

**TRABAJO FIN DE GRADO**  
**Grado en Relaciones Laborales**  
**Facultad de Derecho**  
**Universidad de La Laguna**  
**Curso 2020/2021**  
**Convocatoria: Julio**

**ESTUDIO DEL ESTRÉS LABORAL, TEMOR A  
PERDERSE ALGO (FOMO) Y SÍNDROME  
BURNOUT EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE TENERIFE**

STUDY OF WORK STRESS, FEAR OF MISSING OUT (FOMO) AND  
BURNOUT SYNDROME IN THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF  
TENERIFE

Realizado por el alumno/a D. Miguel Ángel González León

Tutorizado por la Profesora D<sup>a</sup> Fátima Marichal García y el Profesor D. Juan Martínez Torvisco

Departamento: Psicología Cognitiva, Social Y Organizacional

Área de conocimiento: Psicología Social



ABSTRACT
<p>The aim of this study is to determine the relationship between work stress, Fear of Missing Out (FOMO) and burnout syndrome in administrative personnel on the island of Tenerife.</p> <p>For this purpose, a study has been carried out using three scales on a sample of 60 administrative staff and an attempt will be made to observe how these variables affect them.</p> <p>The results show a significant relationship between work stress and Burnout Syndrome and between FOMO and Burnout Syndrome.</p> <p>Key Words: Burnout, Work Stress, FOMO.</p>

RESUMEN
<p>El objetivo general de este estudio es conocer la relación entre el estrés laboral, el temor a perderse algo (FOMO) y el síndrome burnout en el personal administrativo de la isla de Tenerife.</p> <p>Para ello se ha realizado un estudio mediante tres escalas a una muestra de 60 administrativos y se tratará de observar cómo estas variables inciden en los mismos.</p> <p>Los resultados muestran una relación significativa entre el estrés laboral y el Síndrome Burnout y entre el FOMO y el Síndrome Burnout.</p> <p>Palabras clave: Burnout, Estrés Laboral, FOMO.</p>

## índice

INTRODUCCIÓN. ....	4
1. ESTRÉS. ....	5
1.1 CONCEPTO Y FASES DEL ESTRÉS. ....	5
1.2 EL ESTRÉS LABORAL. ....	7
1.3 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL. ....	8
1.4 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL. ....	10
2. TEMOR A PERDERSE ALGO. ....	12
2.1 QUÉ ES EL TEMOR A PERDERSE ALGO. ....	12
2.2 FOMO Y SU FUNCIONAMIENTO. ....	13
2.3 FOMO EN EL PERIODO DE COVID-19. ....	15
3. BURNOUT. ....	16
3.1 DEFINICIÓN DE BURNOUT. ....	16
3.2 FASES DEL BURNOUT. ....	17
3.3 MODELOS DE BURNOUT. ....	19
3.4 FACTORES DE RIESGO DEL BURNOUT. ....	21
3.5 CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME BURNOUT EN LOS TRABAJADORES. ....	22
4. OBJETIVOS E HIPÓTESIS. ....	24
4.1 OBJETIVO GENERAL. ....	24
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS. ....	24
4.3 HIPÓTESIS. ....	24
5. MÉTODO. ....	25
5.1 PARTICIPANTES DEL ESTUDIO. ....	25
5.2 INSTRUMENTOS. ....	25
5.3 PROCEDIMIENTO. ....	26
6. RESULTADOS. ....	27
7. DISCUSIÓN. ....	35
8. CONCLUSIONES. ....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	38

## INTRODUCCIÓN.

El estrés es una característica que siempre ha acompañado al ser humano, con el transcurso del tiempo este concepto ha ido evolucionando y progresando y apareciendo cada vez en nuevos ámbitos, por ejemplo en el mundo laboral.

