

**MIRIAM TISCAR SALINAS**

**Estudio del síndrome de Burnout provocado por la pandemia de la COVID-19 y su impacto en la inseguridad laboral y el conflicto laboral-familiar.**

**TRABAJO DE FIN DE GRADO**

**Dirigido por la Dra. Beatriz Sora Miana**

**Grado de Relaciones Laborales y Ocupación**



**UNIVERSITAT ROVIRA i VIRGILI**

**Tarragona**

**2021-2022**



# ÍNDICE

1. Resumen.....	4
2. Introducción .....	6
3. Introducción teórica.....	8
3.1. Burnout .....	8
3.1.1. Componentes del síndrome de Burnout.....	10
3.1.2. Fases del síndrome de Burnout .....	10
3.1.3. Consecuencias .....	11
3.1.4. Marco teórico: Teoría del estrés.....	13
3.1.5. Antecedentes o factores determinantes.....	15
4. Objetivos e hipótesis .....	19
4.1. Objetivos .....	19
4.2. Hipótesis.....	19
5. Metodología .....	19
5.1. Procedimiento .....	19
5.2. Muestra .....	20
5.3. Medidas.....	20
5.4. Análisis.....	23
6. Resultados.....	23
7. Discusión .....	36
8. Reflexión .....	40
9. Bibliografía.....	42
10. Anexos .....	47
10.1. Consentimiento informado .....	47
10.2. Variables sociodemográficas .....	49
10.3. Escala de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS).....	50
10.4. Escala inseguridad laboral por De Witte .....	51
10.5. Escala interacciones conflicto laboral-familiar (Swing) por Geurts .....	52

## 1. Resumen

### **Castellano:**

A raíz de la pandemia provocada por la COVID-19, son muchos de los sectores que se han vistos afectados en su desarrollo como podrían ser el personal sanitario, pero, poco se habla del resto de trabajadores donde, muchos de ellos han tenido que entrar a ERTES, pasar al teletrabajo o, incluso, intentar conciliar la vida laboral con la familiar entre otras muchas cosas. Además, según un informe de Adecco titulado “*Resetting normal*”, manifiesta que el Burnout podría ser la próxima pandemia, ya que, muchos trabajadores reconocen que su salud física y mental ha ido empeorando durante estos últimos años y, sobre todo, tras la pandemia de la Covid-19.

En la actualidad, el Burnout es considerado como uno de los daños laborales más importantes, ya que, es un estado de agotamiento mental, físico y emocional que está vinculado con el ámbito laboral. Este daño laboral surge como consecuencia del estrés laboral en la que se combinan variables de carácter social, individual y organizacional. Por lo tanto, se trata de un síndrome con connotaciones negativas que afectan a los trabajadores a nivel personal, social y laboral.

El objetivo de esta investigación consiste en explorar los estresores laborales que hayan podido provocar Burnout durante la pandemia provocada por la COVID-19 en los trabajadores; así como, explorar aquellos factores que puedan explicar la variabilidad de sus efectos, tales como el tipo de contrato. Para poder comprobar los objetivos de investigación de este trabajo se ha realizado un cuestionario a 150 trabajadores y unos análisis de correlaciones y regresiones. Los resultados mostraron que la inseguridad laboral y el conflicto laboral-familiar están asociados positivamente con el síndrome de burnout y, la interacción negativa trabajo – familia del conflicto laboral modula la relación entre tipo de contrato y la dimensión de agotamiento de burnout.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout; estrés laboral; MBI; COVID-19, salud mental, inseguridad laboral, conflicto laboral-familiar.

**English:**

As a result of the pandemic caused by COVID-19, many sectors have been affected in their development, such as health workers, but little is said about the rest of the workers, where many of them have had to join ERTES, switch to teleworking or even try to reconcile work and family life, among many other things. In addition, according to an Adecco report entitled “Resetting normal”, Burnout could be the next pandemic, since many workers acknowledge that their physical and mental health has been deteriorating over the last few years and, above all, after the Covid-19 pandemic.

At present, Burnout is considered one of the most important work injuries, as it is a state of mental, physical and emotional exhaustion that is linked to the work environment. This work injury arises as a result of work stress, in which social, individual and organizational variables are combined. It is therefore a syndrome with negative connotations that affect workers at a personal, social and occupational level.

The objective of this research is to explore the occupational stressors that may have caused Burnout during the COVID-19 pandemic in workers; as well as to explore those factors that may explain the variability of its effects, such as the type of contract. In order to verify the research objectives of this work, a questionnaire was carried out to 150 workers and correlations and regressions were analysed. The results showed that job insecurity and work-family conflict are positively associated with burnout syndrome and that the negative work-family interaction of labour conflict modulates the relationship between contract type and burnout dimension.

**Keywords:** Burnout Syndrome; work stress; MBI; COVID-19, mental health, job insecurity, work-family conflict.

## **2. Introducción**

El síndrome de Burnout se presenta en la actualidad como uno de los trastornos psicosociales de mayor trascendencia. La pandemia actual originada por la COVID-19 comenzó en diciembre de 2019 cuando la Comisión Municipal de Wuhan (China) alertó a la OMS de un virus de origen desconocido. El 13 de enero de 2020, la OMS reportaba el primer caso de dicho virus fuera de China y, el 30 de enero la OMS declaró la COVID-19 como una emergencia de salud pública que significa un grave problema a nivel mundial y el 11 de marzo se declaró pandemia mundial (Alves, 2020).

En el caso de España, el primer caso que se registró de dicho virus fue el 31 de enero de 2020, cosa que fue extendiéndose e hizo que el 14 de marzo el Gobierno de España declarase el Estado de Alarma en todo el territorio español para poder afrontar la situación (Alves, 2020). En dicho Estado de Alarma, muchos de los trabajadores tuvieron que pasar al teletrabajo o entrar en ERTES, pero, a los que más les afectó la situación fueron a los profesionales de salud, ya que, por la alta demanda de trabajo y por los pocos recursos que disponían, éstos tenían grandes posibilidades de desarrollar trastornos mentales por la situación que estaban viviendo, ya que, éstos obtuvieron altas prevalencias de ansiedad, depresión y agotamiento entre otras cosas. Por lo tanto, durante el confinamiento éstos fueron los profesionales más vulnerables a la aparición de riesgos psicosociales como podría ser el Síndrome de Burnout por la gran sobrecarga que obtenían.

En consecuencia, no solamente a aquellos que han realizado el teletrabajo, el personal sanitario o el personal docente les ha afectado esta situación que actualmente estamos viviendo, sino que afecta a más profesionales debido a que el panorama mundial ha cambiado y, las empresas exigen reinventar el negocio y solicitan a sus empleados que también se reinventen o, incluso, aquellas empresas que estén travesando dificultades económicas y, obtienen actualmente un menor número de empleados con los mismos objetivos que tenían establecidos anteriormente, provocan estrés a los trabajadores y, por tanto, puede conllevar al síndrome de estar quemado por el trabajo. Por lo tanto, esta nueva situación ha generado cambios en la organización que han podido agravar situaciones ya preexistentes contribuyendo el aumento de la fatiga mental y física, ansiedad, estrés y agotamiento en los trabajadores (The Adecco Group, 2021).

Por lo tanto, la COVID-19 ha supuesto un desajuste en nuestra vidas, tanto durante en el confinamiento y post confinamiento debido a la falta de recursos, incertidumbre, nuevas modalidades de prestar servicio o ver suspendida una relación laboral por causa de fuerza mayor en la que ha provocado que muchos trabajadores presentaran niveles de ansiedad, depresión y estrés más elevado y, además, cabe destacar que existe evidencia que corrobora que la pandemia provocada por la COVID-19 ha afectado a la salud mental de todos los trabajadores.

Hay que decir que el síndrome de Burnout ya existía con anterioridad a la pandemia, pero, debido a esta crisis este síndrome ha ido aumentando a nivel mundial. Uno de estos estudios que corrobora el apartado que se ha explicado anteriormente es el “*Resetting Normal 2021*” del grupo Adecco donde hace referencia a la nueva era de trabajo y, cabe destacar que en dicho informe participaron 25 países donde se incluye España, donde muestran cómo las empresas y trabajadores han cambiado sus expectativas y actitudes para poder adaptarse tras los cambios en la manera de trabajar causado por la pandemia. En este informe aclaran que 1 de cada 3 trabajadores reconocen que su salud física y mental ha ido empeorando en estos últimos años y, además consideran el síndrome de Burnout como la nueva pandemia.

En el caso de España, el 37% de los trabajadores han confesado que su salud mental empeoró tras la pandemia provocada por la COVID-19, que, si se compara con la media global, España obtiene 5 puntos por encima de la media global que es un 32%. En este informe, también se habla sobre la salud física donde el 32% de los trabajadores españoles han declarado que se sienten más débiles que los años anteriores, este porcentaje si se compara con la media global, España supera a la media global, ya que, la media global está a un 28%. Por tanto, Adecco considera que el Burnout es una preocupación, ya que, ha sido un problema durante estos últimos años. En el caso de España, casi 4 de cada 10 trabajadores han confesado que han sufrido el síndrome de Burnout durante los últimos años. En este informe también se habla sobre la desconexión que existe entre los trabajadores que se sienten agotados y las expectativas que tienen éstos sobre cómo se aborda esta problemática, en España el 14% de los trabajadores consideran que creen que las empresas donde prestan servicios les proporcionará actividades de coaching para poder prevenir el burnout en el futuro. Si esto se compara con los datos de la media global, el informe indica que está sobre el 17% (The Adecco Group, 2021).

Por lo tanto, en el informe consideran la importancia de disponer ayudas para la salud mental en el ámbito laboral, cosa que ya era una preocupación con anterioridad a la COVID-19 y esto ha hecho que los trabajadores esperen más de las empresas para que apliquen las medidas adecuadas para contribuir al bienestar en el puesto de trabajo. Además, en dicho informe aclaran que en el caso de España 4 de cada 10 managers consideran que no les resulta fácil de manejar a las plantillas en temas de burnout, exactamente un 43%. Sin embargo, si se compara este dato a nivel global, les resulta difícil identificar cuando un trabajador puede estar padeciendo el síndrome de estar quemado. Finalmente, en el informe se habla que los trabajadores esperan que las empresas apliquen medidas adecuadas para contribuir al bienestar en el puesto de trabajo, pero, en España, un 64% consideran que sus superiores carecen de habilidades para observar signos de problemas en la salud mental (The Adecco Group, 2021).

Por último, cabe destacar que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha reconocido el síndrome de Burnout como una enfermedad laboral pero su diagnóstico entrará en vigor durante este año. Si se compara esto con el Gobierno de España, en España no se considera el síndrome de Burnout como enfermedad laboral.

### **3. Introducción teórica**

#### **3.1. Burnout**

El concepto del síndrome de Burnout o “síndrome de estar quemado” ha sido definido por numerosos autores. Sin embargo, se debe destacar la definición de **Herbert Freudenberger** en 1974, que como primer autor que estudió este fenómeno planteó que el síndrome de Burnout era “*una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador*” (Vega, 2005, p.2).

Otros autores, como, por ejemplo, **Maslach (1976)**, plantean que el síndrome de Burnout es un estrés crónico producido por el contacto con los clientes y, solamente lo podían padecer los profesionales de ayuda, es decir, a profesionales de la salud y profesionales de la educación. Pero en 1986 **Maslach y Jackson (1986)** definieron este síndrome como “*un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas se circunscriben al servicio de personas*” (Vega, 2005, p.2). Por lo tanto, en esta última definición se destacaba más la importancia de las diferencias individuales que la influencia de las condiciones objetivas de trabajo. A partir de estos componentes, se elaboró el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), un cuestionario cuyo objetivo era medir el grado de padecimiento de Burnout evaluando dichas dimensiones en tres subescalas: Agotamiento, despersonalización y baja realización personal (Vega, 2005). Actualmente, Maslach define este síndrome como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, es decir, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica, producto de la interacción entre el trabajador y su empleo.

Seguidamente, el concepto de este síndrome según Burke viene a complementar la de Maslach. Según **Burke (1987)** define el síndrome de Burnout como un “*proceso de adaptación del estrés laboral que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento*” (Pérez, 2010, p.5).

Otros de los autores que podemos encontrar que definan el concepto de Burnout es Pines y Aronson. **Pines y Aronson (1988)** propusieron una definición más amplia de este síndrome en la que no restringa a los profesionales de ayuda y, lo definió como “*el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales*” (Vega, 2005, p.2). Por lo tanto, para estos autores las excesivas demandas psicológicas no se dan solamente al servicio público, sino que también puede darse en otros ámbitos laborales. Cabe destacar que Pines hace hincapié a la importancia de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo desde la prevención, del modo de supervisión, de las oportunidades de aprendizaje continuo y del desarrollo con la que cuente el propio trabajador (Vega, 2005).

Seguidamente, según **Gil-Monte (2005)** considera que el síndrome de Burnout debe de entenderse como una forma de “acoso psicosocial en el trabajo”, ya que, el Burnout es una respuesta a los estresores crónicos laborales. Por otro lado, **Gil-Monte y Peiró (1997)** definen este síndrome como “*una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales*” (Quiceno & Vinaccia, 2007, p.4).

Por consiguiente, otro autor que se debe de destacar es Brill. Según **Brill (1984)** entiende el síndrome de Burnout como “*un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece otra alteración psicopatológica significativa*” (Vega, 2005, p.2). Esta definición quiere decir que una vez que el trabajador está afectado, si no existe una intervención externa de cambio de las condiciones que han motivado a la aparición de este síndrome, de protección, de ayuda o con un reajuste laboral, el trabajador no conseguirá recuperar su salud. Brill considera que el desarrollo de este síndrome puede tener lugar en cualquier puesto de trabajo y no solamente en la que existe un trato directo con el cliente. Por lo tanto, según lo que considera este autor, el síndrome de Burnout no se da como consecuencia por la incompetencia, ni por falta de conocimientos o bien, debido a las dificultades físicas o por un salario insuficiente, ni es consecuencia por cualquier trastorno mental existente (Vega, 2005).

