

Grado en: Relaciones Laborales

Facultad de Derecho

Universidad de La Laguna

Curso: 2014 /2015

Convocatoria: Septiembre 2015

EL SÍNDROME DE BURNOUT THE BURNOUT SYNDROME

Realizado por la alumna: Escarlata Gómez Plasencia.

Tutorizado por el Profesor Don Ernesto Suárez.

Departamento: Psicología Cognitiva, Social y Organizacional

Área de conocimiento: Psicología Social.

ABSTRACT

The main aim of this work is to look over many studies about the Syndrome of Burned by the Job, also known as burnout, in the period of time between 2002 and 2015.

I have done a review on articles through the Punt-Q of University of La Laguna, a tool that allows logging in data bases, electronic books and journals.

First of all, were identified 20 studies, in both English and Spanish, from which were selected 9, as they accomplished the requirements of de selection: they should be revised studies with empirical base, within the time frame, that its title and abstract were related to the selected topic and, if it would be possible, the full access to its reading.

These 9 studies, also were divided in 3 groups according to the direction of its research: The first one, was formed by those that aimed to find differences in the developing of the syndrome, according to the genre; the second one, was about the studies that were focused on the backgrounds and the effects of burnout; and the last one, those that focus their study in specific professions that have more risks of develop this syndrome.

Key words: "Burnout", "Job Satisfaction", "Job Stress", "Burned by the job", "Burned Syndrome."

Finally, I have done a review of studies relatives to professional burnout in professions that were selected in the first review, during the same period. The result of the search finished with the selection of 4 studies of 15, because these achieved the requirements that were mentioned before.

Key words: "Professional burnout", "Satisfaction in the job", "Job stress".

RESUMEN (entre 150 y 350 palabras)

El objetivo de este trabajo es realizar una revisión de los estudios realizados sobre el síndrome de quemarse en el trabajo, también conocido como *burnout*, en el periodo transcurrido entre los años 2002 y 2015.

Para ello, se ha realizado una búsqueda de artículos publicados a través del Punto-Q de la Universidad de La Laguna, una herramienta que permite acceder a bases de datos, libros electrónicos y revistas.

Inicialmente, se identificaron 20 estudios, tanto en español como en inglés, de los cuales se seleccionaron 9, pues eran los que cumplían los requisitos de selección: que se tratase de un estudio revisado y con base empírica, dentro del marco temporal, que su título y resumen guardasen relación con el tema seleccionado y fuera posible el completo acceso a su lectura.

Esos 9 estudios, a su vez se dividieron en 3 grupos según la dirección de su investigación: El primero, formado por aquellos que buscaban encontrar diferencias en el desarrollo del síndrome según el género; el segundo por los estudios que se centraban en los antecedentes y efectos del *burnout*; y por último, los que se centran en profesiones específicas que presentan mayor riesgo de desarrollar dicho síndrome.

Palabras clave: “Burnout”, “Satisfacción laboral”, “Estrés laboral”, “Quemarse por el trabajo”, “Síndrome del quemado”.

Por último se realizó la revisión de estudios esta vez, relativos al desgaste profesional en profesiones seleccionadas en la anterior revisión, durante el mismo periodo. El resultado de la búsqueda culminó con la selección de 4 estudios dentro de 15, pues cumplían los requisitos anteriormente mencionados.

Palabras clave: “Desgaste profesional”, “Satisfacción en el trabajo”, “Estrés laboral”.

ÍNDICE

Introducción.....	Pág. 1
1. Marco teórico.....	Pág. 2
1.1. Concepto de burnout.....	Pág. 2
1.2. Desarrollo y síntomas.....	Pág. 3
1.3. Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.....	Pág. 4
1.4. Prevención y estrategias preventivas.....	Pág. 6
1.5. Relación burnout-estrés.....	Pág. 9
2. Revisión de estudios sobre burnout.....	Pág. 9
2.1. Procedimiento.....	Pág. 10
2.1.1. Estudios sobre la búsqueda de diferencias en burnout según el género.....	Pág. 12
2.1.2. Estudios sobre los efectos y consecuencias del burnout.....	Pág. 16
2.1.3. Estudios sobre profesiones con riesgo asociado de burnout.....	Pág. 22
3. Revisión de estudios sobre desgaste profesional.....	Pág. 27
3.1. Procedimiento.....	Pág. 27
3.1.1 Estudios sobre desgaste profesional en el profesorado y personal sanitario.....	Pág. 27
4. Conclusiones.....	Pág. 35

INTRODUCCIÓN

El estudio del *burnout* en España, cobra fuerza y sentido, no solo por la necesidad de estudiar y dar respuesta al estrés laboral sino que también existe una raíz jurídica.

De este modo, la **Directiva Marco de la Unión Europea 89/391/CEE** en materia de Seguridad y Salud y el resto de normativa comunitaria sobre prevención de riesgos laborales se desarrolla en España a través de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

De la mano de esta ley, se ha generado un clima de sensibilidad acerca de los problemas psicosociales que envuelven el mundo laboral y de actitud preventiva hacia los riesgos que se puedan presentar en el trabajo.

Con ello, ha sido posible que el *burnout* sea considerado en España como accidente de trabajo, reconocido además, en el auto dictado por la Sala de lo Social del Tribunal Supremo, el 26 de octubre de 2000.

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Concepto de Burnout

Para lograr comprender el fenómeno del *burnout*, es indispensable realizar un recorrido a lo largo de las diferentes denominaciones que éste ha recibido. Esa pluridesignación, hace que su estudio sea bastante complejo, pues se genera un gran debate en torno a cuál es la denominación más acertada.

Así pues, podemos distinguir 3 grupos (Gil Monte, 2007):

En primer lugar, aquellas denominaciones que toman de precedente el término anglosajón *burnout*; las que toman como referente el contenido de la patología (síndrome del cansancio, desgaste profesional) y por último, el grupo que lo estima como semejante de estrés laboral. Cabe destacar que este término, apareció en Estados Unidos de la mano de Freudenberguer en el año 1974, como explicación al desgaste que se percibía principalmente, en profesionales que trabajaban de forma directa con personas: sector sanitario, educativo, servicios sociales, policía, etc.

No obstante, la denominación por excelencia y que se considera más adecuada es la de *burnout* o síndrome de quemarse por el trabajo. Esto se debe a que proporciona información relevante a la hora de comprender la patología:

Por un lado, aporta datos sobre la naturaleza del fenómeno, ya que indica que está formado por un cúmulo de síntomas; y pone de manifiesto la necesidad de identificarlos y evaluarlos para realizar un diagnóstico adecuado.

Por otro, conduce la atención hacia el trabajo lo que permite que el trabajador no se estigmatice.

Y además, singulariza el fenómeno entre el resto de fenómenos psicológicos que surgen en condiciones de trabajo negativas como la ansiedad o la fatiga.

Maslach define el *burnout* como “un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de alguna manera. El agotamiento emocional se refiere a los sentimientos de no poder dar más de sí a nivel emocional y a una

disminución de los propios recursos emocionales. La reducida realización personal se refiere a la disminución en los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo”. (LLorens, 2008)

Por su parte, Edelwich y Brosdky (1980), mencionado por Otero López (2015), lo consideran “una pérdida progresiva del idealismo, la energía y del deseo de alcanzar objetivos, que aparece en profesionales de ayuda a causa de sus condiciones de trabajo.

Mientras que para Pines y Kafry, se trata de un agotamiento mental, físico y emocional causado por el estrés laboral, como consecuencia de un exceso de implicación de forma continuada en el tiempo con las personas, citado por Gil Monte (2007).

Gil Monte, habla de dos perspectivas a la hora de abarcar el concepto de *burnout*:

En primer lugar, desde el ámbito psicosocial, es un medio de autoprotección ante fuentes de estrés laboral generadas de las relacionales sociales entre los trabajadores que prestan los servicios y los receptores.

En segundo lugar, y la más apoyada por los autores es aquella por la cual consideran el fenómeno de quemarse en el trabajo como una respuesta y medio de adaptación al estrés laboral. Dicho fenómeno produce, agotamiento (fragilidad mental, distancia mental (frialdad o aislamiento) y falta de eficacia profesional (sentirse incompetente o tener sentimientos de culpa por falta de logros profesionales).