El estrés no siempre es perjudicial, en pequeñas dosis puede ayudar al trabajador a mantenerse concentrado, con energía y capaz de afrontar nuevos retos en el trabajo, a su vez puede servirle para estar atento durante una reunión importante o alerta para evitar accidentes o errores costosos, sin embargo, las largas horas de trabajo, los plazos ajustados y las exigencias cada vez mayores pueden provocar que el trabajador se sienta preocupado, agotado y abrumado y cuando el estrés supera su capacidad para afrontarlo, deja de ser útil y empieza a causar daños en la mente y el cuerpo de los empleados, así como en la satisfacción laboral de los mismos.

El “temor a perderse algo”, *Fear of Missing Out* (en adelante FOMO), es un nuevo problema en nuestra sociedad que ha surgido a causa de la evolución de las nuevas tecnologías y en especial en el año 2020 debido al confinamiento producido por el COVID-19, esta situación ha desencadenado que muchos jóvenes y adultos estén más pendientes de las nuevas actividades en línea y por lo tanto les genere un temor irracional a quedarse desplazados de este nuevo ecosistema creado por la globalización.

El síndrome burnout es otro de los elementos a los que más se hace alusión en el presente, muchas personas experimentan este síndrome ya que hay múltiples causas para el desarrollo del mismo. Aunque al principio las manifestaciones y el malestar sólo se extienden a la vida laboral, con el transcurso del tiempo acaba influyendo en casi todas las situaciones, tanto en la vida social, personal y familiar del trabajador afectado.

El objetivo general de este trabajo es analizar la relación entre el estrés laboral, el FOMO y el síndrome burnout en el personal administrativo de la isla de Tenerife.

## **1. ESTRÉS.**

### **1.1 CONCEPTO Y FASES DEL ESTRÉS.**

El origen de este concepto nace con las investigaciones de Selye (1956, p. 4), el cual es considerado como uno de los pioneros en el estudio del estrés. Según este autor el estrés es; “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior”, es decir, “el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”.

El estrés en la actualidad se puede definir, según Regueiro (2020, p.1) como “la reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada”. Por lo tanto, el individuo experimenta una sobrecarga que puede influir en su bienestar, tanto físico como psicológico, normalmente se desencadena cuando se experimenta algo nuevo, inesperado o que amenaza el sentido de identidad de cada individuo, o cuando se siente que se tiene poco control sobre una situación.

Cuando se está ante una situación de estrés el cuerpo humano produce cortisol, el cual es considerada la hormona del estrés, unos niveles de cortisol estables no es algo negativo, de hecho según una investigación realizada por Admon, Treadway, Valeri, Mehta, Douglas y Pizzagalli (2017) se demuestra como el cortisol, en un nivel estable es beneficioso para el bienestar humano, sin embargo cuando el estrés se prolonga a lo largo del tiempo los niveles de cortisol aumentan constantemente, generando posibles problemas en las funciones básicas de los organismos esenciales.

El estrés puede dividirse en varias fases, Selye (1956) describe el patrón de síntomas que el cuerpo humano experimenta tras ser influenciado por un factor de estrés, a estos síntomas los denominó Síndrome General de Adaptación (SGA), el cual se divide en tres fases y según el estudio realizado por CinfaSalud (2017) consisten en lo siguiente:

En primer lugar se ha de destacar la fase de alarma, la cual consiste en que ante un agente estresor, se activa el mecanismo fisiológico el cual, y según un estudio realizado por el Instituto Nacional de la Seguridad Social (1994) desencadena los siguientes síntomas; Se produce una movilización de las defensas del organismo, aumenta la frecuencia cardiaca, se contrae el bazo liberándose gran cantidad de glóbulos rojos, se produce una



redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como es la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción, aumenta la capacidad respiratoria, se produce una dilatación de las pupilas, aumenta la coagulación de la sangre y aumenta el número de linfocitos (células de defensa).

Las alteraciones fisiológicas y psicológicas que sufre el individuo serán más o menos intensas en función de los factores y las características de la persona, así como del grado de amenaza y de control del estímulo, pero no se producen complicaciones excesivas para la salud.