Por último, se debe de destacar Farber, ya que, este autor realizó una definición que más se aproxima a varios autores. **Farber (1983)** definió que el Burnout “*es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos. Se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos síntomas psicológicos como ansiedad, tristeza, baja autoestima e irritabilidad*” (Quiceno & Vinaccia, 2007, p.3).

Además, este mismo autor lo describe como “*un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajo actuales, ya que, la competencia global exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y, con los mínimos recursos posibles*” (Pérez, 2010, p.5).

Por lo tanto, **Farber (2000)** señala cuatro variables importantes para explicar la aparición y el desarrollo del Burnout:

- 1- Presión de satisfacer las demandas de otro.
- 2- Intensa competitividad.
- 3- Deseo de obtener más dinero.
- 4- Sensación de ser desprovisto de algo que se merece.

En síntesis, después de observar los conceptos de este síndrome de varios autores, se puede definir el síndrome de Burnout como un daño laboral, vinculado a la aparición de riesgos psicosociales, en la que afecta al estado de agotamiento mental, físico y emocional vinculado en el ámbito laboral, es decir, es un estrés laboral crónico en la que se combinan consecuencias negativas a nivel social, individual y organizacional y, que se aplica a diversos grupos de profesionales. Por lo tanto, el síndrome de Burnout es un producto de una inadecuada salud mental.

### 3.1.1. Componentes del síndrome de Burnout

Como se ha dicho anteriormente, el síndrome de Burnout es un estrés laboral crónico y está caracterizado por el agotamiento emocional, actitud despersonalizada y una baja realización personal o profesional (Maslach, 1986):

- El **agotamiento emocional**, según el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo, consiste en la sensación de la existencia de un sobreesfuerzo físico, agotamiento y fatiga y, además, una sensación de desgaste (Maslach, 1986).
- La **actitud despersonalizada** se puede demostrar a través de los sentimientos, de las actitudes y, además, de respuestas negativas, distantes, irónicas e incluso frías hacia otras personas como podrían ser los clientes. Esta actitud despersonalizada viene acompañada con la irritabilidad, pérdida de la motivación hacia el trabajo que se esté realizando y, reacciones de distancia, cinismo y honestidad tanto hacia a los compañeros como hacia a los beneficiarios del servicio (Maslach, 1986).
- La **baja realización personal o profesional** se caracteriza por la tendencia a evaluarse de una manera negativa como consecuencia de la sensación de ineficacia o por faltas de logros, a causa de ello se relaciona el bajo rendimiento laboral, la incapacidad para soportar la presión que conlleva y una baja autoestima que termina afectando a las relaciones tanto personales como profesionales (Maslach, 1986).

Por lo tanto, este síndrome de Burnout es el resultado de un proceso en el que el trabajador se ve expuesto a una situación de estrés laboral crónica en la que, si su estrategia de afrontamiento no es eficaz, genera una respuesta acumulativa a largo plazo (Vega, 2005).

### 3.1.2. Fases del síndrome de Burnout

En cuanto a las fases del síndrome de Burnout, ha sido definido por el modelo de **Edelwich y Brodsky (1980)** en el que se desarrolla en cinco fases de carácter cíclico, es decir, que se puede repetir en el mismo o en diferentes puestos trabajos y, en diferentes momentos de la vida laboral. Estas cinco fases son las siguientes:

- 1- **Fase inicial de entusiasmo:** En esta primera fase, se experimenta un nuevo puesto de trabajo de manera entusiasta, con energía y con unas expectativas irreales sobre el trabajo sin conocerlo realmente. Además, la sensación que tiene el trabajador en esta fase es la que no le importaría alargar la jornada laboral (Edelwich y Brodsky, 1980).
- 2- **Fase de estancamiento:** En esta fase no se cumplen las expectativas profesionales generadas por el trabajador. Se empieza a valorar las contraprestaciones de trabajo y, donde empiezan a considerar que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. Por lo tanto, en esta fase tiene lugar a un desequilibrio entre la demanda y los recursos y, por ello, definitiva de un problema de estrés psicosocial, ya que, el trabajador se siente incapaz para responder de una manera eficaz (Edelwich y Brodsky, 1980).
- 3- **Fase de frustración:** Esta tercera fase se puede definir en la que la frustración, la desilusión o la desmoralización hace presencia en el trabajador. Para este individuo, el trabajo que realiza carece de sentido y es una fase donde los individuos se preguntan si vale la pena el trabajo, ya que, cualquier función que deba de realizar le irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. En esta fase, la salud puede empezar a fallar y también en aparecer problemas conductuales, fisiológicos e incluso emocionales (Edelwich y Brodsky, 1980).
- 4- **Fase de apatía:** En esta fase sucede una serie de cambios actitudinales y conductuales y, aparece una tendencia a tratar a los clientes de una forma distanciada y mecánica. Además, existe una anteposición

cínica de la satisfacción de las propias necesidades en lugar de ofrecer un mejor servicio al cliente y, por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Por lo tanto, son mecanismos de defensa de los individuos donde el trabajador se siente frustrado y hacen lo mínimo, evitan las innovaciones, los cambios e intentan evitar a las personas que deben de atender (Edelwich y Brodsky, 1980).

- 5- **Fase de quemado:** En esta última fase hace referencia al colapso emocional y cognitivo con importantes consecuencias para la salud. Además, estas consecuencias pueden obligar al propio trabajador a dejar su propio empleo o arrastrarse a una vida profesional con la sensación de frustración e insatisfacción (Edelwich y Brodsky, 1980).

En cambio, si se compara con el modelo de **Prince y Murphy (1984)**, “*estos dicen que el síndrome de Burnout es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral*” (Gil-Monte, 2005, p.109) donde conlleva pérdidas tanto a nivel personal, nivel institucional y sociedad. Para estos autores, el síndrome de Burnout se caracteriza en seis fases (Prince y Murphy, 1984):

- 1- **Fase de desorientación:** Donde el individuo toma conciencia de la realidad laboral y comprueba que no alcanza los objetivos. En esta fase se caracteriza por los sentimientos de fallo profesional.
- 2- **Fase de inestabilidad emocional:** En esta fase se ve incrementada la falta de apoyo social emocional por parte de los compañeros de trabajo, también por el aislamiento y el distanciamiento emocional. Por lo tanto, la falta de habilidad para recibir apoyo social emocional conlleva la pérdida de la capacidad para ofrecerlo.
- 3- **Fase por la aparición del sentimiento de culpa debido al fracaso profesional:** Los individuos se atribuyen fallos cuando no están bajo su control y se consideran culpables de cualquier situación.
- 4- **Fase del proceso:** En esta base se caracteriza por la soledad y tristeza.
- 5- **Fase de solicitud de ayuda.**
- 6- **Fase de restablecimiento del equilibrio inicial:** Con el que se abordó la profesión.

### 3.1.3. Consecuencias

Los síntomas del síndrome de Burnout varían en función de los esfuerzos del trabajador, es decir, el trabajador se va viendo afectado en la salud debido a la exposición de unas determinadas condiciones de trabajo. Existen dos tipos de consecuencias que se producen tanto para el trabajador como para la organización (Vega, 2006).

Por lo que hace a las **consecuencias para el trabajador** se encuentra las siguientes (Vega, 2006):

- **Psicosomáticos:** Cansancio hasta el agotamiento y malestar general, fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo con síntomas como: dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras, pérdida de peso, molestias, dolores musculares, hipertensión, crisis de asma entre otras cosas.
- **Conductuales:** Conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas agresivas e hiperactivas, desarrollo de conductas de exceso como abusos de estimulantes y otros tipos de sustancias como podría ser el café, alcohol, tabaco entre otras cosas.

- **Emocionales:** Predomina el agotamiento emocional, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de soledad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de impotencia, desorientación, aburrimiento, sentimientos depresivos, vivencias de baja realización personal entre otras cosas.
- **Actitudinales:** Actitudes de desconfianza, apatía, cinismo, ironía hacia los clientes, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones.
- **Sociales y de relaciones interpersonales:** Actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumento de los problemas de familiares, pareja, amistades y en la red social extralaboral del trabajador. Esto quiere decir que las interacciones son deficientes, no se verbaliza y se entiende que el trabajador está aislado entre otras cosas. Cabe destacar que este tipo es la principal fuente de estrés que origina el desarrollo de este síndrome (Vega, 2006).

La literatura presenta más de 100 síntomas que está relacionado a este síndrome donde afecta de manera negativa a las emociones y afectos del trabajador. A continuación, se muestra un resumen de lo síntomas que puede prevalecer dicho síndrome:

**Tabla 1: Principales síntomas psicológicos del síndrome de Burnout.**

Síntomas cognitivos	Síntomas afectivo-emocionales	Síntomas actitudinales	Otros síntomas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentirse contrariado.</li> <li>- Sentir que no valoran tu trabajo.</li> <li>- Percibirse incapaz para realizar las tareas.</li> <li>- Pensar que no puedes abarcarlo todo.</li> <li>- Pensar que trabajas mal.</li> <li>- Falta de control.</li> <li>- Verlo todo mal.</li> <li>- Todo se hace una montaña.</li> <li>- Sensación de no mejorar.</li> <li>- Inseguridad.</li> <li>- Pensar que el trabajo no vale la pena.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nerviosismo.</li> <li>- Irritabilidad y mal humor.</li> <li>- Disgusto y enfado.</li> <li>- Frustración.</li> <li>- Agresividad.</li> <li>- Desencanto.</li> <li>- Aburrimiento.</li> <li>- Agobio.</li> <li>- Tristeza y depresión.</li> <li>- Desgaste emocional.</li> <li>- Angustia.</li> <li>- Sentimientos de culpa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de ganas de seguir trabajando.</li> <li>- Apatía.</li> <li>- Irresponsabilidad.</li> <li>- Escaquearse.</li> <li>- Pasar de todo.</li> <li>- Estar harto.</li> <li>- Intolerancia.</li> <li>- Impaciencia.</li> <li>- Quejarse por todo.</li> <li>- Evaluar negativamente a compañeros.</li> <li>- Romper con el entorno laboral.</li> <li>- Ver al paciente como un enemigo.</li> <li>- Frialidad hacia los pacientes.</li> <li>- No aguantar a los pacientes.</li> <li>- Indiferencia.</li> </ul>	<p><b><u>Conductuales</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aislamiento.</li> <li>- No colaborar.</li> <li>- Contestar mal.</li> <li>- Enfrentamientos.</li> </ul> <p><b><u>Físicos</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cansancio.</li> </ul>

- Pérdida de la autoestima.		- Culpar a los demás de su situación.	
-----------------------------	--	---------------------------------------	--

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

En cambio, en las **consecuencias para la organización** se manifiesta en un deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales, disminuye la capacidad de trabajo y el compromiso, baja el rendimiento y la eficacia laboral, se da una mayor desmotivación y un mayor absentismo, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización, surgen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo, se produce un aumento de quejas de clientes y resulta muy afectada la calidad de los servicios que se presta a los clientes entre otras cosas (Vega, 2006).

Aunque no existe un orden de aparición de los síntomas, se acepta que el primer síntoma que aparece es el cansancio y que el último en aparecer son los sentimientos de inadecuación personal, siendo la despersonalización el elemento clave del síndrome de Burnout (Gil-Monte, 2005). De acuerdo con la intensidad de los síntomas, el síndrome de Burnout puede clasificarse como leve, moderado, grave o extremo. Se entenderá que es leve cuando los síntomas sean difusos e inespecíficos, que exista una dificultad para levantarse y un cansancio patológico. Se considerará que es un nivel moderado cuando el trabajador tenga dificultades de sueño, déficit de atención y concentración, distanciamiento, irritabilidad y fatiga crónica y, sentimiento de profundo fracaso. Se entenderá que es un nivel grave cuando exista un abuso de sustancias psicoactivas, ausentismo laboral, cinismo y aversión por la tarea. Por último, se entenderá que tiene un nivel extremo cuando el trabajo padezca de depresión, crisis existenciales y riesgo de suicidio (Gil-Monte, 2005).

#### **3.1.4. Marco teórico: Teoría del estrés**

No se debe de confundir el concepto de Burnout con el de estrés, es importante saber diferenciarlos debido a que Burnout y estrés laboral son totalmente diferentes, ya que, el síndrome de Burnout es consecuencia del estrés y, además, ambas son productos de una inadecuada salud mental.

Como se ha dicho anteriormente, el síndrome de Burnout es el resultado de un estrés crónico que está influenciado por varios factores que ya se ha mencionado anteriormente.

El estrés laboral está definido por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo como una consecuencia de la exposición a riesgos psicosociales y, se genera debido a una situación laboral en la que dan unas condiciones psicosociales desfavorables. Por lo tanto, el estrés laboral es un desequilibrio emocional y física entre las exigencias percibidas y las capacidades del trabajador para hacer frente a estas exigencias. Por lo tanto, el trabajador tiene la sensación de que no dispone de los recursos necesarios para afrontar la problemática y aparece el estrés laboral. Cabe destacar que el estrés aparece como respuesta a estímulos potencialmente estresantes como puede ser un horario o la carga de trabajo, sin embargo, el Burnout puede producirse por un trabajo no estresante pero altamente desmotivador (Merino Suárez, 2016).

Existen varios autores que señalan esta diferencia como **Starrin, Larsson y Styrborn (1990)** que afirmaron que el estrés puede ser experimentado de manera positiva o negativa por el individuo, pero, en el caso de Burnout es totalmente negativo.

Seguidamente, **Singh, Goolsby y Rhoads (1994)** afirmaron que Burnout y estrés son dos conceptos totalmente diferentes o **Leiter, Clark y Durup (1994)** creían que, aunque existieran algunas similitudes entre burnout y estrés, se trata de dos trastornos completamente diferentes.