1.2. Desarrollo y síntomas del *burnout*.

En aspectos generales, el *burnout* es una patología que surge como reacción al estrés laboral cuando las llamadas estrategias de afrontamiento no son efectivas y no realizan su función de “mediadoras” entre el mencionado estrés y sus repercusiones (Gil Monte, 2007).

Hablando desde el punto de vista psicosocial, Gil Monte afirma que las dimensiones identificadas en el síndrome de quemarse por el trabajo son principalmente tres: Falta de realización profesional, agotamiento emocional y despersonalización.

Detalladamente, se consideran niveles bajos de realización personal en el trabajo, cuando el trabajador tiende a evaluarse de forma negativa, lo cual afecta no sólo a las

tareas que desempeña sino también a las personas que son atendidas por el mismo. Siente desilusión hacia sus logros personales y supone un descenso de la productividad y de la autoestima.

En lo que respecta al agotamiento emocional, éste se deriva del contacto diario y constante que los trabajadores deben tener con las personas receptoras de su trabajo. Esto hace que se sientan exhaustos emocionalmente, sintiendo que no pueden aportar más de sí mismos.

Por otro lado la despersonalización, hace que los profesionales desarrollen sentimientos y actitudes negativas, frías y distantes hacia los sujetos que atienden; se produce una rigidez afectiva, desembocando en conductas como el cinismo.

Este ha sido el modelo para explicar el desarrollo del síndrome empleado por Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1998):

Cuando las estrategias de afrontamiento no resultan efectivas, suponen un fracaso profesional que también afecta a las relaciones interpersonales con las personas objeto del trabajo. Esto genera en el trabajador, sentimientos vinculados con la baja realización laboral y desgaste emocional. Si además, el trabajador tampoco es capaz de afrontar los estresores laborales, experimentará actitudes de despersonalización.

El síndrome comienza a tomar forma desde que el trabajador se ve incapaz de hacer frente a una situación desagradable, generada por demandas emocionales elevadas y poca capacidad para superarlas.

Con todo ello, se ve afectado el compromiso laboral, el interés por el trabajo y la dedicación, creándose un estado de apatía, monotonía y aburrimiento tal como afirma Merino Suárez en su Guía de Prevención del Estrés Laboral (2013).

Además indica que el *burnout* se desarrolla a lo largo de cuatro etapas con la aparición diferentes sentimientos:

- a) **Entusiasmo y dedicación**, surgen al inicio de la actividad laboral. Aquí el trabajador se encuentra con aspectos como la sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, ausencia de recursos y conflicto de roles; los cuales obstaculizan el cumplimiento de objetivos.

- b) **Estancamiento**. Las recompensas y el reconocimiento que el trabajador esperaba no se cumplen y surge la incapacidad para afrontar las demandas emocionales elevadas.
- c) **Indiferencia y apatía hacia el trabajo**, percibe que sus esfuerzos e implicación en el trabajo son mayores que las recibidas y comienzan a desmotivarse.
- d) **Distanciamiento y desmotivación**, en este punto aparece la despersonalización como herramienta para superar los problemas relacionados con la implicación emocional.

1.3. **Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.**

Inicialmente, el *burnout* fue asociado por Freudemberguer (1974) con individuos que trabajaban en contacto directo con personas o en el sector servicios, como una reacción al estrés laboral. Sin embargo, en los últimos años se ha demostrado que puede aparecer en todas las ocupaciones e incluso, en grupos pre-ocupacionales como los estudiantes universitarios, pudiendo provocar el abandono de los estudios.

De este modo, es razonable la importancia que se le otorga a la evaluación de este síndrome, ya que permite diagnosticarla y saber cómo prevenirla y evitarla. En esta línea, cabe destacar 3 importantes instrumentos de evaluación psicométrica:

- a) **Staff Burnout Scale for Health Professionals**. Creado por Jones (1980) evalúa el SQT a través de 20 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: insatisfacción o tensión laboral, tensión psicológica e interpersonal problemas de salud y deterioro de las relaciones profesionales con los pacientes.
- b) **Tedium Measure**. Este instrumento elaborado por Pines Aronson y Kafry (1981), consiste en un cuestionario que realiza la evaluación del SQT mediante 21 ítems 3 síntomas: agotamiento mental, agotamiento físico y agotamiento emocional.
- c) **Maslach Burnout Inventory**. Surge de la mano de Maslach y Jackson en el año 1981 y es hasta la actualidad, la medida predominante. Consta de 22 ítems y en él se determinan 3 síntomas:
 - Baja realización personal del trabajo. Cuando las personas tienden a una autoevaluación negativa que además afecta a las habilidades de trabajo y el trato

con las personas. Hay un sentimiento de insatisfacción tanto con el trabajo como con los resultados.

- Agotamiento emocional. Cuando el trabajador se siente al límite de sus capacidades en el ámbito emocional, causado por la interacción prolongada con personas, ya que son el centro de su actividad profesional.
- Despersonalización. Se refleja en actitudes como la indiferencia o el cinismo hacia las personas, se produce un endurecimiento afectivo.

Este instrumento en concreto, ha sido determinante a la hora de delimitar el SQT ya que la mayor parte investigadores lo consideran un síndrome caracterizado por los síntomas anteriormente explicados.

Cabe destacar que inicialmente, este instrumento iba dirigido a educadores y personal del sector servicios: *Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey*; y posteriormente Maslach, Jackson, Schaufeli y Leiter (1996) publicaron un instrumento basado en el original pero aplicable a todo tipo de trabajo: *Maslach Burnout Inventory-General Survey*.

1.4. Prevención y estrategias de intervención.

La prevención del síndrome de quemarse por el trabajo en las organizaciones laborales, puede llevarse a cabo desde enfoques diferente: (Gil Monte, 2007).

Por un lado, están los modelos de intervención de déficit que se centran en las desviaciones en cuanto a las pautas normales del comportamiento y consideran que esas desviaciones se deben buscar en el ámbito individual.

Por otro, los modelos de competencia que tienen una tendencia más proactiva e identifican tanto los factores que generan problemas psicosociales en los entornos sociales como en el desarrollo de competencias individuales y colectivas que posibiliten hacer frente a dichos elementos (Winett, King y Altman, 1991) (Gil Monte 2007).

No obstante, es importante que las estrategias de intervención busquen el equilibrio en sus desajustes, de forma que todos los miembros de la organización lleguen a ser competentes para hacer frente a los problemas que se presenten con garantías de éxito.

La competencia individual se determina en función de la capacidad de autoevaluación de los propios recursos y destrezas; y la capacidad de su uso y utilidad.

Mientras que la competencia colectiva se pone de manifiesto no sólo con la capacidad de una organización de autoevaluarse e identificar los factores de riesgo de los problemas y anticiparlos, sino también por su eficacia al adquirir y manejar recursos a la hora de crear procesos de solución de problemas; facilidad para definir objetivos que implican a una gran parte de sus miembros; el potencial del cambio planificado, y la capacidad de aprendizaje tanto de experiencias propias como ajenas.

De este modo, la prevención del *burnout* requiere de unas estrategias de intervención que variarán según se pretenda una aplicación a nivel individual u organizacional, o bien combinándolas; con una programación de corto, medio o largo plazo.

Las estrategias de intervención frente al síndrome de quemarse en el trabajo pueden dividirse en 3 categorías según Gil-Monte y Peiró, (1997): estrategias individuales, estrategias colectivas y estrategias organizacionales.

Dentro del primer grupo, aquellas de ámbito individual, se encontraría la preparación para la solución de problemas, entrenamiento de la asertividad y programas que enseñen a administrar el tiempo de forma eficiente.

En el segundo grupo, la gran medida colectiva es el apoyo social de compañeros y superiores. Mediante ese apoyo el trabajador recibe información, mejoran sus habilidades o incluso adquieren otras nuevas y reciben apoyo emocional.

En cuanto a las estrategias organizacionales, estarán dirigidas a la mejora del ambiente y clima laboral en la organización. Se tomarían medidas como la evaluación y procesos de desarrollo organizacional, ésta última consiste en la gestión más eficiente y participativa de la cultura organizacional, mejorando con ello los métodos de solución de problemas.

El equipo de investigación WONT, (LLorens, 2008); establece que estas intervenciones pueden implantarse centrándose en el foco de la intervención o bien, en los objetivos propuestos.