Además, **Freudenberger (1974)** consideraba que la depresión era uno de los síntomas más caracterizados del síndrome del Burnout. Otros autores como **Firth, McKeown, McIntee y Britton (1987)** o **Maher (1983)** consideraban que existía un posible solapamiento entre la depresión y el Burnout. Sin embargo, **Martin (1982)** expone que el síndrome de Burnout manifiesta una respuesta al estrés y, secundariamente, a la depresión como síndrome específico.

Es importante saber diferenciarlos porque tienen en común una gran mayoría de sus causas, pero existen ciertas diferencias entre ambos trastornos:

**Tabla 2: Diferencias entre Burnout y Estrés.**

<b>Burnout</b>	<b>Estrés</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de implicación.</li> <li>• Embotamiento emocional.</li> <li>• El daño emocional es el sustrato primario.</li> <li>• El agotamiento afecta a la motivación y a la energía psíquica.</li> <li>• La depresión en burnout es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza.</li> <li>• Solamente tiene efectos negativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobreimplicación en los problemas.</li> <li>• Hiperactividad emocional.</li> <li>• El daño fisiológico es el sustrato primario.</li> <li>• Agotamiento o falta de energía física.</li> <li>• La depresión puede entenderse como una reacción a preservar las energías físicas.</li> <li>• Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas.</li> </ul>

**Fuente:** Vega, M.F. (2006). NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): Consecuencias, evaluación y prevención.

Por lo tanto, el síndrome de Burnout es una consecuencia del estrés debido a que, por ejemplo, en la teoría del estrés de **Karasek (1979)** está basado en un modelo explicativo de demanda - nivel de control, es decir, en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control de éstas. Las exigencias psicológicas tienen una concepción cuantitativa, es decir, se relaciona el volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo, por lo tanto, es un tipo de exigencia que implica para la persona en su puesto de trabajo. En cambio, el control sobre el trabajo hace referencia a cómo se trabaja y, además, tiene dos componentes que son: Por un lado, las oportunidades para poder desarrollar habilidades propias y, por el otro lado, la autonomía para tomar decisiones (Karasek, 1979).

Según **Karasek y Theorell (1990)** el control en el trabajo constituye una dimensión positiva pudiendo ser en su ausencia un factor de riesgo para la salud de los trabajadores. Las demandas psicológicas en combinación con el

control determinan cuatro condiciones de riesgo psicosocial: trabajos de tensión alta, trabajos activos, trabajos de poca tensión y trabajos pasivos (Karasek y Theorell, 1990). La ausencia de recuperación tras un periodo con un elevado estrés continuado puede conllevar a un estrés crónico, es decir, puede aparecer el síndrome de Burnout (Karasek, 1979).

### 3.1.5. Antecedentes o factores determinantes

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el síndrome de Burnout es un síndrome que aparece tras la interacción del trabajador con el ambiente laboral o, también, producto de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que trabaja (Esteve, Salanova, Schaufeli & Nogareda, 2007).

El desarrollo de este síndrome interviene diversos factores, pero su desarrollo depende de tres tipos de variables: Individuales, sociales y organizacionales (Ministerio del Trabajo, 2016).

- **Variable individual:** En esta variable podemos encontrar que hace referencia al género, la edad, la personalidad, el estado civil, etapa de la carrera profesional entre otras cosas (Ministerio del Trabajo, 2016).

Entre todas ellas la que más destaca es el género, ya que, según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo o según Esteve, Salanova, Schaufeli & Nogareda (2007) parece ser una variable que diferencia las puntuaciones del síndrome de Burnout entre hombres y mujeres en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional. Las mujeres obtienen una puntuación más alta en agotamiento y en ineficacia profesional a comparación con los hombres. Esta diferencia se debe a la consecuencia del trato discriminado, las altas demandas de conciliación laboral-familiar entre otras cosas. En cambio, los hombres suelen mostrar más actitudes negativas hacia el puesto de trabajo.

Además, también existe una relación del síndrome de Burnout con la edad. Esta relación hace referencia a que este síndrome es menos frecuente en personas mayores de 40 años. La explicación a esta referencia es debido a que aquellos trabajadores con el paso de los años obtienen una mayor experiencia laboral y, por lo tanto, se desarrollan más habilidades para afrontar el estrés y el desgaste profesional (Ministerio de Trabajo, 2016).

Por lo que hace al estado civil, aquellos trabajadores con estado civil soltero son los que más riesgos tienen de padecer Burnout. Esto lo relacionan a que los trabajadores que obtienen una unión estable cuentan con mayor apoyo familiar y, además, aquellos trabajadores que tienen hijos a cargo suelen ser más resistentes porque tienen mayor capacidad para afrontar los problemas y los conflictos emocionales y, suelen ser más realistas (Ministerio de Trabajo, 2016).

Sobre el tema de la personalidad, es un punto bastante importante, ya que, se ha demostrado que los individuos que exhiben un patrón de personalidad tipo A, es decir, aquellos que son altamente competitivos, son los más propensos a desarrollar el agotamiento laboral en comparación a los que obtengan el patrón de personalidad tipo B, es decir, aquellos que son demasiados relajados. Esto es debido a que, los de tipo de personalidad tipo A presentan dificultades para relajarse, ignoran los signos de fatiga, tienden a sufrir altos niveles de estrés y obtienen

una expectativa irreal. En cambio, aquellos con el tipo de personalidad tipo B, tienden a evitar el conflicto, buscan complacer a otras personas, suelen victimizarse y se resisten a nuevos retos (Ministerio del Trabajo, 2016).

Otro punto que se debe de destacar es el locus de control. El locus de control consiste en la forma de cómo el trabajador atribuye los resultados de su gestión laboral. Existe dos tipos de locus de control que son el interno y externo. Aquellos trabajadores que obtengan el locus de control externo son los más vulnerables a padecer Burnout, ya que, son trabajadores que responsabilizan los resultados de sus actividades a circunstancias o factores externos (Ministerio del Trabajo, 2016).

Otro factor que está relacionado es la etapa en la carrera profesional. El síndrome de Burnout se observa con mayor frecuencia en aquellos trabajadores que están iniciando una carrera profesional, ya que, lo relacionan con que aquella etapa el trabajador tiene una mayor autoexigencia y estrés debido a la presión por demostrar las capacidades de éste (Ministerio del Trabajo, 2016). Este factor, si lo comparamos con el factor de la edad podemos ver que concuerda, ya que, el perfil del trabajador que padece de Burnout es aquel que tiene menos de 40 años y, si miramos el factor de la etapa profesional, se dice que el perfil del trabajador que padece de Burnout es aquel que está iniciado su etapa profesional.

Por último, otros factores individuales son: Autoexigencia, expectativas respecto al puesto de trabajo, sensibilidad incrementada hacia los sentimientos y necesidades de los demás, falta de éxito y de progreso, la falta de habilidad para afrontar y manejar el estrés y, las situaciones conflictivas (Ministerio del Trabajo, 2016).

- **Variable social:** Dentro de este tipo de variables podemos encontrar el apoyo social. Es importante esta variable, ya que, el apoyo social permite obtener aquella ayuda real o percibida que el trabajador obtiene a través de relaciones interpersonales y, además, también es importante la percepción del apoyo social porque la realidad para el trabajador es fundamentalmente la realidad percibida por éste. Este apoyo social permite que el trabajador pueda sentirse querido, valorado e incluso apreciado en el puesto de trabajo, así como en la organización. Por lo tanto, son menos susceptibles a padecer el síndrome de estar quemado aquellos trabajadores que cuentan con el apoyo social a través de familiares, amistades o compañeros de trabajo entre otras cosas (Ministerio del Trabajo, 2016).
- **Variable organizacional:** Para la aparición del síndrome de Burnout en esta variable debe de estar vinculada al desempeño del puesto de trabajo. A diferencia con las otras dos variables anteriores, tanto las variables personales y sociales pueden afectar a la aparición del Burnout, pero, en caso de las variables organizacionales solamente aquellas que están vinculadas al desempeño del puesto de trabajo que lo desencadena. Por lo tanto, dentro de la variable organizacional podemos encontrar factores como (Ministerio del Trabajo, 2016):
  - La falta de competencia y la ambigüedad de rol: Traen el estrés como consecuencia de la incertidumbre que genera la falta de claridad en las funciones asignadas, órdenes contradictorias, falta de información o formación.
  - Largas jornadas laborales: Traen como consecuencia el desgaste físico, emocional e, incluso, intelectual.
  - Altos volúmenes de trabajo: Conllevan a un inadecuado balance entre los ámbitos familiar-social-laboral.

- Otros factores: Falta de reciprocidad, clima laboral, altas demandas de tiempo, baja remuneración, falta de apoyo por parte de la organización, falta de participación por parte de los trabajadores, falta de refuerzo, pocas posibilidades de desarrollo profesional, relaciones conflictivas, liderazgo inadecuado, cambios en las condiciones tecnológicas, desigualdad en el trato recibido entre otras cosas.

Por lo tanto, estos son factores que pueden convertirse en desencadenantes del síndrome y, que también se debe de tener en cuenta a la hora de diseñar la prevención psicosocial para poder evitar dicho síndrome.

Para la realización de este estudio, se debe de destacar también los antecedentes de inseguridad laboral y conflicto laboral-familiar que se explicarán a continuación, ya que, en la situación que hemos vivido a causa de la pandemia de la Covid-19 se ha caracterizado principalmente por estos dos antecedentes debido a que los trabajadores se preocupan por la posible pérdida del puesto de trabajo por una reducción de plantilla, por el cierre de la empresa o bien, por la imposibilidad de obtener una buena conciliación laboral-familiar entre otras cosas y, de ahí, provocan un estrés tan elevado que al final aparece el síndrome de Burnout.

#### **3.1.5.1. Inseguridad laboral**

El concepto de inseguridad laboral es definido por De Witte como la percepción subjetiva de amenaza de pérdida del empleo (De Witte, 2005; De Witte y Sverke, 2016). Existen varios autores que han tratado de relacionar el síndrome de estar quemado con la inseguridad laboral.

**Hobfoll (2001)** considera que la teoría de la conservación de los recursos sostiene que los individuos se esfuerzan por mantener, proteger y obtener recursos e intervienen para poder minimizar cualquier amenaza de pérdida de estos recursos. Los recursos son objetos, condiciones o características personales que son importantes para los individuos. Por lo tanto, el empleo es un recurso valioso, ya que, obtenemos recursos financieros y promueve el contacto social y estructura el tiempo (Jahoda, 1993). Por tanto, la seguridad del empleo puede ser considerada por los trabajadores como un recurso que se debe de proteger (Oprea e Iliescu, 2015).

La inseguridad laboral se evalúa como estresante, ya que, si los trabajadores perciben que los recursos no son suficientes para poder enfrentarse a una situación, esto se evalúa como una situación de amenaza (Salanova, 2009). Por lo tanto, la inseguridad laboral provoca un estado incierto de la continuidad en el puesto de trabajo y, el enfrentamiento anticipado a esta pérdida podría conllevar a un agotamiento de los trabajadores donde se podría producir el síndrome de burnout debido a la consumición de energía por el desgaste de los recursos que con el tiempo escasean (Vander Elst et al., 2014).

Por lo tanto, para concluir, la inseguridad laboral puede perjudicar a los trabajadores la aparición del síndrome de burnout.

#### **3.1.5.2. Conflicto laboral-familiar**

Durante estos últimos años, los conflictos laborales-familiares han ido aumentando. Una definición sobre el conflicto laboral-familiar la aportó **Greenhaus y Beutell (1985)** donde establecieron que el concepto de conflicto laboral-familiar es una forma de conflicto entre roles, es decir, donde las presiones del rol familiar y el rol laboral del individuo resultan completamente incompatibles.

Existen dos formas de conflicto, por un lado, encontramos el conflicto trabajo-familia y, por el otro lado encontramos el conflicto familia-trabajo (Otálora, 2007). Según **Otálora (2007)** definió el conflicto como que *“proceden de la interferencia entre las distintas actividades necesarias para desarrollar los roles propios de la familia con aquellas actividades propias del rol en el trabajo y viceversa”* (Otálora, 2007, p.143). Por lo tanto, cuando el trabajo interfiere en la vida familiar estaríamos hablando de conflicto laboral-familiar y, cuando la vida familiar interfiere en el trabajo estaríamos hablando de conflicto familiar-laboral (Otálora, 2007). Este mismo autor intentó justificar este conflicto y, podría ser debido por la sobrecarga en el trabajo, ya que, es un factor de estrés para el trabajador porque el tiempo que está comprometido en sus labores profesionales, causa un conflicto entre la vida laboral y la vida familiar por las demandas excesivas de trabajo, horarios incompatibles o por una presión causada por el deseo de los trabajadores de cumplir tanto sus deberes en el lugar de trabajo como el doméstico (Otálora, 2007).

Además, el conflicto trabajo-familia ha sido relacionado por varios autores con la depresión, reducción de la satisfacción laboral y con situaciones de angustia personal, pero, **Allen et al. (2000)** en una revisión sobre las consecuencias del conflicto trabajo-familia estableció el síndrome de quemarse por el trabajo como una de las consecuencias más importantes. Además, otro investigador, **Boles et al. (1997)** encontró relaciones entre el conflicto trabajo-familiar y el agotamiento emocional y la satisfacción laboral.

**Frone, Russell y Lynne (1992)** consideran que el conflicto laboral-familiar podría estar relacionado con el síndrome de quemarse por el trabajo, ya que, constituye un estresor y, por lo tanto, puede estar asociado a efectos negativos en la salud física y psicológica de los trabajadores. Con esto quieren decir que existe una evidencia de que la problemática laboral-familiar puede producir un agotamiento emocional debido a la sensación de falta de energía y de agotamiento que posee el trabajador por la sensación de que ha agotado todos los recursos emocionales disponibles (Cordes y Dougherty, 1993). Por lo tanto, ese agotamiento conjuntamente con la despersonalización y por falta de la realización personal en el puesto de trabajo, pueden conducir al síndrome de quemarse por el trabajo. Cabe destacar que, a nivel organizacional, según **Greenhaus y Beutell (1985)** existe evidencias de que el conflicto laboral-familiar tiende a conducir resultados organizacionales negativos, es decir, en ausencia de compromiso organizacional, mayor nivel de ausentismo, rotación o un desempeño insuficiente.

Por lo tanto, según los autores existe una relación entre el conflicto laboral-familiar y el síndrome de quemarse por el trabajo y, verifican que niveles altos de conflicto laboral-familiar implica un incremento de nivel del síndrome de Burnout.

### **3.1.5.3. Relación de la variable tipo de contrato con Burnout**

La relación del síndrome de Burnout con la variable de tipo de contrato, según el estudio de **Vanden Tooren y de Jong (2014)** llegaron a la conclusión de que los trabajadores con contratos temporales pueden ser más tolerantes con el trabajo y, por lo tanto, son menos susceptibles al estrés laboral que los trabajadores permanentes.

En cambio, **Ortega, Ortiz y Coronel (2007)** encontraron que el personal con un contrato de duración determinada presenta un mayor nivel de Burnout. Sin embargo, en el estudio de **Fernández, Juárez, Arias y González (2010)** encontraron más evidencias del síndrome de Burnout con el personal indefinido que en trabajadores temporales y, por tanto, explican que estas diferencias se dan en base a un mayor grado de responsabilidad del personal fijo que responden con una mayor demanda. Por último, otro autor que apoya a la teoría anterior es **Gómez-Urquiza et al.**

(2017) en el que concluyó que los trabajadores con un contrato fijo presentan niveles más altos de agotamiento por lo que podría estar relacionado con el exceso de trabajo.

#### **4. Objetivos e hipótesis**

##### **4.1. Objetivos**

El objetivo de este trabajo de investigación consiste en explorar los estresores laborales que hayan podido provocar Burnout durante la pandemia provocada por la COVID-19 en los trabajadores; así como, explorar aquellos factores que puedan explicar la variabilidad de sus efectos, tales como el tipo de contrato.

##### **4.2. Hipótesis**

**Hipótesis 1.** Los trabajadores con contratos temporales experimentarán mayores niveles de burnout que los trabajadores con contratos permanentes: agotamiento (H1a), cinismo (H1b), eficacia profesional (H1c).

**Hipótesis 2.** La inseguridad estará asociada a mayores niveles de Burnout: agotamiento (H2a), cinismo (H2b), eficacia profesional (H2c).

**Hipótesis 3.** El conflicto trabajo-familia estará asociado positivamente con el burnout: agotamiento (H3a), cinismo (H3b), eficacia profesional (H3c).

**Hipótesis 4.** El tipo de contrato modulará la relación entre la inseguridad laboral y burnout: agotamiento (H4a), cinismo (H4b), eficacia profesional (H4c). Los trabajadores permanentes que percibirán inseguridad laboral experimentarán mayores niveles de burnout que los trabajadores temporales.

**Hipótesis 5.** El tipo de contrato modulará la relación entre el conflicto trabajo-familia y burnout: agotamiento (H5a), cinismo (H5b), eficacia profesional (H5c). Los trabajadores permanentes que percibirán mayor conflicto trabajo-familia experimentarán mayores niveles de burnout que los trabajadores temporales.

#### **5. Metodología**

##### **5.1. Procedimiento**

En este estudio se aplicó una metodología cuantitativa, compuesta por un conjunto de métodos y técnicas que intentaron aproximarse al conocimiento de la realidad social a través de la extensión, alcance y significado de los hechos analizados a través de los propios sujetos. Por lo tanto, se recogió información mediante un cuestionario con cuestiones cerradas que se plantearon a los sujetos de forma idéntica y homogénea, con la función de permitir su cuantificación y su tratamiento.

Este cuestionario se realizó de forma online a través de la plataforma Google Drive Formularios.

En este formulario, en primer lugar, los participantes debían firmar un consentimiento informado para poder mostrar su acuerdo en la participación en este estudio. Este consentimiento incluía una breve explicación del estudio y sus objetivos, así como las implicaciones de su participación. También cabe destacar que se les decía expresamente que su participación en el estudio era voluntaria, haciéndose saber que la información recopilada tendría un tratamiento meramente estadístico y se les pedía que dieran su consentimiento en el consentimiento informado para participar en el estudio.

Seguidamente, una vez que los participantes habían dado su consentimiento, las primeras cuestiones estaban relacionadas sobre datos sociodemográficos de los participantes, los cuales eran: Sexo, edad, tipo de contrato, Comunidad Autónoma donde prestan servicios, antigüedad en la empresa que están prestando servicios actualmente, nivel de estudios y el sector que forman parte según su actividad laboral. Posteriormente a esto, se iniciaba las preguntas relacionadas a este tema de investigación a través de la escala de *Maslach Burnout Inventory*. Seguidamente, una vez finalizada la escala de Burnout, aparecían una serie de escalas para poder observar si existe una relación con el síndrome de Burnout: Primero, aparecía la escala por De Witte sobre la inseguridad laboral y, para finalizar, la escala de interacción trabajo-familia (Swing) por Geurts.

## 5.2. Muestra

La muestra para este estudio está compuesta por 150 trabajadores en territorio español, siendo este uno de los criterios de inclusión en el estudio. Dicha muestra constaba de 85 mujeres (56,7%), 63 hombres (42%) y 2 participantes que han preferido no contestar (1,3%). Por lo que hace a la edad, se debe destacar que existen participantes casi en todas las franjas de edad, excepto en la franja de menos de 18 años. Por lo tanto, tenemos un 22% de trabajadores que forman parte de la franja de 18 y 24 años (N = 33); un 20% hace referencia a trabajadores entre 25 y 34 años (N = 30); un 28% hace referencia a trabajadores de entre 35 y 44 años (N = 42); un 21,3% hace referencia a trabajadores entre 45 y 54 años (N = 32); un 8% hace referencia a trabajadores entre 55 y 64 años (N = 12) y, un 0,7% hace referencia a trabajadores con más de 64 años (N = 1). Con respecto a su nivel de estudios, un 25,3% de los participantes tienen un nivel de estudio de la ESO o similar (N = 38); un 14,7% a niveles de Bachillerato o ciclo formativo de grado medio (N = 22); un 25,3% un ciclo de grado superior (N = 38); un 22% a niveles de grado universitario (N = 33); un 10,7% a niveles de máster, postgrado o doctorado (N = 16), un 1,3% realizaron oposiciones (N = 2) y, un 0,7% indican que no tienen estudios (N = 1).

Respecto a la Comunidad Autónoma donde prestan servicios, hay que destacar que un 85,3% de los participantes prestan servicios en Cataluña (N = 128); un 7,3% en la Región de Murcia (N = 11); un 2,7% en la Comunidad Valenciana (N = 4); un 2% en Andalucía (N = 3); un 1,3% en la Comunidad de Madrid (N = 2); un 0,7% en la comunidad de Asturias (N = 1) y, un 0,7% en Melilla (N = 1). Con relación al tipo de contrato, cabe destacar que un 39,33% de los trabajadores actualmente poseen un contrato temporal (N = 59); un 58,67% de los trabajadores poseen un contrato indefinido (N = 88) y, un 2% son funcionarios (N = 3). Con relación a la antigüedad de la empresa; un 19,3% de los trabajadores tienen una antigüedad de menos de 6 meses (N = 29); un 12,7% de 6 meses a 1 año (N = 19); un 22% de 1 año a 3 años (N = 33); un 14% de 3 años a 5 años (N = 21); un 8% de 5 años a 10 años (N = 12) y, un 24% más de 10 años de antigüedad (N = 36). Por último, con relación al sector que forman parte según la actividad laboral que prestan, un 2% de los trabajadores forman parte del sector primario (N = 3); un 16% forman parte de sector secundario (N = 24) y, un 82% forman parte del sector terciario (N = 123).

## 5.3. Medidas

**Variabes de control:** La literatura sobre el síndrome de Burnout ha señalado características en los antecedentes individuales como determinantes centrales de la percepción de dicho síndrome, en concreto: género, edad y tipo de contrato. Tal y como se ha explicado en el apartado de antecedentes, el género puede estar relacionado con el síndrome debido a que parece ser una variable que diferencia las puntuaciones del síndrome de Burnout entre hombres y mujeres en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional, es decir, las mujeres obtienen una puntuación más alta en agotamiento y en ineficacia profesional a comparación con los hombres (Ministerio de

Trabajo, 2016). Esta diferencia se debe a la consecuencia del trato discriminado, las altas demandas de conciliación laboral-familiar entre otras cosas. En cambio, los hombres suelen mostrar más actitudes negativas hacia el puesto de trabajo (Ministerio de Trabajo, 2016). En consecuencia, el sexo se consideró como una variable dicotómica: 0 (mujer) y 1 (hombre).

En cuanto a la edad, su relación con el síndrome de Burnout es menos frecuente en personas mayores de 40 años. La explicación a esta referencia es debido a que aquellos trabajadores con el paso de los años obtienen una mayor experiencia laboral y, por lo tanto, se desarrollan más habilidades para afrontar el estrés y el desgaste profesional (Ministerio de Trabajo, 2016). Por ello, la variable de edad está distribuido de la siguiente forma: 0 (Menos de 18 años), 1 (18-24 años), 2 (25-34 años), 3 (35-44 años), 4 (45-54 años), 5 (55-64 años) y 6 (Más de 64 años).

En cuanto a nivel de estudio, el síndrome de Burnout se observa con mayor frecuencia en aquellos trabajadores que están iniciando una carrera profesional, ya que, lo relacionan con que, aquella etapa, el trabajador tiene una mayor autoexigencia y estrés debido a la presión por demostrar las capacidades de éste (Ministerio del Trabajo, 2016). Por ello, la variable de nivel de estudios está distribuido de la siguiente forma: 0 (ESO o similar), 1 (Bachillerato / Ciclo formativo de grado medio), 2 (Ciclo formativo de grado superior), 3 (Grado universitario), 4 (Máster / Postgrado / Doctorado), 5 (Oposiciones) y 6 (Ninguno).

En cuanto al tipo de contrato, en la literatura se ha podido observar que existen discrepancias entre si es el personal temporal o el personal indefinido el que obtenga más facilidad de padecer el síndrome de Burnout, aunque **Fernández, Juárez, Arias y González (2010)**, **Vanden Tooren y de Jong (2014)** y **Gómez-Urquiza et al. (2017)** consideran que es el personal fijo. La variable de tipo de contrato está distribuida de la siguiente forma: 0 (contrato temporal) y 1 (contrato indefinido).

**Burnout: *Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS)*; (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996).** Esta escala está adaptada para todo tipo de profesionales. La escala de *Maslach Burnout Inventory (MBI)* es un inventario que está constituido por 15 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y pensamientos de su interacción continúa con el trabajo y el desempeño habitual. Esta prueba se divide en tres subsescalas que son las siguientes:

- 1. Subescala de agotamiento.** Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo. Las preguntas relacionadas en este aspecto constan de 5 ítems (1,2,3,4 y 6) y, la puntuación máxima en esta subescala es de 30 puntos.
- 2. Subescala de cinismo.** Representa al componente del contexto interpersonal del Burnout y, por lo tanto, se refiere a una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. Las preguntas relacionadas a dicha subescala constan de 4 ítems (8,9,13 y 14). La puntuación máxima que se puede conseguir en esta subescala es de 24 puntos.
- 3. Subescala de eficacia profesional.** En esta subescala se evalúa los sentimientos de hacer lo mejor posible el trabajo, preocupándose de lo que debe hacer. Esta subescala está constituida en 6 ítems (5,7,10,11,12 y 15) y, por lo tanto, la puntuación máxima que se puede conseguir en dicha subescala es de 36 puntos.

Por lo que hace a las medidas, la escala de *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS) contiene una escala de respuestas que consta de una totalidad de 7 opciones de respuestas, de los cuales está distribuido de la siguiente forma: 0 (Nunca), 1 (Pocas veces al año o menos), 2 (Una vez al mes o menos), 3 (Unas pocas veces al mes), 4 (Una vez a la semana), 5 (Unas pocas veces a la semana), 6 (Todos los días).

Para poder concluir este cuestionario, se debe de valorar las puntuaciones. Hay que destacar que altas puntuaciones en las dimensiones de agotamiento y en la dimensión de cinismo y, bajas puntuaciones en la dimensión de eficacia profesional definen indicios del síndrome de Burnout (Maslach, 1996). Se debe de destacar que hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el grado del síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome (Maslach, 1996).

Por último, cabe destacar que la confiabilidad es adecuada con una buena consistencia interna Alfa de Cronbach de 0,787.

**Inseguridad laboral:** La inseguridad laboral se midió a través de la **escala de inseguridad laboral percibida por De Witte (1999)**. Esta escala está constituida por 4 ítems en forma de afirmaciones en la que evalúan la percepción de los trabajadores y, además, las preocupaciones con respecto a la seguridad de su trabajo actual.

Por lo que hace a las medidas, dicha escala contiene una escala de frecuencia de Likert que consta con 5 opciones de respuesta: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo). El alfa de Cronbach de esta escala fue de 0,227.

**Conflicto laboral-familiar:** El conflicto laboral-familiar se midió a través de la **escala de la Interacción Trabajo-Familia (Swing) por Geurts (2005)**. Esta escala está constituida por 22 ítems en forma de afirmaciones en la que mide 4 tipos de interacciones:

- Interacción negativa trabajo-familia. Los ítems relacionados a esta interacción son del 1 al 8.
- Interacción negativa familia-trabajo. Los ítems relacionados a esta interacción son del 9 al 12.
- Interacción positiva trabajo-familia. Los ítems relacionados a esta interacción son del 13 al 17.
- Interacción positiva familia-trabajo. Los ítems relacionados a esta interacción son del 18 al 22.