Siguiendo el *foco de intervención*, las estrategias serán individuales u organizacionales. Así cuando la evaluación muestre un déficit de recursos personales, se aplicarán estrategias que implementen tales recursos. En este caso, se actuará más a nivel individual y se requerirá de bastante implicación del trabajador puesto que lo que se pretende es proporcionarle un enriquecimiento de conocimientos, habilidades.

En cambio, se llevarán a cabo acciones más organizacionales, cuando en la deficiencia de recursos se presenten altas demandas laborales y/o bajos recursos laborales; por ello las estrategias pretenderán aumentar la diversidad de tareas, resolver conflictos de rol.

Según *los objetivos de la estrategia*, habrán tres tipos de intervención: primaria, secundaria y terciaria.

A nivel individual: en la primera intervención, se actúa sobre la gestión del tiempo, la mejora de habilidades sociales y la conciliación entre trabajo y vida privada; la segunda incorpora grupos de mejora y de coaching y consulting; y por último, en la tercera se proporciona asesoramiento y psicoterapia.

A nivel organizacional, en la prevención primaria, se realizan mejoras en el contenido del puesto de trabajo, los horarios de trabajo y en el desarrollo directivo; en la secundaria, se realizan programas de acogida de nuevos empleados; y en la terciaria de institucionalizan los servicios.

También determinan una serie de criterios que serán cruciales a la hora de garantizar el éxito de las estrategias de intervención ante el *burnout*. Dichos criterios serían:

- Una *planificación temporal realista*, teniendo en cuenta los obstáculos e imprevistos que pueden retrasar la intervención. Con ella además es posible evitar la prolongación excesiva de los procesos de evaluación, intervención y estimación de resultados.
- *Confidencialidad y anonimato* para los participantes en la intervención.
- *Colaboración activa* tanto de directivos como de trabajadores que es vital para la eficacia de los resultados de la evaluación y las posteriores acciones requeridas. Es importante que los cargos superiores y medios hagan lo posible para motivar a los trabajadores a que se impliquen en el proceso.

- *Compromiso con la dirección de la organización*, su implicación es muy relevante ya que determinarán la forma de llevar a cabo las intervenciones.
- *Intervenciones experimentales* que evalúan la eficacia de intervención sobre el burnout a corto, medio y largo plazo.

1.5. Relación entre el síndrome de *burnout* y el estrés.

Pese a que no exista un consenso acerca de la denominación de este síndrome, sí lo hay al considerarla como una respuesta al estrés crónico.

No obstante, aunque se suele relacionar el *burnout* con el estrés, Merino Suárez (2013) indica que se debe tener en cuenta sus distinciones en varios aspectos:

Por un lado, el estrés conlleva una sobreimplicación que produce daños físicos, hiperactividad y agotamiento; mientras que el síndrome se caracteriza por la falta de implicación, desmotivación y desgaste emocional.

Por otro lado, el estrés de forma moderada puede aportar consecuencias positivas que no se darán en el caso del *burnout*.

A esto además se puede añadir que el estrés es generado por situaciones muy estresantes como la carga de trabajo o un horario; y en cambio el síndrome puede ser producido por un trabajo que no es estresante pero que resulta desmotivador.

2. Revisión de estudios sobre *burnout*.

2.1. Procedimiento.

- Identificación y selección de artículos:

Se llevó a cabo una revisión sistemática de estudios sobre el síndrome de quemarse por el trabajo, también conocido como *burnout*, a través del Punto-Q de la Universidad de La Laguna, una herramienta que permite acceder a bases de datos, libros electrónicos y revistas. En concreto el proceso de búsqueda y selección de artículos científicos tuvo lugar entre Marzo y Mayo de 2015.

- Criterios de selección:

En el proceso de búsqueda se utilizaron las siguientes palabras clave: “Burnout”, “Satisfacción laboral”, “Estrés laboral”, “Quemarse por el trabajo”, “Síndrome del quemado” y combinaciones entre ellas.

Los artículos localizados fueron tanto en inglés como en español. Uno de los requisitos principales fue que los artículos se encuadraran dentro del marco temporal transcurrido entre 2002 y 2015, con el fin de revisar estudios lo más actuales posible. Así mismo, se tuvo en cuenta que se tratasen de artículos científicos con total acceso a su lectura. Otro aspecto a tener en cuenta fue que el título y el resumen del artículo estuviese vinculado con el *burnout*.

En base a estos requisitos se obtuvieron 20 estudios de los cuales finalmente se seleccionaron 9, realizando una criba con los que tratasen sobre: diferencias en el desarrollo del burnout en función del género, efectos y consecuencias del síndrome y profesiones específicas que presentan mayor riesgo de padecerlo.

- Criterios de exclusión:

En el transcurso de la búsqueda, se descartaron todos los estudios que no tuvieran una base empírica y a los que no se pudiera acceder a una lectura completa. También se excluyeron aquellos que no guardasen relación con el tema seleccionado.

A grandes rasgos, todos los estudios siguen una estructura similar, parten de una o varias hipótesis que posteriormente se comprueban, mediante una serie de instrumentos y por último, se realiza una breve discusión sobre los resultados obtenidos.

Dichos estudios se han clasificado en 3 grupos, atendiendo a la dirección de su investigación:

El primero, formado por aquellos que buscaban encontrar diferencias en el desarrollo del síndrome según el género, ya que según Gil Monte, Peiró y Valcárcel (1996) las dimensiones del *burnout* se desarrollan de forma diferente entre hombres y mujeres, hecho a tener en cuenta a la hora del diagnóstico y la actuación en las organizaciones.

El segundo, compuesto por los estudios centrados en los antecedentes y efectos del *burnout*; aspectos importantes, no solo en la estrategias de prevención e intervención, sino también en el diseño del puesto de trabajo, ya que los deberes y responsabilidades que éste conllevaría puede aportar información sobre las presiones a las que el trabajador podría estar sometido.

Y por último, aquellos que estudian profesiones con asociación al riesgo de este síndrome, como son docentes, médicos o enfermeros.

Aunque en la actualidad se considera que puede desarrollarse en toda actividad que suponga contacto directo y continuo con las personas, la profesión resulta también importante puesto que cada grupo profesional requerirá de actuaciones diferentes frente a los distintos factores de riesgos, como pueden ser la atención al público o elevadas demandas emocionales.

A continuación, se muestran las tablas correspondientes a los 9 estudios seleccionados, en las que se han agrupado de acuerdo a los tres grupos anteriormente mencionados, así como la explicación de la investigación y sus resultados.

2.1.1 Estudios sobre la búsqueda de diferencias en *burnout* según el género.

Estudio 1: *Satisfacción laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante.*

ESTUDIO PAÍS (AÑO)	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	Nº TOTAL PERSONAS	OBJETIVOS	RESULTADOS
Moreno-Jiménez, Ríos-Rodríguez, Canto-Ortiz, San Martín-García y Perles-Nova. España (2010)	Entrevista estructurada sobre datos sociodemográficos. Escala de Satisfacción Laboral (Warr, Cook y Wall). Maslach Burnout Inventory -General Survey.	250 (130 mujeres y 120 hombres)	Identificar y analizar diferencias entre sexos en la satisfacción laboral y <i>burnout</i> . Analizar características laborales. Relacionar satisfacción laboral y <i>burnout</i> . Predecir la satisfacción laboral.	No se han encontrado diferencias significativas según el sexo ni en satisfacción laboral ni en <i>burnout</i> .

En el primer estudio mostrado en el cuadro, se analizó la satisfacción laboral y *burnout* en trabajos pocos cualificados desempeñados por personas inmigrantes en España, buscando posibles diferencias que pudieran surgir entre hombres y mujeres.

La muestra analizada estaba compuesta por 250 inmigrantes residentes en España, procedentes de América Latina, Europa del Este, Magreb y África subsahariana. De todos ellos, 120 eran mujeres y 130 hombres, con formación secundaria o universitaria.

Los trabajos que llevan a cabo son no cualificados: servicio doméstico, construcción, cuidado de personas y hostelería; con horarios y salarios variables.

A la hora de recoger información, se elaboró un cuestionario estructurado para recoger datos demográficos como son los datos personales, académicos y laborales; datos sobre la procedencia y situación administrativa; y datos sobre el estado civil e hijos.