La escala de Swing sobre la Interacción Trabajo-Familia, las medidas contienen una escala de frecuencia de Likert que constan de una totalidad de 4 puntos, en los cuales está distribuido de la siguiente forma: 0 (Nunca), 1 (A veces), 2 (A menudo) y 3 (Siempre).

Para poder analizar el conflicto laboral-familiar, cabe saber que niveles altos en la interfase positiva indican mejores niveles de conciliación laboral y familiar, en cambio, niveles altos de interfase negativa indican niveles de conflicto en la conciliación laboral y familiar (Geurts, 2005).

Por último, la confiabilidad es adecuada con una buena consistencia interna Alfa de Cronbach de 0,768.

#### 5.4. Análisis

El análisis de datos obtenidos en las variables que son objeto de estudio se realizó con el programa estadístico de IBM SPSS Statistics en el que se ha realizado análisis descriptivos (medias y desviaciones típicas), correlaciones y análisis de regresión lineal múltiple jerarquizada donde se observará la posible realización de una representación gráfica para observar los efectos de una interacción entre variables y, así, realizar la comprobación de las hipótesis. El análisis de representación de una variable moduladora es el método recomendado para poner a prueba los efectos de interacción (Cohen y Cohen, 1983; Landsbergis, Schnall, Warren, Pickering y Schwartz, 1994; Zedeck, 1971; Salanova, Grau, Llorens & Schaufeli, 2001). En este caso, las hipótesis 4 e hipótesis 5 se presenta una variable moduladora (tipo de contrato), por lo tanto, con dicha variable moduladora se evalúa los efectos de las interacciones entre Burnout e Inseguridad Laboral y con las interacciones del Conflicto Laboral-Familiar.

Para poner a prueba los efectos de la interacción de algunas de las hipótesis, se crearon términos multiplicativos de las variables independientes estandarizadas, es decir: (Interacciones negativas-positivas del conflicto laboral-familiar X tipo de contrato) e (Inseguridad laboral X tipo de contrato). Seguidamente, para poder clarificar la naturalidad de las interacciones, se realizó la representación gráfica en aquella interacción que ha resultado significativa, es decir, si el valor de  $p$  es menor a 0,05.

Por último, cabe destacar que se utilizaron puntuaciones  $z$  para el cálculo de las regresiones. Las puntuaciones  $z$  son transformaciones que se pueden hacer a los valores de una distribución normal, con el propósito de analizar su distancia respecto a la media, expresándolas en unidades de desviación estándar e indica si el valor es positivo o negativo.

### 6. Resultados

La **tabla 3** (véase en la página 26) muestra los resultados de los análisis preliminares (medias y las desviaciones típicas estándar) y correlaciones de las variables consideradas en el estudio.

Si observamos las subescalas de Burnout: Agotamiento, Cinismo y Eficacia profesional se puede observar que tanto las subescalas de Agotamiento y Eficacia profesional obtienen una puntuación de 3 y, si observamos las puntuaciones de frecuencia de dicha escala, establece que la frecuencia con la que sienten los ítems es de unas pocas veces al mes. Por lo tanto, podría haber indicios del síndrome del trabajador quemado. En cambio, la subescala de Cinismo obtiene una puntuación de 2 que, si lo comparamos con su escala, establece que la frecuencia con la que sienten los ítems es de una vez al mes o menos.

Por lo que hace a las correlaciones de Pearson, se muestra la relación entre las medidas. En dicha tabla se puede observar que existen correlaciones significativas tanto en el nivel 0.01 y nivel 0.05. Si observamos por cada variable, se puede observar que en la variable de **tipo de contrato** obtiene una correlación significativa en el nivel de 0.01 en Inseguridad Laboral y en la subescala de Interacción Negativa Familia – Trabajo de la escala de conflicto laboral-familiar, todas ellas con una correlación negativa. Por lo tanto, esto quiere decir que los contratos temporales obtienen más inseguridad laboral e interacción negativa trabajo-familia que los contratos permanentes. En cambio, existe una correlación significativa en el nivel 0.05 en la subescala de Agotamiento de la escala de Burnout que obtiene un valor negativo. Por lo tanto, los contratos temporales obtienen más agotamiento que los contratos permanentes.

La segunda variable que aparece con correlaciones significativas es la **subescala de Agotamiento** de la escala del síndrome del trabajo quemado. Se puede observar que existen correlaciones significativas en nivel 0.05 en tipo de contrato, Interacción Positiva Trabajo – Familia y la Interacción Positiva Familia – Trabajo donde todas estas variables obtienen una correlación negativa. En cambio, existen correlaciones significativas en nivel 0.01 en la subescala de Cinismo, Inseguridad Laboral, Interacción Negativa Trabajo – Familia e Interacción Negativa Familia-Trabajo con correlaciones positivas, pero, en eficacia con una correlación negativa. Por lo tanto, contra más agotamiento habrá más inseguridad laboral o bien, contra más agotamiento habrá más interacciones negativas y, por tanto, aparecerá el conflicto laboral-familiar.

Por lo que hace en la subescala de **Cinismo**, cabe destacar que prácticamente en todas las variables de estudio existe una asociación significativa salvo en sexo y en tipo de contrato. Las correlaciones significativas son en el nivel 0.01 siendo negativa en eficacia e Interacción Positiva Trabajo – Familia excepto, en la subescala de Interacción Positiva Familia – Trabajo donde obtiene una correlación negativa que resulta ser una asociación significativa en el nivel 0.05. Además, existe correlaciones positivas que resultan significativas con inseguridad laboral y las dos subescalas de interacción negativa del conflicto laboral-familiar. Por lo tanto, contra más cinismo habrá más interacción negativa para el conflicto e inseguridad laborales.

Ahora bien, en la subescala de **Eficacia profesional** encontramos correlaciones significativas en el nivel 0.05 en la subescala de Interacción Negativa Familia – Trabajo de la escala de conflicto laboral-familiar e inseguridad laboral donde obtienen una correlación significativa negativa. En cambio, en la subescala de Interacción Positiva Trabajo – Familia obtiene también una correlación significativa en el nivel 0.05 pero en este caso resulta ser positiva. Cabe destacar que no solamente hay asociaciones significativas en el nivel 0.05, sino que existen correlaciones significativas en el nivel 0.01 en agotamiento, cinismo, Interacción Negativa Trabajo-Familia siendo estas negativas y, en la Interacción Positiva Familia-Trabajo siendo esta positiva. Por lo tanto, contra más eficacia profesional se obtendrá menos inseguridad laboral e interacciones negativas para el conflicto laboral – familiar.

Una vez que se ha analizado las tres subescalas de la escala de Burnout, se debe analizar la siguiente variable que es **Inseguridad Laboral**. Por lo que hace en inseguridad laboral, se puede observar que existen correlaciones significativas de nivel 0.05 en eficacia obteniendo una puntuación negativa. En cambio, las correlaciones significativas en el nivel 0.01 las podemos encontrar en tipo de contrato obteniendo una puntuación negativa y, en agotamiento, cinismo e Interacción Negativa Trabajo – Familia resultando ser todas ellas positivas.

Por último, las interacciones negativas y positivas que hacen referencia al conflicto laboral-familiar. Por lo que hace en la **interacción negativa trabajo-familia** todas las correlaciones significativas en el nivel 0.01 son: Tipo de contrato, eficacia e Interacción Positiva Familia – Trabajo siendo todas ellas negativas. En cambio, son positivas en: agotamiento, cinismo, inseguridad laboral e Interacción Negativa Familia-Trabajo.

En la subescala de **interacción negativa familia – trabajo** encontramos que las correlaciones significativas en nivel 0.01 hacen referencia a agotamiento, cinismo e Interacción Negativa Trabajo – Familia. En cambio, la subescala de eficacia obtiene una correlación significativa en el nivel 0.05 con una puntuación negativa.

Por lo que hace a las interacciones positivas, se puede observar que en la **interacción positiva trabajo – familia** obtiene una correlación en el nivel 0.05 en las subescalas de agotamiento siendo esta negativa y, también existe

correlación significativa en eficacia siendo positiva. Por otro lado, las correlaciones significativas en el nivel 0.01 las podemos encontrar en cinismo siendo negativa y, positivas en interacción positiva familia-trabajo.

En cambio, en la **interacción positiva familia-trabajo** existen correlaciones significativas de nivel 0.05 en agotamiento y cinismo siendo estas negativas y, correlaciones significativas en nivel 0.01 en eficacia e interacción positiva trabajo – familia siendo todas ellas positivas y negativa en interacción negativa trabajo-familia.

**Tabla 3. Estadísticos descriptivos (medias, desviaciones típicas estándar) y correlaciones de las variables del estudio (N = 150).**

	Media	D.E.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Muestra (N=150)												
1. Sexo	-	-	1	,087	-,042	-,018	-,070	,076	,092	,004	-,102	-,112
2. Tipo de contrato	-	-	,087	1	-,200*	-,143	,120	-,435**	-,227**	-,063	,071	,048
3. Agotamiento	3,53	2,014	-,042	-,200*	1	,738**	-,248**	,400**	,757**	,300**	-,194*	-,192*
4. Cinismo	2,54	1,982	-,018	-,143	,738**	1	-,298**	,312**	,606**	,219**	-,247**	-,200*
5. Eficacia	3,79	,968	-,070	,120	-,248**	-,298**	1	-,205*	-,254**	-,185*	,190*	,228**
6. Inseguridad Laboral	3,08	,675	,076	-,435**	,400**	,312**	-,205*	1	,407**	,138	-,102	-,090
7. Interacción Negativa Trabajo - Familia	1,30	,841	,092	-,227**	,757**	,606**	-,254**	,407**	1	,261**	-,152	-,272**
8. Interacción Negativa Familia - Trabajo	1,55	,623	,004	-,063	,300**	,219**	-,185*	,138	,261**	1	-,080	-,097
9. Interacción Positiva Trabajo - Familia	1,48	,662	-,102	,071	-,194*	-,247**	,190*	-,102	-,152	-,080	1	,543**
10. Interacción Positiva Familia - Trabajo	1,47	,573	-,112	,048	-,192*	-,200*	,228**	-,090	-,272**	-,097	,543**	1

Nota: Las variables se codificaron de la siguiente manera: Sexo (0 = mujer; 1 = hombre) y tipo de contrato (0 = temporal; 1 = indefinido).

\*p < 0.05, \*\*p < 0.01

### **Resultados de los análisis de regresión:**

En la **tabla 4** (véase en la página 29) presenta los resultados de los análisis de regresión jerárquica múltiple. Estos resultados rechazan la **hipótesis 1**, que establecía que los trabajadores temporales experimentaban mayores niveles de burnout, debido a que no se obtuvo una relación significativa entre tipo de contrato y las dimensiones de Burnout: agotamiento (H1a), cinismo (H1b) y eficacia profesional (H1c).

En cuanto a la **hipótesis 2**, establecía que la inseguridad laboral estaba asociada a mayores niveles de Burnout: agotamiento (H2a), cinismo (H2b), eficacia profesional (H2c) y, viendo los resultados se apoya la hipótesis debido a que la relación entre inseguridad laboral y todas las dimensiones del síndrome de Burnout han resultado significativas. Por lo tanto, la inseguridad laboral está asociada a mayores niveles de Burnout: Agotamiento, Cinismo y eficacia profesional.

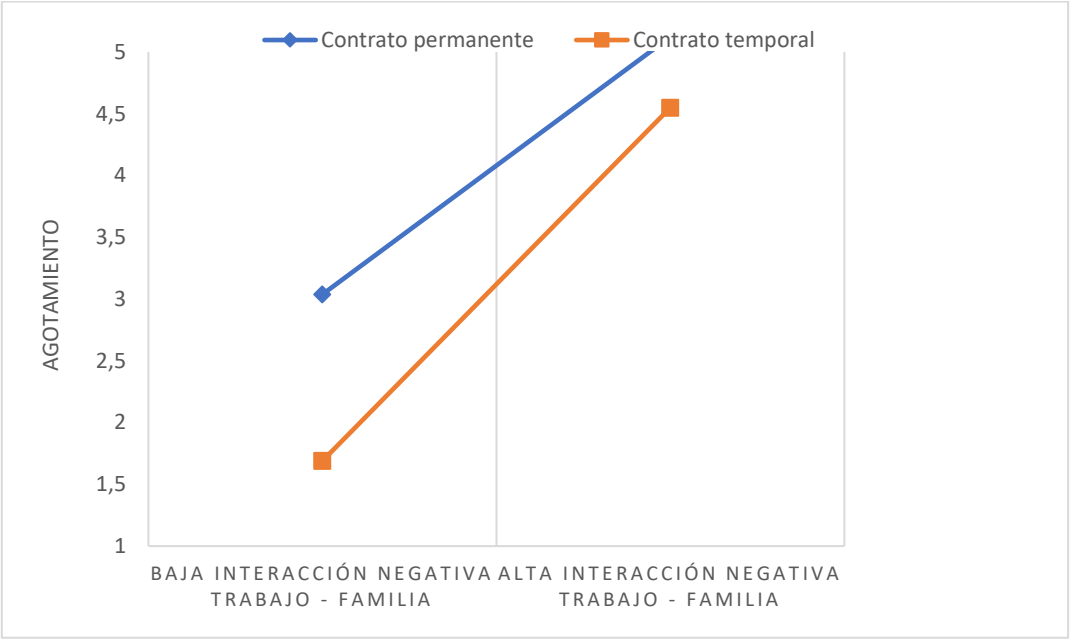
Por lo que hace la **hipótesis 3**, se establecía que el conflicto trabajo-familiar estaba asociado positivamente con el Burnout: agotamiento (H3a), cinismo (H3b), eficacia profesional (H3c). Si observamos los resultados obtenidos, la única interacción que resulta significativa es la interacción negativa trabajo – familia en las subescalas de agotamiento y cinismo. Por lo tanto, se puede apoyar esta hipótesis.

En cuanto a la **hipótesis 4**, establecía que el tipo de contrato modulaba la relación entre la inseguridad laboral y burnout: agotamiento (H4a), cinismo (H4b), eficacia profesional (H4c), donde los trabajadores permanentes que perciben inseguridad laboral experimentarán mayores niveles de burnout que los trabajadores temporales. Al realizar la regresión lineal múltiple, se realizó una interacción entre tipo de contrato e inseguridad laboral sobre las tres subescalas de Burnout donde se pudo observar que el valor de p es mayor a 0.05 y, no resulta significativa. Por lo tanto, esta hipótesis fue rechazada.

Por último, la **hipótesis 5** establecía que el tipo de contrato modula la relación entre el conflicto trabajo-familia y burnout: agotamiento (H5a), cinismo (H5b), eficacia profesional (H5c), fue confirmada también por nuestros resultados, pero solo parcialmente. Los resultados mostraron que el efecto de la interacción entre conflicto trabajo-familia, en su dimensión interacción negativa trabajo-familia, y tipo de contrato sobre agotamiento era significativa (H5a). Para entender mejor la naturaleza de esta interacción, se realizó su representación gráfica.

La **gráfica 1** muestra que los trabajadores presentan mayores niveles de agotamiento cuando experimentan una alta interacción negativa entre el trabajo y la familia que cuando esta interacción negativa es baja; pero, además, entre estos trabajadores, son los trabajadores con contratos fijos los que presentan mayores niveles de agotamiento ante la presencia de la interacción negativa trabajo-familia, en comparación con los trabajadores temporales.

**Gráfica 1. Representación interacción tipo de contrato e interacción negativa trabajo – familia.**



**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 4. Regresión lineal múltiple Inseguridad Laboral – Tipo de contrato.**

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	3,612	,258		13,981	<,001
	TIPO DE CONTRATO	-,132	,345	-,032	-,382	,703
	Puntuación Z(Inseguridad_Laboral)	,778	,169	,386	4,602	<,001
2	(Constante)	3,894	1,101		3,538	<,001
	TIPO DE CONTRATO	-,597	1,797	-,145	-,332	,740
	Puntuación Z(Inseguridad_Laboral)	,711	,303	,353	2,351	,020
	Puntuación Z(InsxContract)	,212	,803	,105	,264	,792

a. Variable dependiente: Agotamiento

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2,561	,264		9,714	<,001
	TIPO DE CONTRATO	-,037	,352	-,009	-,105	,916
	Puntuación Z(Inseguridad_Laboral)	,611	,172	,308	3,544	<,001
2	(Constante)	2,789	1,123		2,482	,014

	TIPO DE CONTRATO	-,413	1,834	-,102	-,225	,822
	Puntuación Z(Inseguridad_Laboral)	,558	,309	,281	1,806	,073
	Puntuación Z(InsxContract)	,171	,819	,086	,209	,835
a. Variable dependiente: Cinismo						

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error			
1	(Constante)	3,745	,133		28,237	<,001
	TIPO DE CONTRATO	,076	,177	,039	,432	,666
	Puntuación Z(Inseguridad_Laboral)	-,182	,087	-,188	-2,094	,038
2	(Constante)	3,620	,565		6,405	<,001
	TIPO DE CONTRATO	,283	,923	,143	,306	,760
	Puntuación Z(Inseguridad_Laboral)	-,152	,155	-,157	-,981	,328
	Puntuación Z(InsxContract)	-,094	,412	-,097	-,228	,820
a. Variable dependiente: Eficacia						

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	3,591	,173		20,810	<,001
	TIPO DE CONTRATO	-,098	,224	-,024	-,437	,662
	Puntuación Z(Interacción_Negativa_TrabajoFamilia)	1,466	,117	,728	12,513	<,001
	Puntuación Z(Interacción_Negativa_FamiliaTrabajo)	,215	,111	,107	1,942	,054
	Puntuación Z(Interacción_Positiva_TrabajoFamilia)	-,235	,127	-,117	-1,846	,067
	Puntuación Z(Interacción_Positiva_FamiliaTrabajo)	,162	,131	,081	1,244	,216
2	(Constante)	3,611	,595		6,073	<,001
	TIPO DE CONTRATO	-,131	,965	-,032	-,135	,893
	Puntuación Z(Interacción_Negativa_TrabajoFamilia)	1,215	,169	,603	7,184	<,001
	Puntuación Z(Interacción_Negativa_FamiliaTrabajo)	,454	,179	,226	2,546	,012

	Puntuación Z(Interacción_Positiva_TrabajoFamilia)	-,041	,203	-,020	-,201	,841
	Puntuación Z(Interacción_Positiva_FamiliaTrabajo)	-,108	,231	-,054	-,469	,640
	Puntuación Z(IntfxContract)	,474	,229	,236	2,073	,040
	Puntuación Z(InftxContract)	-,601	,328	-,298	-1,830	,069
	Puntuación Z(IptfxContract)	-,378	,351	-,188	-1,077	,283
	Puntuación Z(IpftxContract)	,545	,420	,271	1,299	,196
a. Variable dependiente: Agotamiento						

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2,533	,207		12,225	<,001
	TIPO DE CONTRATO	,009	,269	,002	,033	,974
	Puntuación Z(Interacción_Negativa_TrabajoFamilia)	1,149	,141	,580	8,168	<,001
	Puntuación Z(Interacción_Negativa_FamiliaTrabajo)	,117	,133	,059	,879	,381
	Puntuación Z(Interacción_Positiva_TrabajoFamilia)	-,377	,153	-,190	-2,467	,015

	Puntuación Z(Interacción_Positiva_Famili aTrabajo)	,132	,157	,066	,840	,402
2	(Constante)	1,893	,727		2,605	,010
	TIPO DE CONTRATO	1,064	1,179	,263	,902	,368
	Puntuación Z(Interacción_Negativa_Traba joFamilia)	1,249	,207	,630	6,041	<,001
	Puntuación Z(Interacción_Negativa_Famil iaTrabajo)	,039	,218	,019	,177	,860
	Puntuación Z(Interacción_Positiva_Trabaj oFamilia)	-,353	,248	-,178	-1,423	,157
	Puntuación Z(Interacción_Positiva_Famili aTrabajo)	,361	,282	,182	1,279	,203
	Puntuación Z(IntfxContract)	-,170	,280	-,086	-,607	,545
	Puntuación Z(InftxContract)	,160	,401	,081	,399	,690
	Puntuación Z(IptfxContract)	-,122	,429	-,062	-,284	,777
	Puntuación Z(IpftxContract)	-,503	,513	-,254	-,980	,329
a. Variable dependiente: Cinismo						

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	3,714	,123		30,274	<,001
	TIPO DE CONTRATO	,127	,159	,064	,798	,426
	Puntuación Z(Interacción_Negativa_TrabajoFamilia)	-,156	,083	-,162	-1,879	,062
	Puntuación Z(Interacción_Negativa_FamiliaTrabajo)	-,116	,079	-,120	-1,476	,142
	Puntuación Z(Interacción_Positiva_TrabajoFamilia)	,082	,091	,084	,900	,370
	Puntuación Z(Interacción_Positiva_FamiliaTrabajo)	,119	,093	,123	1,284	,201
2	(Constante)	4,224	,430		9,830	<,001
	TIPO DE CONTRATO	-,714	,697	-,362	-1,024	,307
	Puntuación Z(Interacción_Negativa_TrabajoFamilia)	-,207	,122	-,214	-1,693	,093
	Puntuación Z(Interacción_Negativa_FamiliaTrabajo)	-,110	,129	-,114	-,856	,394

Puntuación Z(Interacción_Positiva_TrabajoFamilia)	,055	,147	,057	,378	,706
Puntuación Z(Interacción_Positiva_FamiliaTrabajo)	-,021	,167	-,022	-,126	,900
Puntuación Z(IntfxContract)	,078	,165	,081	,473	,637
Puntuación Z(InftxContract)	,005	,237	,005	,021	,983
Puntuación Z(IptfxContract)	,100	,254	,104	,395	,693
Puntuación Z(IpftxContract)	,316	,303	,326	1,041	,300
a. Variable dependiente: Eficacia					

## 7. Discusión

El objetivo principal de este estudio consistía en explorar los estresores laborales que hayan podido provocar Burnout durante la pandemia provocada por la COVID-19 en los trabajadores; así como, explorar aquellos factores que puedan explicar la variabilidad de sus efectos, tales como el tipo de contrato.

En cuanto a los resultados obtenidos, la **hipótesis 1** establecía que los trabajadores con contratos temporales experimentaban mayores niveles de burnout que los trabajadores con contratos permanentes: agotamiento (H1a), cinismo (H1b), eficacia profesional (H1c). Los empleados temporales en el resultado de la correlación presentaron niveles más altos de agotamiento que los trabajadores permanentes. Sin embargo, al realizar el análisis de regresión se pudo observar que la variable tipo de contrato no resulta significativa con las tres dimensiones de Burnout. Por lo tanto, se rechaza esta hipótesis.

Los resultados confirmaron la **hipótesis 2** en el que se planteó que la inseguridad laboral estaba asociada a mayores niveles de Burnout: Agotamiento (H2a), Cinismo (H2b) y Eficacia profesional (H2c). En el apartado de resultados se ha podido observar que tanto en las correlaciones y en las regresiones lineales, la relación entre inseguridad laboral y todas las dimensiones de Burnout han resultado significativas. En consecuencia, si se compara con la literatura, esta hipótesis apoya la teoría de **Vander Elst (2014)** donde la inseguridad laboral provoca un estado incierto de la continuidad en el puesto de trabajo y, el enfrentamiento anticipado a esta pérdida podría conllevar a un agotamiento en los trabajadores donde se podría producir el síndrome de burnout debido a la consumición de energía por el desgaste de los recursos que con el tiempo escasean.

En cuanto a la **hipótesis 3** hace referencia a que el conflicto trabajo-familiar estaba asociado positivamente con el síndrome de Burnout: agotamiento (H3a), cinismo (H3b), eficacia profesional (H3c). Si observamos las correlaciones encontramos que todas las interacciones son significativas con las tres dimensiones de Burnout, pero, las interacciones negativas son superiores a las positivas. Por lo tanto, en un principio se podría apoyar esta hipótesis. Sin embargo, si se observa las regresiones lineales la única interacción que resulta significativa es la interacción negativa trabajo – familia en las dimensiones de agotamiento (H3a) y cinismo (H3b). Por lo tanto, se apoya esta hipótesis. En consecuencia, relacionando los resultados con la literatura, se apoya a **Frone, Russell y Lynne (1992)** cuando consideraban que el conflicto laboral-familiar podría estar relacionado con el síndrome de quemarse por el trabajo, ya que, constituye un estresor y, por lo tanto, puede estar asociado a efectos negativos en la salud física y psicológica de los trabajadores. Con esto quieren decir que existe una evidencia de que la problemática laboral-familiar puede producir un agotamiento emocional debido a la sensación de falta de energía y de agotamiento que poseen los trabajadores por la sensación de que han agotado todos los recursos emocionales disponibles (Cordes y Dougherty, 1993).

En cuanto a la **hipótesis 4** se planteaba que el tipo de contrato modulaba la relación entre la inseguridad laboral y el síndrome de Burnout: agotamiento (H4a), cinismo (H4b), eficacia profesional (H4c), donde los trabajadores permanentes que percibían inseguridad laboral experimentaban mayores niveles de burnout que los trabajadores temporales. Al realizar la regresión lineal múltiple, se realizó una interacción entre tipo de contrato e inseguridad laboral en las tres subescalas de Burnout y se pudo observar que el valor de p es mayor a 0.05 y, no resulta significativa. Por lo tanto, se debe de rechazar esta hipótesis.

Finalmente, se confirma, pero solo parcialmente la **hipótesis 5** donde se planteó que el tipo de contrato modulaba la relación entre el conflicto laboral – familiar y Burnout: agotamiento (H5a), cinismo (H5b), eficacia profesional (H5c); donde los trabajadores permanentes que percibían mayor conflicto trabajo-familia experimentaban mayores niveles de burnout que los trabajadores temporales. Los resultados mostraron que el efecto de la interacción entre conflicto trabajo-familia, en su dimensión interacción negativa trabajo-familia, y tipo de contrato sobre agotamiento era significativa (H5a). Para entender mejor la naturaleza de esta interacción, se realizó su representación gráfica en la que mostraba que los trabajadores presentan mayores niveles de agotamiento cuando experimentan una alta interacción negativa entre el trabajo y la familia que cuando esta interacción negativa es baja; pero, además, entre estos trabajadores, son los trabajadores con contratos fijos los que presentan mayores niveles de agotamiento ante la presencia de la interacción negativa trabajo-familia, en comparación con los trabajadores temporales. En consecuencia, si se compara con la literatura se aprueba parcialmente lo que establecía **Fernández, Juárez, Arias y González (2010)** o **Gómez-Urquiza et al. (2017)** sobre que los trabajadores con un contrato fijo presentan niveles más altos de agotamiento por lo que podría estar relacionado con el exceso de trabajo o responsabilidades.

### **Limitaciones:**

A la hora de poner en marcha la investigación de este estudio, se han encontrado una serie de limitaciones en su desarrollo.

En lo referente al marco teórico, en general no ha existido ningún tipo de limitación a la hora de realizar la investigación de los diferentes artículos, ya que, existe un alto número de estudios sobre los temas de estudio. Sin embargo, al querer relacionar el síndrome de burnout con la inseguridad y conflicto laboral-familiar durante la pandemia de la Covid-19, ha resultado complicado encontrar investigaciones recientes sobre este tema. Si bien, es verdad que existen estudios sobre el síndrome de burnout en tiempos de pandemia o alguno sobre inseguridad laboral, pero, la relación de burnout con inseguridad laboral o conflicto laboral-familiar durante la pandemia de la Covid-19 han sido escasos.