Las hipótesis planteadas fueron las siguientes:

- Se localizarán diferencias de satisfacción laboral, *burnout* y características laborales en función del sexo.
- Se hallarán diferencias de igual modo, según la procedencia, la situación laboral y administrativa.
- Es posible que la satisfacción laboral sea predicha por las condiciones laborales y el *burnout*.

Para la medición de las satisfacción laboral, se empleó la Escala de Satisfacción Laboral elaborada por Warr, Cook y Wall (1979), la cual se conforma por dos subescalas: por un lado, la que estudia la satisfacción laboral extrínseca y por otro, la que se encarga de la intrínseca. De este modo, el grado de satisfacción se deriva del resultado de la suma de ambas subescalas.

Así pues el nivel de *burnout*, fue determinado mediante el conocido Maslach Burnout Inventory-General Survey de Maslach, Jackson y Leiter (1996). Por su parte las condiciones laborales se evaluaron mediante una escala de respuesta de varios puntos.

De este modo, los resultados obtenidos fueron que en cuanto a las 2 primeras hipótesis no se encontraron diferencias significativas. Únicamente se detectó que los hombres tienen una mayor percepción del ruido y de las horas trabajadas al día que las mujeres.

Sin embargo, ante la tercera hipótesis, sobre la relación entre satisfacción laboral y *burnout* se descubrió que en las mujeres existía una alta correlación entre cinismo y agotamiento; y una correlación negativa entre la satisfacción laboral y la realización de tareas repetitivas, exceso de horas trabajadas y falta de estabilidad. Mientras que en los hombres la satisfacción laboral se correlacionaba negativamente con el ruido, la falta de tiempo libre, el trabajo monótono y las horas trabajadas.

Ambos grupos correlacionan de forma significativa, agotamiento, cinismo y eficacia profesional.

En cuanto a la última hipótesis sobre predecir la satisfacción laboral mediante variables sobre las condiciones de trabajo, se llegó a la conclusión de que cada sexo tendrá un patrón predictivo: para las mujeres la satisfacción laboral, el agotamiento y el control severo, para ellos, es más importante la eficacia profesional que se correlaciona de forma negativa con el cinismo.

- En definitiva, no se han encontrado diferencias relevantes entre hombres y mujeres ni en satisfacción laboral ni en *burnout*.

Estudio 2: Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del burnout en profesionales de enfermería.

ESTUDIO PAÍS (AÑO)	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	Nº TOTAL PERSONAS	OBJETIVOS	RESULTADOS
Gil-Monte P. España (2002)	<p>“Organizational Stress Questionnaire”.</p> <p>Maslach Burnout Inventory.</p> <p>Escala Likert para evaluar la inclinación hacia el absentismo.</p>	330 (258 mujeres y 72 hombres)	Analizar diferencias de género entre niveles y en el proceso del SQT.	<p>Hombres: Falta de reciprocidad. Absentismo explicado por las dimensiones de SQT.</p> <p>Mujeres: Importante relación entre realización personal en el trabajo y despersonalización.</p>

En este estudio los objetivos planteados eran determinar diferencias relevantes en el desarrollo del síndrome de quemarse en el trabajo, según el género. Así como identificar diferencias en las dimensiones del Maslach Burnout Inventory, sus antecedentes y consecuencias.

La muestra estudiada estaba compuesta por 330 sujetos profesionales de enfermería pertenecientes a los dos hospitales del Servicio Canario de Salud, ubicados en Santa Cruz de Tenerife; siendo 72 hombres y 258 mujeres, con una media de edad de 32 años; en su mayoría con contrato fijo (235) y 94 eventuales.

De este modo, las hipótesis desarrolladas fueron las siguientes:

- Que el proceso de desarrollo de la patología será similar en ambos grupos.
- Que los hombres tendrán mayores niveles de sobrecarga laboral, cinismo, despersonalización y tendencia al absentismo.

Entre los instrumentos de medida utilizados encontramos el “Organizational Stress Questionnaire” para medir la sobrecarga laboral; el Maslach *Burnout* Inventory para estimar el síndrome de quemarse por el trabajo estudiando las dimensiones de: realización personal, agotamiento emocional y despersonalización; y la Escala Likert para evaluar la inclinación al absentismo.

En relación a los resultados obtenidos, se detectó que tal como se había predicho en la primera hipótesis, los hombres presentan diferencias significativas en cuanto a las mujeres con mayores niveles de cinismo y despersonalización; aunque no se cumple para la sobrecarga laboral.

En cuanto al desarrollo del *burnout*, sí se hallaron modelos diferentes en el proceso en función del sexo:

En el caso del cinismo, se identificó una importante relación con el agotamiento emocional en ambos grupos, sin embargo su efecto sobre la realización personal solo fue relevante en las mujeres.

La sobrecarga laboral en ambos grupos presentó un efecto importante sobre el agotamiento emocional, correlacionándose de forma positiva.

Mientras que en despersonalización y especialmente en inclinación hacia el absentismo, los hombres obtuvieron niveles significativamente mayores.

2.1.2 Estudios sobre los efectos y consecuencias del *burnout*.

Estudio 1: *Relación entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo y Síntomas Cardiovasculares.*

El presente estudio se propuso realizar un análisis de la relación entre problemas cardiovasculares y el síndrome de quemarse por el trabajo.

La muestra de estudio fue un grupo de profesionales estudiantes de prevención de riesgos laborales, que ascendían a un total de 312 individuos de los cuales 177 eran mujeres y 134 hombres, con una edad media de 30 años.

ESTUDIO PAÍS (AÑO)	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	TAMAÑO DE LA MUESTRA	OBJETIVOS	RESULTADOS
Gil-Monte P., Núñez-Román, Selva-Santoyo. España (2006)	Maslach Burnout Inventory -General Survey. Escala Likert para evaluar los síntomas cardiovasculares.	312 (177 mujeres y 134 hombres)	Analizar la incidencia entre el SQT y su relación con síntomas de problemas cardiovasculares.	Relación positiva e importante entre el SQT y la percepción de alteraciones cardiovasculares.

Las hipótesis planteadas fueron:

- En primer lugar, la existencia de una relación relevante y positiva entre las dimensiones del Maslach Burnout Inventory-General Survey agotamiento y cinismo con los síntomas cardiovasculares de los miembros de la muestra. Mientras que habrá una relación significativa pero negativa, entre la eficacia profesional y dichos síntomas.
- En segundo lugar, los hombres obtendrán un nivel mayor de *burnout* y en las frecuencias de los problemas cardiovasculares.

De este modo, para evaluar el síndrome se empleó el Maslach Burnout Inventory-General Survey estudiando 3 dimensiones, agotamiento, cinismo y eficacia profesional.

Los síntomas cardiovasculares se estudiaron mediante una escala tipo Likert, consistente en 7 ítems referidos a las alteraciones que pudieran percibir los participantes, indicándolo en 4 grados de Nunca a Muy frecuentemente.

Los resultados que se obtuvieron permitieron confirmar la primera hipótesis ya que todas las dimensiones del síndrome mostraban una relación significativa con los problemas cardiovasculares.

En cuanto a la segunda hipótesis, ésta no pudo ser contrastada ya que tanto hombres como mujeres mostraron un índice similar de burnout y además, fueron las mujeres las que obtuvieron una puntuación mayor en relación a la frecuencia de los síntomas.

- Cabe destacar que se encontraron diferentes patrones de percepción de los problemas cardiovasculares, puesto que los hombres mostraban una relación mayor entre dicha percepción y la eficacia profesional; mientras que para las mujeres era superior en relación al agotamiento.

Estudio 2: Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud.

ESTUDIO PAÍS (AÑO)	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	TAMAÑO DE LA MUESTRA	OBJETIVOS	RESULTADOS
Topa-Cantisano y Morales-Domínguez. España (2005)	Cuestionario Breve de <i>Burnout</i> .	170 (30 mujeres y 77 hombres).	Probar la relación entre la satisfacción laboral y <i>burnout</i> y actitudes-conductas; (modelo de Janssen, Jonge y Bakker).	La satisfacción laboral tiene relación con la confianza en la organización y características de la tarea. El <i>burnout</i> guarda relación con la percepción de trato justo y las condiciones de trabajo.

Este estudio se propuso comprobar la relación entre los estresores laborales y las actitudes y conductas, vinculándola con el síndrome de *burnout*.

La muestra estaba formada por un grupo de 107 funcionarios de prisiones españolas que pertenecían a 3 centro penitenciarios.

Para medir el síndrome se utilizó un Cuestionario Breve de *Burnout* de Moreno, Bustos, Matallana y Miralles (1997), que además aporta la medición de antecedentes y consecuencias físicas y psicológicas de la patología.

Las hipótesis planteadas fueron:

- Que el *burnout* se predice principalmente a partir de la justicia interactiva y las condiciones de trabajo.
- Que las consecuencias tanto físicas como psicológicas se predicen por la percepción de ruptura del contrato psicológico, la cual se produce cuando se considera que una de las partes no cumple con sus compromisos.

Como resultado se obtuvo que existe una relación positiva entre el síndrome y los aspectos mencionados, sin embargo la vinculación con las condiciones de trabajo resulta más débil, no obstante positiva como se hipotético en primer lugar.

Además se identifica la justicia contractual como predictor importante del *burnout* ya que modula la vinculación entre el control sobre el trabajo y efectos negativos en la salud; que en caso de darse un desequilibrio en la misma, pueden reflejarse desórdenes psicológicos.

- El estudio de estos aspectos y relaciones permite predecir futuras actitudes o conductas negativas que se puedan suscitar en los trabajadores y considerar el estudio de una variedad mayor de variables.

Estudio 3: Burnout y su relación con la ambigüedad del rol, conflicto de rol y absentismo laboral en trabajadores de la salud.

ESTUDIO PAÍS (AÑO)	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	TAMAÑO DE LA MUESTRA	OBJETIVOS	RESULTADOS
Olivares- Faúndez, Gil-Monte, Mena Luis, Jélvez- Wilke y Figueiredo- Ferraz. España (2014)	Subescala UNIPSICO SBI	142 (103 mujeres y 39 hombres).	Analizar la influencia de riesgos psicosociales en el desarrollo del <i>burnout</i> .	La ambigüedad del rol predice el <i>burnout</i> , teniendo una relación negativa. El conflicto de rol es el mayor predictor de <i>burnout</i> , teniendo una relación positiva. No se encontró relación de que el síndrome incida en el absentismo.

Esta investigación pretendía realizar un análisis de los riesgos psicosociales que influyen en el desarrollo del síndrome y en consecuencia la tendencia al absentismo.

Para ello, se estudió una muestra formada por 142 trabajadores de la salud, 43 hombres y 103 mujeres, con una media de edad de 38 años.

Para evaluar el conflicto de rol se utilizó una subescala UNIPSICO, consistente en 5 ítems que valoraban desde “Nunca” a “Muy frecuentemente” sobre cuestiones relacionadas con las funciones encomendadas y aquellas tareas que no les está permitido realizar.

La ambigüedad del rol fue medida también con la mencionada subescala pero en este caso, se tenía en cuenta los objetivos, las responsabilidades y el contenido del trabajo, así como el modo en que éste debe realizarse y qué se espera del trabajador.

Igualmente, el absentismo fue evaluado con la subescala UNIPSICO.

Mediante el Spanish *Burnout Inventory* (Gil-Monte y Olivares, 2013), se mide el *burnout*, consistente en 20 ítems distribuidos en 4 grupos relativos al Entusiasmo respecto al trabajo, Desgaste emocional, Cinismo y Realización profesional.

De este modo las hipótesis esbozadas fueron:

- En primer lugar, que la ambigüedad del rol es un predictor importante de *burnout* porque guarda una relación positiva con el mismo.
- En segundo lugar, que el conflicto de rol es también un predictor relevante relacionado positivamente.
- Por último, se espera que el síndrome influya en la tendencia al absentismo.

Así pues, se obtuvo que tal como se supuso, tanto la ambigüedad como el conflicto de rol constituyen predictores significantes asociados al síndrome.

Sin embargo, no se asoció el absentismo con el *burnout*, aunque sí se da una relación respecto del desgaste emocional.

Estudio 4: Efecto del *burnout* y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo.

ESTUDIO PAÍS (AÑO)	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	TAMAÑO DE LA MUESTRA	OBJETIVOS	RESULTADOS
Platán- Pérez México (2013)	<i>Burnout</i> : Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe (2010). Sobrecarga de Trabajo: Escala de Sobrecarga del Trabajo Percibida de Moore(2000)	673 (487 mujeres y 186 hombres).	Analizar el efecto del <i>burnout</i> y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo.	La sobrecarga en el trabajo: elevado efecto positivo en el agotamiento emocional y la insatisfacción de logro; y asociada a la satisfacción laboral y CTF. El <i>burnout</i> : efecto positivo y significativo en la CVT.

El estudio pretende definir el efecto del *burnout* y la sobrecarga en la calidad de vida el trabajo.

La muestra analizada está formada por 673 empleados de un instituto de salud de México.

Las hipótesis propuestas fueron:

- Por un lado, que el *burnout* afecta negativamente en la calidad de vida en el trabajo.
- Por otro, que la sobrecarga perjudica los factores de *burnout*.
- Por último, la sobrecarga de trabajo tiene una relación positiva con el conflicto trabajo-familia y negativa con la satisfacción laboral.

En este sentido, los instrumentos empleados para medir las diferentes variables fueron los siguientes:

Un Índice Descriptivo del Trabajo para la satisfacción laboral, que consiste en un conjunto de enunciados antes los cuales el trabajador deber responder si describe su trabajo o no.

En cuanto al conflicto trabajo familia, este se midió mediante una escala tipo Likert; mientras que el índice de *burnout* se determina con una Escala de Desgaste Ocupacional, tipo Likert.

Por último la sobrecarga de trabajo fue medida con la Escala de Sobrecarga de Trabajo Percibida de Moore también tipo Likert.

De este modo, los resultados obtenidos permiten confirmar la primera hipótesis ya que se identificaron dos factores de *burnout* que guardan una relación positiva con la calidad de vida laboral, puesto que a mayores niveles de *burnout* hay más conflictos trabajo-familia y con ello, la satisfacción laboral es menor.

En relación a la segunda suposición, también se detectó que la sobrecarga en el trabajo tiene una relación positiva y relevante con dos factores de *burnout*, baja autorrealización y agotamiento emocional.

Por último, se identificó una relación importante entre satisfacción laboral y conflictos trabajo-familia, repercutiendo con ello, negativamente sobre la calidad de vida en el trabajo.

Centrándonos en el *burnout*, este estudio halló varios aspectos que deben ser tenidos en cuenta:

- Por un lado, se presenta mayores niveles de agotamiento emocional en el personal con edad menor, lo que se puede relacionar con que en los primeros años de carrera los trabajadores son más susceptibles ante el *burnout*, ya que se produce el contraste entre las expectativas de los mismos y la realidad laboral que se encuentran.
- Por otro, son mayores los niveles de despersonalización en aquellos trabajadores que tienen un nivel académico inferior puesto que no se ven con opciones de promoción a puestos superiores. Sin embargo, aquellos con un nivel educativo superior presentan altos niveles de *burnout* debido a las responsabilidades derivadas de sus funciones.
- Finalmente, también se identifica que el turno de trabajo es relevante, puesto que el personal con turno de noche presenta elevados índices de agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro. Aunque son los que trabajan en el horario matutino los que presentan una mayor despersonalización ya que el contacto con las personas es mayor y se deben enfrentar a elevadas demandas laborales.

2.1.3. Estudios sobre profesiones con riesgo asociado de *burnout*.

Estudio 1: *El Síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad.*

ESTUDIO PAÍS (AÑO)	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	TAMAÑO DE LA MUESTRA	OBJETIVOS	RESULTADOS
Arquero J.L. y Donoso J.A. España (2003)	Maslach Burnout Inventory	192 profesores universitarios (96 mujeres y 96 hombres).	Comprobar el nivel de SQT en profesores universitarios está más asociado a la tarea de docente o la de investigador. Comprobar relación del SQT con el abandono del trabajo.	No se dan niveles más altos de SQT en investigación que en docencia. Niveles de SQT asociados a la intención de abandonar el puesto de trabajo.

Esta investigación estudia el efecto *burnout* en profesionales de la enseñanza, en este caso universitarios, tratando de comprobar si dicha patología afecta en mayor medida a aquellos que se dedican exclusivamente a la docencia o bien a los que además, realizan labores de investigación. También se plantearon la comprobación del síndrome con la intención de abandono del trabajo.