En referente a la fiabilidad de los resultados, se ha observado que el coeficiente de alfa de Cronbach en inseguridad laboral es menor, exactamente un 0,227 siendo bastante pobre. Me hubiera gustado que dicho coeficiente hubiera obtenido un valor más alto porque creo que así algunos resultados hubieran sido más significativos.

Para finalizar, en los resultados no se omitió ninguna variable, a pesar como se ha dicho anteriormente, que una escala ha obtenido poca fiabilidad.

### **Implicaciones teóricas y prácticas:**

A pesar de estas limitaciones, este estudio hace varias implicaciones para poder prevenir el síndrome de Burnout. Muchas empresas han intentado desarrollar estrategias para poder reducir o eliminar los riesgos que dan lugar a la aparición del síndrome de Burnout. Una de las medidas que se suelen tomar es la mejora de la calidad de vida laboral e intentar prevenir el estrés en el puesto de trabajo, es decir, una de las primeras medidas para evitar el síndrome de quemarse por el trabajo es formar al personal para poder conocer sus manifestaciones (Gil-Monte, 2005).

Además, cabe destacar que todas las acciones preventivas que se realice para evitar el síndrome de Burnout deben de ser implementadas desde y por la organización, ya que, la causa de la existencia del síndrome de Burnout es la existencia de problemas organizativos en las empresas que, se pueden traducir como una falta de comunicación vertical, es decir, de directivo a empleado y también una falta de comunicación horizontal, es decir, entre los propios compañeros (Vega, 2006).

Las medidas para prevenir el Burnout se pueden dividir en tres niveles distintos: Nivel organizativo, nivel interpersonal y nivel individual (Gil-Monte, 2005).

Las medidas a **nivel organizativo** podemos encontrar que la empresa debe desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el clima de la organización, es decir, se desarrollan unos procesos de feedback o retroalimentación sobre el desempeño de rol, dar una feedback desde la dirección de la organización y desde el servicio o unidad en la que se ubica el trabajador. El objetivo de estas medidas consiste en mejorar el ambiente y el clima organizacional mediante el desarrollo de equipos de trabajos eficaces. Otras estrategias que se puede encontrar a nivel organizativo consisten en establecer objetivos claros para los roles profesionales, establecer líneas claras de autoridad, mejorar las redes de comunicación de la organización y aumentar las recompensas a los trabajadores (Gil-Monte, 2005).

Por lo tanto, la organización debe de cuidar:

- La ambigüedad de rol, falta de información sobre los aspectos relacionados en el trabajo como podrían ser los objetivos o las funciones.
- La falta de equidad.
- Las relaciones conflictivas y/o tensas con los usuarios, clientes y compañeros de la organización.
- La falta de participación en la toma de decisiones.
- La imposibilidad de poder ascender en el trabajo.
- Las relaciones conflictivas con los superiores o compañeros.
- Los impedimentos por parte de un superior para que el trabajador pueda desarrollar sus funciones.

Se realizan este tipo de estrategias con el objetivo de crear más estructuras horizontales, brindar mayor independencia y autonomía, promociones internas, formación, flexibilidad horaria, sueldos competitivos o una descentralización en la toma de decisiones entre otras cosas (Ministerio de Trabajo, 2016).

La segunda medida que podemos encontrar, como se ha dicho anteriormente, es a **nivel interpersonal**. En dicho nivel se basa en fomentar el apoyo social por parte de los compañeros de trabajo y los superiores. Este tipo de apoyo debe de ofrecer un apoyo emocional, pero, también una evaluación periódica de los profesionales y un feedback sobre el desarrollo de rol (Vega, 2006). Por lo tanto, dentro de estas estrategias podemos encontrar que se promuevan las políticas de trabajo cooperativo, reuniones de grupo entre otras cosas, ya que, el apoyo social amortigua los efectos de la aparición de estrés laboral e incrementa la capacidad del trabajador para afrontarlas. Por ello, es necesario un esfuerzo para mejorar el apoyo social, las relaciones, la autoestima y los recursos del trabajador como las habilidades de resolución de problemas o el optimismo (Gil-Monte, 2005).

Por último, encontramos las medidas a **nivel individual**. En dicho nivel se plantea un proceso adaptativo de las expectativas iniciales que tiene el trabajador con la realidad que se le impone, es decir, marcando objetivos más realistas donde permitan mantener una ilusión por mejorar (Gil-Monte, 2005). También se habla que el trabajador debe de cambiar la manera de interacción con las personas, valorar de nuevo su profesión y el efecto que puede ejercer a los demás, teniendo en cuenta las condiciones laborales de éste y sus características personales (Vega, 2006). Las **estrategias de intervención individual** que podemos encontrar se clasifican en técnicas fisiológicas, técnicas conductuales y técnicas cognitivas. En las **técnicas fisiológicas** se puede encontrar la relajación física. En las **técnicas conductuales** podemos encontrar las técnicas de solución de problemas y las de autocontrol entre otras cosas. Por último, las **técnicas cognitivas** encontramos la terapia racional emotiva o el control de pensamientos irracionales entre otras cosas (Ministerio de Trabajo, 2016).

Por lo tanto, para poder prevenir dicho síndrome se ha recomendado diferentes tipos de técnicas centrados en el individuo como el entrenamiento en resolución de problemas, entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo y adoptar estilos de vida saludable que contribuyan a un distanciamiento mental del trabajo fuera de la jornada laboral (Gil-Monte, 2005, p.165).

Por lo tanto, de modo de resumen, estas son algunas de las actividades para poder prevenir el síndrome de Burnout: Formación en emociones, proceso personal de adaptación de expectativas a la realidad cotidiana, equilibrio de áreas vitales familia-amigos-aficiones-descanso-trabajo, fomento de una buena atmósfera de equipo como objetivos y espacios comunes, formación continuada dentro de la jornada laboral, diálogo efectivo con superiores, flexibilidad horaria, etc.

#### **Futura línea de investigación:**

Con la futura línea de investigación, como el síndrome de Burnout va a seguir presente en la vida laboral, por un lado, se ha podido comprobar que en la mayoría de los artículos que se ha podido encontrar, se hace referencia solamente al personal sanitario y alguno sobre el personal docente donde hacen referencia el síndrome de burnout durante la pandemia. Por lo tanto, sería necesario que en futuros estudios se intente enfocar en otros tipos de profesionales porque, como ya se ha visto en la literatura, no solamente el personal sanitario y docente pueden padecer el síndrome de Burnout, sino que cualquier profesional lo puede padecer.

Por el otro lado, se necesita realizar más investigaciones para examinar este fenómeno en relación con la inseguridad laboral y el conflicto laboral-familiar tras el impacto de la Covid-19, ya que, los estudios relacionados con estas variables son escasas.

## 8. Reflexión

Tras la realización de este trabajo me he dado cuenta de que sin darme cuenta he aprendido bastantes cosas sobre el síndrome del trabajador quemado, conflicto laboral – familiar e inseguridad laboral.

Al principio, seguramente que igual que todos los estudiantes de último grado que deben de realizar el Trabajo de Fin de Grado, me encontraba un poco perdida en algunos momentos debido a que este tipo de método de trabajo tan amplio se sale de lo común. Por lo tanto, esto ha derivado en que a lo largo de la realización del trabajo me he encontrado tantas dificultades como aprendizajes.

Por un lado, la principal dificultad del trabajo de investigación reside en la necesidad de crear un marco teórico, buscar todos los autores en los que basar este trabajo, ya que, esto supone muchas horas de lectura, muchas horas tanto de redacción y corrección hasta conseguir que los contenidos teóricos se adecuen al trabajo de investigación y a los objetivos.

Por otro lado, la falta de familiarización con los instrumentos de trabajo con la que he analizado los resultados, han sido la causa de varias frustraciones. Como he explicado en el apartado de análisis para poder analizar los resultados del cuestionario, se realizó a través del programa SPSS Statistics el cual no había utilizado durante estos años en el grado. Decidí utilizar dicho programa porque es considerado como uno de los mejores debido a que es muy reconocido y valorado por trabajar con unas bases de datos muy amplias. Para mí utilizar este programa ha sido un gran reto porque he tenido que comprender la mecánica del programa SPSS Statistics, cómo se realizaban las correlaciones y las regresiones y, lo más importante, cómo interpretarlas. Por lo tanto, al principio me sentía frustrada al analizar los resultados porque no conseguía comprender del todo, pero, gracias a la ayuda de mi tutora Beatriz Sora, la documentación que he podido encontrar y a los vídeos, los cuales explicaban paso a paso el procedimiento, lo he podido entender para poder interpretar los resultados.

Uno de los otros temas que he aprendido realizando este Trabajo de Fin de Grado es el cómo interpretar gráficamente una interacción, es decir, observar los efectos que tiene esas dos variables independientes con una variable dependiente. A comparación con el apartado anterior, en este aspecto no he tenido ninguna dificultad debido a que ha sido bastante fácil poner todos los datos necesarios para poner realizar la representación gráfica e interpretarla.

Cabe destacar que, lo más interesante en el Trabajo de Fin de Grado es cuando debía de pasar los cuestionarios, ya que, muchos de los participantes me explicaban la situación por la que están viviendo actualmente o experiencia pasada donde, incluso, optaron por la baja médica o el abandono del puesto de trabajo. Otros participantes me comentaron que nunca se habían planteado la posibilidad de “estar quemado” en el trabajo y que, al realizar el cuestionario, empezaron a planteárselo. También debo de decir que hubo bastantes participantes que se alegraron de que realizara el Trabajo de Fin de Grado sobre el síndrome del trabajador quemado debido a que consideran que debe de darse más visibilidad porque, aunque no lo parezca, es un síndrome que muchos de los trabajadores lo pueden padecer y muchos no saben cómo detectarlo.

Personalmente, aunque haya estudiado el síndrome de Burnout en diversas materias, estudiarlo de una manera tan amplia me ha aportado beneficios en cuanto a conocimientos y me ha ayudado a poder comprender más este síndrome.

Por lo tanto, realizar este Trabajo de Fin de Grado ha sido un reto para mí porque he aprendido cómo analizar unos resultados a través de un programa estadístico que desconocía completamente, he podido aumentar más mis conocimientos sobre este síndrome y he podido aprender nuevas formas de trabajar. También debo de darles las gracias a mi tutora Beatriz Sora por poder orientarme para la realización de este trabajo de investigación. A modo conclusión, ha sido un trabajo que, pese a ser duro realizar un trabajo de investigación, ha sido formativo y del que he aprendido bastante.

## 9. Bibliografía

- Allen, T.D., Herst, D.E.L., Bruck, C.S., Sutton, M., (2000). *Consequences associated with work-to family conflict: A review and agenda for future research*. Journal of Occupational Health Psychology 5, 278-308.
- Alves, A., Quispe, A., Ávila, A., Valdivia, A., Chino, J., & Vera, O. (2020). Breve historia y fisiopatología del covid-19. Cuadernos Hospital de Clínicas, 61(1), 130–143.
- Boles, J.S., Johnston, M.W., Hair Jr., J.F., (1997). *Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion: Inter-relationships and effects on some work-related consequences*. The Journal of Personal Selling & Sales Management 17 (1), 20–30.
- Brill, P.L. (1984). *The need for an operational definition of burnout*. Family and Community Health 1984. 6: 12–24.
- Burke, R.J. (1987): “*Burnout in police work: An examination of the Cherniss model*”, Group and Organization Studies, n°12, pp.174-188.
- Cohen, J. y Cohen, P. (1983). *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioural Sciences*, 2d ed. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Cordes, C.L., Dougherty, T.W., (1993). *A review and an integration of research on job burnout*. The Academy of Management Review 18 (4), 621–656.
- Cruz Rubio, M. D. L. (2013). *Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout*. Editorial CEP, S.L. <https://elibro-net.sabidi.urv.cat/es/lc/urv/titulos/50711>
- De Witte, H. (1999). *Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 8(2), 155–177. doi:10.1080/135943299398302
- De Witte, H. (2005). *Job insecurity: Review of the international literature on definitions, prevalence, antecedents and consequences*. Journal of Industrial Psychology, 31, 1–6.
- De Witte, H. (2016). *On the scarring effects of job insecurity (and how they can be explained)*. Scandinavian Journal Of Work, Environment & Health, 42(2), 99-102.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Science Press.
- Esteve, E. B., Salanova, M., Schaufeli, W., & Nogareda, C. (2007). NTP 732: *Síndrome de estar quemado por el trabajo" Burnout"(III): Instrumento de medición*.

- Farber, B. A. (1983). *Stress and burnout in the Human Service Professions*. New York: Pergamon Press.
- Farber. (2000). *Stress y Burnout*. Nueva York, Pergamon Press.
- Fernández-Sánchez, A., Juárez-García, A., Arias-Galicia, F., & González-Zermeño, M. E. (2010). *Agotamiento profesional en personal de enfermería su relación con variables demográficas y laborales*. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 18, 15-21. Retrieved from <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2010/eim101d.pdf>
- Firth, H., McKeown, P., McIntee, J., & Britton, P. (1987). *Professional depression, burnout' and personality in longstay nursing*. *International Journal of Nursing Studies*, 24(3), 227-237. doi: 10.1016/0020-7489(87)90005-8
- Freudenberger, H.J. (1974). *Staff burnout*. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Frone, M.R., Russell, M., Cooper, M.L., (1992). *Antecedents and outcomes of work family conflict: Testing a model of the work-family interface*. *Journal of Applied Psychology* 77, 65–78.
- Gil-Monte, P. R. & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Editorial Síntesis.
- 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. <https://doi.org/10.1590/s0036-36342002000100005>
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (Dtor.) (2001b). *Identificación de factores psicosociales relevantes para la calidad de vida laboral en unidades de enfermería a través de la evaluación de la construcción social del significado de quemarse por el trabajo «burnout»*. Datos no publicados del Proyecto de Investigación Precompetitivo UV00-4134.
- Gómez-Urquiza, J. L., Monsalve-Reyes, C. S., San Luis-Costas, C., Fernández-Castillo, R., Aguayo-Estremera, R., & Cañadas-de la Fuente, G. A. (2017). *Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática*. *Atención Primaria*, 49, 77-85. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2016.05.004>
- Greenhaus, J.H., Beutell, N.J., (1985). *Sources of conflict between work and family roles*. *Academy of Management Review* 10, 76–88.
- Hernández, E. F. T., González, L. F. E. S., & Olivarez, V. G. (2019). *Análisis del " Burnout" y sus escalas de medición*. *Praxis Investigativa ReDIE: revista electrónica de la Red Durango de Investigadores Educativos*, 11(20), 106-124.