Así pues la muestra estuvo formada por un total de 192 profesores de 41 universidades distintas, 50% hombres y 50% mujeres.

En cuanto a los instrumentos de medida, se utilizó el Maslach Burnout Inventory que tuvo que ser modificado de forma que también midiera el nivel del síndrome, en cuanto a las tareas de investigación; por ello se dividieron los ítems en 2 afirmaciones, una referida a la docencia y otra a la actividad investigadora. Posteriormente, para que fuera posible realizar la comparación, se elaboraron 2 bloques para las respectivas tareas.

No obstante, las hipótesis que se plantearon fueron 3:

- Las dimensiones del síndrome de quemarse por el trabajo presentaran niveles significativamente superiores en los profesores que realicen funciones investigadoras.
- Se encontraran diferencias relevantes en las puntuaciones de *burnout* en función del género.
- La intención de abandonar el puesto de trabajo está relacionado directamente con el síndrome.

Los resultados obtenidos mostraron que al contrario de lo esperado, los profesores que desempeñan actividades de investigación presentan un menor agotamiento emocional y mayor realización personal.

En cuanto al segundo planteamiento, solo detectó que las profesoras tienen mayores niveles de cansancio emocional y menores en realización personal en relación con los profesores.

El estudio permitió confirmar la última hipótesis de forma que los profesores que presentan mayores niveles de *burnout* son aquellos que indican una mayor intención de abandonar el puesto.

- Los resultados de este estudio muestran la relevancia de la actividad de investigación en el profesorado universitario, en cuanto a los niveles de *burnout* ya que gran parte de la presión de trabajo proviene de dichas tareas. Y en consecuencia, la necesidad de que los instrumentos de medida del síndrome se adapten a las profesiones que presenten aspectos diferenciales como éstos.

Estudio 2: *Burnout, engagement y rendimiento académico entre estudiantes universitarios que trabajan y aquellos que no trabajan.*

ESTUDIO PAÍS (AÑO)	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	TAMAÑO DE LA MUESTRA	OBJETIVOS	RESULTADOS
Caballero Carmen, Abello-Llanos R. y Palacio- Sañudo J. España (2006)	Inventario Burnout Académico Escala de Engagement	202 estudiantes.	Diferencias en relación al <i>burnout</i> y <i>engagement</i> entre estudiantes que trabajan y los que no. Relación del <i>burnout</i> con: rendimiento académico y satisfacción en los estudios.	El 41,6% de los estudiantes presentan <i>burnout</i> académico. Los estudiantes que trabajan presentan mayor nivel de autoeficacia que los que no. No se identificaron diferencias.

El estudio pretende identificar posibles diferencias en el *burnout*, *engagement* y el rendimiento académico entre estudiantes universitarios que trabajan y los que no.

De este modo, se tomó como muestra un grupo de 202 estudiantes de la Universidad de Barranquilla.

Para la medida de las variables mencionadas se empleó el Inventario de Maslach Burnout Inventory para medir la relación del *burnout* y el rendimiento académico con

la satisfacción en los estudios y la Escala de Engagement (UWES) para evaluar el engagement.

Al comparar las dimensiones de *burnout* entre ambos grupos de estudiantes, se obtuvieron los siguientes resultados.

En primer lugar, únicamente se dieron diferencias significativas en autoeficacia, de forma que fueron los universitarios que además trabajan, los que se perciben más eficaces, lo cual puede deberse a que adquieren una mayor experiencia de gestión del tiempo.

Por otro lado, aunque se detectaron niveles medios altos de *burnout*, no difieren de forma importante entre un grupo y otro.

En lo relacionado al engagement, solo se determina que los estudiantes que trabajan muestran una mayor dedicación; pero el resto de dimensiones, vigor y absorción son muy similares.

- Se debe tener en cuenta que aunque no se encontrarán diferencias relevantes en las dimensiones del *burnout*, sí se detectaron estudiantes que padecen agotamiento mental y físico, lo que les lleva a sentirse poco eficaces. Con ello, también se presentan niveles de cinismo y desprestigio hacia su propio aprendizaje.

Estudio 3: *Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería.*

ESTUDIO PAÍS (AÑO)	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	TAMAÑO DE LA MUESTRA	OBJETIVOS	RESULTADOS
Figueredo-Ferraz H., Grau-Arberola E., Gil-Monte P. y García-Jueas J.A. España(2011)	Maslach Burnout Inventory Cuestionario de Satisfacción	316 trabajadores de enfermería (263 mujeres y 53 hombres).	Analizar las relaciones entre el SQT y la satisfacción laboral.	Sí existe relación significativa, bidireccional y negativa.

Este estudio tuvo como objetivo principal analizar la relación entre el efecto *burnout* y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. Dicho estudio se llevó a cabo en dos tiempos, con un año entre ellos.

La muestra de estudio estuvo compuesta por 316 profesionales de 13 hospitales de la Comunidad Valenciana, de los cuales 53 eran hombres y 263 mujeres, con una edad media de 40 años.

Se plantearon además las siguientes hipótesis:

- Determinar si la realización personal en el trabajo durante el primer tiempo constituye un predictor de satisfacción laboral en el segundo tiempo.
- Evaluar si el cansancio emocional es predictor igualmente, en el primer tiempo de satisfacción laboral en el segundo.
- Identificar si la despersonalización en el primer tiempo resulta ser un predictor relevante y negativo de la satisfacción laboral en el tiempo posterior.

De este modo, la satisfacción laboral fue evaluada mediante un “Cuestionario de Satisfacción” (Meliá y Peiró, 1989), estimando la satisfacción del trabajador en relación a diferentes características del trabajo como el nivel de supervisión, el espacio y limpieza disponibles, promoción y formación, o capacidad de decisión y participación en cuestiones decisivas.

En cuanto al síndrome de quemarse por el trabajo, se utilizó el “Maslach *Burnout* Inventory”, que como ya se ha mencionado mide las tres dimensiones principales de la patología: realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización.

Una vez analizados los resultados se obtuvo que a pesar de que la realización personal no resultó precedente con respecto a la satisfacción laboral; sí se confirmó una relación significativa y negativa entre *burnout* y la mencionada satisfacción.

Así mismo, el agotamiento emocional también es antecedente de la satisfacción en el trabajo.

3. Revisión de estudios sobre desgaste profesional.

3.1. Procedimiento.

El desgaste profesional constituye otro de los términos utilizados para referirse al síndrome de quemarse por el trabajo, por ello, se realiza una revisión de estudios durante el mismo periodo temporal 2002-2015, y así identificar las similitudes existentes en su análisis y resultados.

El procedimiento de revisión ha sido ha seguido el mismo patrón que en el de la revisión de estudios sobre *burnout*, variando únicamente en las palabras clave que han sido en este caso: “Desgaste profesional”, “Satisfacción en el trabajo”, “Estrés laboral” y sus respectivas combinaciones.

Esta revisión se ha centrado en las profesiones puesto que a la hora de realizar la comparación resulta más ilustrativa.

Inicialmente, se localizaron 15 estudios, de los cuales fueron seleccionados 4 ya que cumplían los requisitos establecidos desde la primera revisión.

3.1.1. Estudios sobre desgaste profesional en el profesorado y personal sanitario.

Estudio 1: *Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales.*

ESTUDIO PAÍS (AÑO)	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	TAMAÑO DE LA MUESTRA	OBJETIVOS	RESULTADOS
Grau Armand, Sñier Rosa y García María. España (2005)	Maslach Burnout Inventory Cuestionario tipo Likert	5 hospitales, 1095 trabajadores sanitarios.	Prevalencia del desgaste profesional y en el personal sanitario.	Cansancio emocional, despersonalización y realización personal puntuaron niveles intermedios en general. En 3 de los 5 hospitales: + 40% alto nivel de cansancio emocional (48,5%). Los niveles más altos detectados para despersonalización y realización personal

en 1 hospital: 33% y 34,1%.

Según la categoría profesional:

- Médicos y personal de enfermería, % más altos de CE.
- Médicos, % más altos de despersonalización.

El estudio tuvo como objetivo principal estudiar el síndrome de desgaste profesional en los trabajadores sanitarios así como la relación que éste guarda con los factores personales y ambientales.

De este modo, la muestra estuvo formada por 1095 trabajadores pertenecientes a 5 hospitales de Girona.

Los métodos utilizados consistieron en un cuestionario sobre el clima organizacional, mediante escala tipo Likert, analizando: la autonomía en el trabajo, la utilidad del trabajo, la organización de la empresa, los incentivos y las relaciones con el equipo de trabajo. El cuestionario Maslach Burnout Inventory que incluye las tres dimensiones típicas del *burnout*: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal; y un cuestionario de elaboración propia, que recogía datos sociodemográficos, situación profesional, aspectos personales y capacidad asertiva.

En cuanto a los resultados, se obtuvo que un 42% de los profesionales se situaban en el nivel alto de cansancio emocional, un 9% más de los esperado. Los más afectados en esta dimensión fueron el personal de enfermería y los médicos.

Estudio 2: Estrés laboral y salud en el profesorado.

ESTUDIO PAÍS (AÑO)	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	TAMAÑO DE LA MUESTRA	OBJETIVOS	RESULTADOS
Matud Aznar M ^a Pilar, De Abona García Rodríguez María y Matud Aznar M ^a José. España (2002)	Cuestionario de Salud General de Goldberg Cuestionario de satisfacción con el rol Cuestionario de control emocional Inventario de Autoestima Escala de Conducta Tipo A Cuestionario de Tolerancia a la Ambigüedad Cuestionario sobre sucesos estresantes Inventario SF de síntomas físicos	223 profesores: 119 de educación primaria. 104 de educación secundaria. 55 mujeres y 68 hombres.	Relación entre el estrés laboral y salud del profesorado. Diferencias en estrés y satisfacción con el rol según: profesorado de primaria o secundaria; y hombres y mujeres.	Relación entre: insatisfacción con el rol y los cambios negativos e incontrolables en la presión laboral con síntomas como: depresión, ansiedad, insomnio y bajo apoyo social. El profesorado más insatisfecho es el de secundaria. NO se encontraron diferencias de género.

El estudio pretendía analizar la relación entre el estrés laboral y la salud del profesorado, identificando diferencias según se impartiese la enseñanza en primaria secundaria; o siendo mujer u hombre.

Así pues, la muestra estuvo formada por 223 profesionales, 155 mujeres y 68 hombres; de los cuales 88 mujeres y 31 hombres imparten clase en primaria, y 67 mujeres y 37 hombres en secundaria.

Como instrumentos se utilizaron:

- El Cuestionario de Salud General de Goldberg, el cual consta de 4 subescalas de 7 items que evalúan síntomas de ansiedad e insomnio, disfunción social y depresión grave.

- Cuestionario de satisfacción con el rol.
- Cuestionario de control emocional.
- Cuestionario de estilos de afrontamiento, que trata de detectar las formas de hacer frente al estrés.
- Inventario de autoestima, que valora la competencia personal, interpersonal, familiar, de logro y atractivo físico.
- Escala para medir el patrón de conducta tipo A.
- Cuestionario de tolerancia a la ambigüedad.
- Escala de apoyo social.
- Inventario de síntomas físicos.
- Cuestionario sobre sucesos vitales estresantes, concretamente los relacionados con el ámbito laboral.

Los resultados obtenidos determinaron que en cuanto a la relación entre género y el tipo de enseñanza no se dan diferencias significativas. No obstante, en el análisis univariado el tipo de enseñanza sí es relevante ya que los docentes de secundaria mostraron más presión laboral, considerándolo negativo e incontrolable debido a los cambios producidos en los dos años anteriores.

En cuanto a la insatisfacción con el rol, tampoco se obtuvieron diferencias significativas en la relación género y tipo de enseñanza. En este caso, también fue el tipo de enseñanza el que mostró diferencias claras, resultando el nivel de secundaria el más insatisfecho con su rol.

Por otro lado, en lo relativo a la diferencias de salud del profesorado, únicamente resultó relevante las diferencias de sintomatología entre mujeres y hombres, siendo los profesores los que padecen más síntomas alérgicos y las profesoras más síntomas somáticos.

Finalmente, la relación entre estrés laboral y salud resultó más correlacionada por los síntomas de ansiedad e insomnio, aunque también son relevantes los cambios negativos e incontrolables de la presión laboral.

Estudio 3: Niveles de estrés en el personal de enfermería de cuidados paliativos.

ESTUDIO PAÍS (AÑO)	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	TAMAÑO DE LA MUESTRA	OBJETIVOS	RESULTADOS
Gómez Cantorna C., Puga Martínez A., Mayán Santos J.M. y Gandoy Crego M. España (2012)	Cuestionario de datos sociodemográficos y organizacionales. Maslach Burnout Inventory.	94 enfermeras del SERGAS: 87% mujeres 13% hombres	Determinar el nivel de estrés del personal de enfermería	Cansancio emocional: valores medios. Despersonalización: mayoritariamente valores bajos. Realización personal: valores elevados.

A través de este estudio se pretendía determinar el nivel de estrés padecido por los trabajadores de enfermería que realizan sus labores en la unidad de cuidados paliativos.

La muestra de análisis estuvo formada por 94 enfermeros pertenecientes al Servicio Galego de Saúde, 82 mujeres y 16 hombres.

Los instrumentos empleados fueron por un lado, un cuestionario de datos sociodemográficos y organizacionales, con el fin de obtener información sobre los problemas laborales que se pudieran padecer; y por otro el Maslach *Burnout* Inventory.

Los resultados obtenidos aportaron la siguiente información:

- En lo referente al cansancio emocional, el 54% de la muestra presenta un nivel medio y alto del mismo; mientras que en lo relativo a la despersonalización, el 52% presenta nivel bajo; y en cuanto a la baja realización personal, únicamente presenta en un 22% de la muestra.

- En cuanto a las correlaciones, tal como se esperaba, el cansancio emocional en relación al ambiente físico, situación laboral y conciliación de la vida laboral y personal, será mayor a cuánto más negativas sean tales circunstancias.

En el caso de la despersonalización, en relación con la edad y la situación laboral, ésta será mayor cuanto a menor edad y menos estabilidad laboral. Desde otra perspectiva, relacionándola con los desencuentros con pacientes, familiares y aunándola al cansancio emocional, obtenemos que a mayor número de discusiones mayor la despersonalización.

De forma similar, actúa la realización personal, que será elevada cuando el número de discusiones con pacientes y familias sea menor; y por tanto habrá menor realización personal cuando éstas sean más habituales, así como cuando la plantilla es menor y hay un mayor número de noches de guardia.

Estudio 4: *Desgaste profesional en el profesorado universitario.*

ESTUDIO PAÍS (AÑO)	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	TAMAÑO DE LA MUESTRA	OBJETIVOS	RESULTADOS
Martínez M., Moreno B. y Ferrer R. España (2009)	El Cuestionario del Contenido del Trabajo; Karasek, Pieper y Schwartz. (1993) Maslach Burnout Inventory. Cuestionario sobre intenciones de abandono	885 profesores de 3 universidades españolas: 51,40% hombres. 48,60% mujeres.	Evaluar los niveles de desgaste profesional. Determinar los factores psicosociales que llevan a su desarrollo. Determinar aspectos propios del Desgaste Profesional en los docentes universitarios.	Relación directa entre demandas laborales y conflicto con: agotamiento emocional, distanciamiento y abandono. Relación inversa entre los recursos con: agotamiento emocional, distanciamiento y abandono. Agotamiento emocional resulta mediador entre demandas laborales e

				<p>intenciones de abandono. Parcialmente mediador entre conflicto y abandono.</p> <p>Distanciamiento resulta mediador entre conflicto y abandono. Parcialmente mediador entre demandas laborales e intenciones de abandono.</p>
--	--	--	--	---

El principal objetivo del estudio fue analizar el desgaste profesional del profesorado universitario, en función de las categorías académicas. También se propuso determinar los indicadores psicosociales, personales y profesionales que originar el desarrollo del desgaste profesional.

La población estudiada estaba formada por 9235 profesores de las Universidades de Madrid, Barcelona y Zaragoza.

En primer lugar se plantearon cuatro hipótesis:

- Que las demandas laborales y el conflicto se relacionan directamente con el agotamiento emocional, las intenciones de abandono y el distanciamiento.
- Que los recursos se relacionarán de manera inversa con el agotamiento emocional, el distanciamiento y las intenciones de abandono.
- Que el conflicto modula la relación entre demandas, recursos y *burnout*.
- Que la relación entre demandas, recursos y conflicto, así como la intención de abandono será modulada por el agotamiento emocional y el distanciamiento.