- Hobfoll, S. (2001). *The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory*. *Applied Psychology: An International Review*, 50, 337–421
- Jahoda, M. (1993). *Employment and unemployment*. Cambridge Books.
- Jiménez, B. M., Isabel, A., Vergel, S., Rodríguez, A., & Geurts, S. (2009). *Propiedades psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia ( SWING )*. 21, 331–337.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*. USA: Basic Books.
- Karasek, R. (1979). *Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design*. *Admins Sci Q*, 24, 285-308.
- Kleinbaum D.G., Kupper, L.L. y Muller, KE (1988) *Applied regression analysis and other multivariable methods*, 2d ed. Boston: PWS-Kent.
- Landsbergis, P.A., Schnall, P.L., Warren, K., Pickering, T.G. y Schwartz, J.E. (1994). *Associations between ambulatory blood pressure and alternative formulations of job strain*. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 20, 349-365.
- Leiter, M., Clark, D., & Durup, J. (1994). *Distinct models of burnout and commitment among men and women in the military*. *Journal of Applied Behavioral Science*, 30(1), 63-82.
- Lobo, A., Pérez-Echevarría, M. J. y Artal, J. (1986). *Validity of the scaled General Health. Questionnaire (GHQ-28) in a Spanish population*. *Psychological Medicine*, 16, 135-140
- López, N. V., Boluda, I. K., & Sanden, E. P. (2012). *Antecedentes y efectos del burnout-engagement del vendedor*. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 15(3), 154-167.
- Maher, E. L. (1983). *Burnout and commitment: A theoretical alternative*. *The Personnel and Guidance Journal*, 61(7), 390-393.
- Mamani, O., Apaza, E., Carranza, R., Rodríguez, J., & Mejía, C. (2020). *Inseguridad laboral en el empleo percibida ante el impacto del COVID-19: validación de instrumento en trabajadores peruanos*. *Rev Asoc Esp Med Trab*, 29(3), 184–185. Retrieved from [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-625520200003000002&lng=es&nrm=iso%0Ahttp://www.aeemt.com/Revista\\_AEEMT\\_NF/VOL\\_29\\_N03\\_2020\\_SEP/NO\\_SOCIOS/Original\\_1\\_NO\\_SOCIOS.pdf](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-625520200003000002&lng=es&nrm=iso%0Ahttp://www.aeemt.com/Revista_AEEMT_NF/VOL_29_N03_2020_SEP/NO_SOCIOS/Original_1_NO_SOCIOS.pdf)
- Martin, M.J. (1982). *Burnout: Fact or fad?* *Psychosomatics*, 23, 461.
- Maslach, C. (1976). *Burned-out*. *Human Behavior*, 9(5), 16-22.

- Maslach, C., Jackson, S.E. & Leiter, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Third Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Merino Suárez, O. (2016). *¿Qué es el síndrome de “Burnout” y en qué se diferencia del estrés?* Retrieved from [https://prevencion.fremap.es/Doc CONSULTAS TECNICAS/Psicopsicologia/CTF\\_15\\_1012.pdf](https://prevencion.fremap.es/Doc CONSULTAS TECNICAS/Psicopsicologia/CTF_15_1012.pdf)
- Ministerio del Trabajo. (2016). *Síndrome de agotamiento laboral - “Burnout ” Protocolo de prevención y actuación*. In Ministerio del trabajo. Retrieved from <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/09/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf>
- Oprea, B. e Iliescu, D. (2015). *Burnout and job insecurity: the mediating role of job crafting*. *Psihologia Resurselor Umane*, 13, 232-244.
- Ortega, M. E., Ortiz, G. R., & Coronel, P. G. (2007). *Burnout en médicos y enfermeras y su relación con el constructo de personalidad resistente*. *Psicología y Salud*, 17(1), 5-16. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/291/29117101.pdf>
- Otálora, M. (2007). *La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, Cuadernos de Administración, vol. 20, núm. 34.
- Pérez, A. M. (2010). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. *Vivat Academia*, (112), 42-80.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988): *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The Free Press.
- Price, D. M. y Murphy, P. A. (1984). *Staff burnout in the prespective of grief theory*. *Death Eucation*, 8(1), 47-58
- Quiceno, J. M., & Vinaccia Alpi, S. (2007). *Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*. *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117–125.
- Ramos Ramos, P. (Coord.) (2012). *Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout (2a. ed.)*. Málaga, Editorial ICB. Recuperado de <https://elibro-net.sabidi.urv.cat/es/lc/urv/titulos/111796>.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid: Síntesis.
- Salanova, M., Grau, R., Llorens, S., & Schaufeli, W. B. (2001). *Exposición a las tecnologías de la información, burnout y engagement: el rol modulador de la autoeficacia profesional [Exposure to information technology, burnout and engagement: the moderating role of professional self-efficacy]*. *Revista de Psicología Social Aplicada*, Vol. 11, pp. 69–90.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P, Maslach, C., y Jackson, S. E. *Maslach Burnout Inventory - General Survey* (1996).

- Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K. (1994). *Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives*. *Journal of Marketing Research*, 31(4), 558-569.
- Starrin, B., Larsson, G., & Styrborn, S. (1990). *A Review and Critique of Psychological Approaches to the Burn-out Phenomenon*. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 4(2), 83-91.
- The Adecco Group. (2021). *Resetting Normal: Defining the New Era of Work*. (n.d.).
- Vanden Tooren, M., & de Jong, J. (2014). Job demands-resources and employee health and well-being: The moderating role of contract type. *Career Development International*, 19(1), 101–122. <https://doi.org/10.1108/CDI-05-2013-0058>
- Vander Elst, T., De Witte, H. y De Cuyper, N. (2014). *The Job Insecurity Scale: A psychometric evaluation across five European countries*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23, 364–380.
- Vega, M. F. (2005). NTP 704: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout"(I): definición y proceso de generación*. Recuperado de: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_704.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf).
- Vega, M.F. (2006). NTP 705: *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): Consecuencias, evaluación y prevención*.

## **10. Anexos**

### **10.1. Consentimiento informado**

¡Hola! Soy Miriam Tiscar Salinas, estudiante del grado de Relaciones Laborales y Ocupación de la Universitat Rovira i Virgili (URV) de Tarragona.

Estoy realizando un Trabajo de Fin de Grado con relación al Burnout (síndrome de estar quemado por el trabajo) y referencias a la inseguridad laboral y al conflicto laboral-familiar. El objetivo de este estudio consiste en explorar los determinantes del Burnout durante la pandemia provocada por la COVID-19 en los trabajadores; así como, identificar qué factores ayudan para poder mitigar esta problemática.

Esta encuesta va dirigida a todos aquellos que estén trabajando actualmente en el territorio español. Participar es totalmente gratuito y voluntario, por lo que eres libre de abandonar la participación en el estudio en cualquier momento.

Tu participación en esta investigación es confidencial por lo que le agradecería que conteste a la siguiente encuesta lo más sinceramente posible. Únicamente los investigadores implicados tendrán acceso a la información que se pueda asociar a su identidad. Además, tiene que saber que no existe una respuesta correcta o incorrecta.

Responder a la siguiente encuesta le llevará alrededor de 10-15 minutos.

Por último, por cualquier cuestión relacionado con este estudio, por favor contacta con [miriam.tiscar@estudiants.urv.cat](mailto:miriam.tiscar@estudiants.urv.cat)

Muchas gracias por vuestra colaboración.

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Título del proyecto:** Estudio del síndrome de Burnout durante la pandemia provocada por la COVID-19 y su impacto en la inseguridad laboral, conflicto laboral-familiar y salud mental.

**Investigadora responsable:** Miriam Tiscar Salinas

**Propósito del estudio:** El objetivo de este estudio consiste en explorar los determinantes del Burnout durante la pandemia provocada por la COVID-19 en los trabajadores; así como, identificar qué factores ayudan para poder mitigar esta problemática.

**Procedimiento:** La información necesaria para este estudio será recogida a través de un cuestionario que será distribuido entre los distintos trabajadores del ámbito español. Este cuestionario se anónimo y confidencial.

**Malestar o riesgos:** Esta participación no provoca ni malestar ni riesgos.

**Beneficios:** Colaboración con el avance del conocimiento en la investigación.

**Duración:** Aproximadamente entre diez y quince minutos.

**Declaración de confidencialidad:** Su participación en esta investigación es confidencial. Únicamente los investigadores implicados tendrán acceso a la información que se puede asociar a tu identidad.

**Derecho a preguntar dudas:** Por cualquier cuestión relacionado con este estudio, por favor contacta con [miriam.tiscar@estudiants.urv.cat](mailto:miriam.tiscar@estudiants.urv.cat)

**Compensación por la participación:** -----

**Participación:** Su decisión de participar en este estudio es voluntaria. Eres libre de parar tu participación en el estudio en cualquier momento.

Si estás de acuerdo al participar en el estudio y con las diferentes consideraciones expuestas en este documento, por favor escribe tu nombre y la fecha y firma el documento.

- **Confirmo que he leído y entendido la información expuesta y que acepto participar voluntariamente en la encuesta.**
  - a) Acepto
  - b) No acepto

## **10.2. Variables sociodemográficas**

- 1- ¿Cuál es su sexo?**
  - a) Mujer
  - b) Hombre
  - c) Prefiero no contestar
- 2- ¿A qué grupo de edad pertenece?**
  - a) Menos de 18
  - b) 18-24
  - c) 25-34
  - d) 35-44
  - e) 45-54
  - f) 55-64
  - g) Más de 64
- 3- ¿Cuál es su nivel de estudios?**
  - a) ESO o similar
  - b) Bachillerato / Ciclo formativo de grado medio
  - c) Ciclo formativo de grado superior
  - d) Grado universitario
  - e) Máster / Postgrado / Doctorado
  - f) Oposiciones
  - g) Ninguno
- 4- ¿Qué tipo de contrato tiene?**
  - a) Temporal
  - b) Indefinido
  - c) Funcionario
- 5- ¿En qué Comunidad Autónoma está prestando servicios?**
- 6- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa que está trabajando actualmente?**
  - a) Menos de 6 meses
  - b) De 6 meses a 1 año
  - c) De 1 año a 3 años
  - d) De 3 años a 5 años
  - e) De 5 años a 10 años
  - f) Más de 10 años
- 7- Según su actividad laboral, ¿en qué sector forma parte?**
  - a) Primario (Agricultura, Ganadería, Pesca ...)
  - b) Secundario (Industria, Construcción ...)
  - c) Terciario (Servicios, Comercio ...)

### 10.3. Escala de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS)

#### CUESTIONARIO BURNOUT: MASLACH BURNOUT INVENTORY

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existe una respuesta correcta e incorrecta. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de trabajo.

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con la que siente los enunciados:

- 0 = Nunca.
- 1 = Pocas veces al año o menos.
- 2 = Una vez al mes o menos.
- 3 = Unas pocas veces al mes.
- 4 = Una vez a la semana.
- 5 = Unas pocas veces a la semana.
- 6 = Todos los días.

A continuación, estos son los 15 ítems de esta escala:

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

#### **10.4. Escala inseguridad laboral por De Witte**

##### **CUESTIONARIO INSEGURIDAD LABORAL: DE WITTE**

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones acerca de cómo se siente. Tiene que saber que no existe una respuesta correcta e incorrecta. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir la percepción de los trabajadores y las preocupaciones con respecto a la seguridad de su trabajo actual.

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con la que siente los enunciados:

1 = Totalmente en desacuerdo.

2 = En desacuerdo.

3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

4 = De acuerdo.

5 = Totalmente de acuerdo.

A continuación, estos son los 4 ítems de este cuestionario:

- 1- Existen posibilidades de que pierda mi trabajo.
- 2- Estoy seguro/a de que puedo conservar mi trabajo
- 3- Me siento inseguro/a sobre el futuro de mi trabajo.
- 4- Creo que podría perder mi trabajo en un futuro próximo.

### 10.5. Escala interacciones conflicto laboral-familiar (Swing) por Geurts

#### CUESTIONARIO CONFLICTO LABORAL-FAMILIAR: GEURTS

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones acerca sobre el conflicto laboral-familiar. Tiene que saber que no existe una respuesta correcta e incorrecta. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento del conflicto laboral-familiar.

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con la que siente los enunciados:

0 = Nunca

1 = A veces

2 = A menudo

3 = Siempre

A continuación, estos son los 22 ítems de este cuestionario:

- 1- Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador.
- 2- Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo.
- 3- Tienes que cancelar planes con tu pareja / familia / amigos debido a compromisos laborales.
- 4- Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domésticas.
- 5- No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja / familia / amigos debido a tu trabajo.
- 6- Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies,
- 7- Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa.
- 8- Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja / familia / amigos.
- 9- La situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo.
- 10- Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos.
- 11- Los problemas con tu pareja / familia / amigos afecta a tu rendimiento laboral.
- 12- Los problemas que tienes con tu pareja / familia / amigos hacen que no tengas ganas de trabajar.
- 13- Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja / familia / amigos.
- 14- Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a habilidades que has aprendido en tu trabajo.
- 15- Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas.
- 16- El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en casa.
- 17- Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja / familia / amigos gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo.
- 18- Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja / familia / amigos, tu trabajo te resulta más agradable.

- 19- Te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debes hacer lo mismo.
- 20- Cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas.
- 21- El tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo.
- 22- Tienes más autoconfianza en el trabajo porque tu vida en casa está bien organizada.