Para contrastarlas, los instrumentos utilizados fueron los siguientes:

- Cuestionario del contenido del trabajo creado por Karasek, Pieper y Schwartz (1993), mencionados por los autores del estudio, que evalúan las demandas psicológicas del trabajo y los recursos laborales sobre el contenido del trabajo y el control.
- Cuestionario para analizar la existencia de conflicto interpersonal en el trabajo.

- Cuestionario Maslach Burnout Inventory.
- Cuestionario sobre intenciones de abandono.

Como resultado se confirmaron las correlaciones reflejadas en la primera y segunda hipótesis, en especial la identificada entre agotamiento emocional y demandas laborales; al igual que la correlación negativa entre los recursos para hacer frente al estrés y la intención de abandono. No obstante, no se halló el efecto moderador esperado del conflicto para el agotamiento emocional.

En cuanto a la tercera hipótesis, sí se mostró que el agotamiento emocional actúa como mediador total en la relación entre demandas laborales y la intención de abandono, esto quiere decir que los sentimientos de desgaste emocional tienen una gran influencia en el abandono. También media aunque parcialmente, en la relación entre conflicto e intención de abandono.

En los resultados sobre agotamiento emocional se obtuvo que el género, las demandas laborales y el conflicto actúan como variables predictoras positivas y en cambio la edad y los recursos laborales como negativas.

Cabe mencionar que en relación a la edad, se obtuvo que cuánta mayor edad de los profesores, sus niveles de agotamiento emocional serían inferiores a los de los profesores más jóvenes.

Así también, es mediador total el distanciamiento, pero en la relación entre conflicto e intención de abandono, mientras que se trataría de una mediación parcial, entre demandas laborales y intención de abandono.

4. Conclusiones.

La revisión de estudios sobre el síndrome de *burnout* en España durante los últimos trece años que se ha llevado a cabo, ha aportado resultados bastante útiles a la hora de comprender el comportamiento del síndrome, siendo además bastante fiables, puesto que las hipótesis planteadas en los estudios se confirman en un 80%.

En primer lugar, ninguno de los dos estudios sobre *burnout* que buscaban identificar diferencias en el desarrollo del *burnout*, entre hombres y mujeres, encontraron distinciones significativas. Sin embargo, ambos identificaron patrones diferentes de predicción del síndrome en función del sexo, lo cual resulta crucial a la hora de que el gestor de recursos humanos elabore las estrategias de prevención y confrontación.

Por otro lado los estudios de Moreno Jiménez (2010) y el de Olivares Faúndez (2014) coinciden en que el agotamiento emocional es un predictor positivo de la inclinación hacia el absentismo, por lo que se debería fomentar el desarrollo de actuaciones preventivas a este síndrome para reducir el número de bajas laborales. Otra similitud en cuanto al agotamiento emocional, es entre el estudio de Platán Pérez (2013) de consecuencias y el Martínez M (2009). En ellos, se obtuvo que las personas tienden a desarrollar un mayor nivel de *burnout* cuanto menor sea su edad y su experiencia laboral.

Platán Pérez (2013) también constató la relevancia del turno de trabajo, ya que los trabajadores con horario nocturno padecía un mayor nivel de despersonalización que los de horario matutino, los cuales puntuaron más alto en cansancio emocional ya que el contacto con las personas es más constante.

Cabe mencionar el estudio realizado por Caballero Carmen (2006) en estudiantes universitarios, puesto que no es habitual considerar el riesgo de *burnout* en este campo, pero el hecho es que el agotamiento emocional de los alumnos, así como la indiferencia y decepción en la relación esfuerzo recompensa pueden ser claves a la hora de abandonar los estudios e incidir en efecto, sobre los años tomados para finalizarlos. Por ello, no debería pasarse por alto que los estudiantes también deberían desarrollarse incentivos que incrementen la motivación estudiantil.

En cuanto a los estudios sobre la profesión de enfermería y medicina, en todos se han detectado niveles intermedios de *burnout*, encontrando variaciones entre los valores de las dimensiones, puesto que las enfermeras puntúan más en cansancio emocional y los médicos en despersonalización.

En el caso de los profesores, también varían los valores de las dimensiones en función de la categoría del docente y el tipo de enseñanza, ya que en el estudio de Matud Aznar (2002) son los profesores de secundaria los que muestran una mayor insatisfacción con su rol y un mayor presión laboral, puntuando más en *burnout* que los docentes de primaria. Por su parte Arquero (2003) obtiene que el profesorado universitario investigador presenta niveles menores de cansancio emocional y mayor realización personal. Estos datos ponen de manifiesto el hecho de que las dimensiones de burnout tendrán un comportamiento diferente en cada profesión y puesto de trabajo desempeñado y de ahí la importancia de desarrollar instrumentos de evaluación cada vez más específicos y adaptados a cada profesión.

En general, todos los artículos alegan la necesidad de que los directores de recursos humanos en especial, deben tener en cuenta la sobrecarga laboral y la percepción de igualdad, puesto que se muestra correlación negativa con respecto a las dimensiones del *burnout*: cansancio emocional, despersonalización y realización personal baja; siendo primordial a la hora de intervenir y prevenirlo. Puesto que los recursos que la organización proporciona al trabajador son claves para que éste pueda hacer frente al estrés.

Mencionar además que la realización de una segunda revisión de estudios utilizando el concepto de desgaste profesional y estrés profesional, evidencia la variedad conceptual a la que se hacía alusión en un principio, puesto que en definitiva, se estudian y analizan del mismo modo, y se alude al síndrome de quemarse en el trabajo.

REFERENCIAS

Arquero J.L. y Donoso J.A. (2013). Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de contabilidad. *Revista de Contabilidad*, 16, 94-105.

Caballero C., Abello Llanos R. y Palacio Sañudo J. (2006). Burnout, engagement y rendimiento académico entre estudiantes universitarios que trabajan y aquellos que no trabajan. *Revista Psicogente*, 16, 11-27.

Figuereido Ferraz (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Revista Psicotheme*, 2, 271-275.

Gamarra Martínez M., Jiménez Moreno B. y Ferrer Puig R. (2009). *Revista Acciones e investigaciones sociales*, 27, 131-169.

Gil Monte P. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería. *Revista Psicología en Estudio*, 1, 3-10.

Gil Monte P. y Moreno Jiménez B. (2007) El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout): grupos profesionales de riesgo. *Ediciones Pirámide, Madrid*.

Gil Monte P., Núñez Román E., y Selva Santoyo Y.(2006). Relación entre el Síndrome de quemarse por el trabajo y síntomas cardiovasculares. *Revista Interamericana de Psicología*, 2, 227-232.

Gómez Cantorna C. (2012). Niveles de estrés en el personal de enfermería de unidades de cuidados paliativos. *Revista Rincón Científico*, 23, 59-62.

Grau A., Súnier R. García M. (2005). Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. *Gaceta Sanitaria*, 6, 463-470.

Martínez Gamarra, Moreno Jiménez y Ferrer Puig (2009). Calidad de vida del profesorado universitario: el desgaste profesional. *Revista Acciones e Investigaciones Sociales*, 27, 131-169.

Matúz Aznar M. (2002). Estrés laboral y salud en el profesorado un análisis diferencias en función del género y tipo de enseñanza. *Revista internacional de Psicología Clínica y de la salud*, 3, 451-465.

Merino Suárez O. (2013). Guía para la prevención del estrés en la empresa. FREMAP.

Moreno Jiménez (2010). Satisfacción laboral y burnout en trabajos poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 3, 255-265.

Olivares Faúndez (2014). Burnout y su relación con la ambigüedad del rol, conflicto de rol y absentismo laboral en trabajadores de la salud. *Revista Terapia Psicológica*, 2, 111-120.

Otero López J. (2015). Estrés laboral y burnout en profesionales de enseñanza secundaria. *Ediciones Díaz Santos, Madrid*.

Platán Pérez J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga de vida en el trabajo. *Revista Estudios Gerenciales* 29, 445-455.

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

Topa Cantisano G. y Morales Domínguez J. (2005). Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones. *International Journal of Pshychology and Psychological Therapy*, 1, 73-83.