En segundo lugar, la fase de resistencia es en la cual el organismo intenta adaptarse a la situación estresante, para lograrlo pone en marcha una serie de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y de conducta, cuyo fin es resolver la amenaza. Cuando ya está controlada, todos estos síntomas desaparecen y se recobra el equilibrio inicial.

Por último se ha de hacer mención a la fase de agotamiento, esta fase se produce cuando la fase de resistencia fracasa y no se resuelve la amenaza porque los mecanismos de adaptación no resultan eficientes. En este caso, los procesos y funciones puestos en marcha en la fase anterior se mantienen activos durante un largo periodo de tiempo, se produce una sobreactivación del organismo hasta volverse, en ocasiones, crónicos o irreversibles.

Según lo expuesto previamente, se deduce que no todos los estados de estrés llegan a la fase de agotamiento, que es donde se puede generar la enfermedad del organismo al debilitar la respuesta de la fase de resistencia, una mejor gestión, prevención y autocontrol de las emociones ayudará al individuo a no alcanzar esta última fase.



## 1.2 EL ESTRÉS LABORAL.

Existen múltiples conexiones entre el trabajo y el estrés, esto se debe a que la población pasa gran parte de su vida en el mundo laboral, lo que produce que esta actividad se convierta en un aspecto relevante y necesario en la sociedad, sin embargo, el actual sistema laboral caracterizado por la inestabilidad y una alta competitividad, además de diversos factores internos y externos de la organización, provocan que muchos trabajadores experimenten lo que se denomina estrés laboral.

Hay diversos enfoques teóricos sobre el estrés laboral, entre ellos cabe destacar la noción aportada por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2003, p. 8) la cual define el estrés laboral como “El conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. El estrés se produce por la mala adecuación entre la persona y su trabajo, por los conflictos entre nuestros roles en el trabajo y fuera de él, y por no tener un nivel razonable de control de nuestro propio trabajo y de nuestra propia vida”.

La Organización Mundial de la Salud (2020) por su parte, define el estrés laboral como “la respuesta que pueden tener las personas cuando se les presentan exigencias y presiones laborales que no se corresponden con sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontarlas”.

Una definición más reciente, es la aportada por Sánchez Lozano (2020, p.2) quien hace referencia al Instituto Nacional de la Seguridad Social e indica que “el estrés laboral es una de las consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales. Concretamente se genera debido a una situación laboral en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables. El estrés laboral es la respuesta física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias”.

El estrés laboral debido a las nuevas formas de organización del trabajo y siendo el segundo problema más reconocido entre los trabajadores según datos del Eurostat (2017) ha implicado que se produzca una mayor sensibilización a nivel internacional sobre la necesidad de actuar frente al mismo, ya que el estrés laboral es un problema que afecta a

muchos trabajadores, a todas las profesiones y a todos los países del mundo, tanto en los países desarrollados como en los que están en vías de desarrollo.

### **1.3 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL.**

Las causas del estrés laboral son muy variadas y pueden ser provocadas por múltiples factores, estos factores no afectan del mismo modo a todos los individuos ya que hay trabajadores que pueden adaptarse de una mejor manera a situaciones estresantes o bajo presión e incluso emplear este inconveniente a su favor, suministrando así una mayor concentración y una mejor ejecución.

Para determinar las principales causas del estrés laboral, se ha de identificar que son los estresores laborales y cuáles de ellos son los más trascendentales. Un estresor laboral va directamente relacionado con cualquier característica y obligación del trabajo y de la empresa en la que preste sus servicios el sujeto, por lo tanto, son los estímulos que como consecuencia de los mismos desencadenan en estrés laboral.

El Ministerio del Trabajo y de la Seguridad Social (2018) establece que los estresores laborales se pueden clasificar en los siguientes grupos;

Estresores del ambiente físico, como pueden ser la iluminación, ruido, temperatura, falta de espacio, ambientes contaminados, etc.

Estresores relativos a la organización, entre los que se pueden destacar el conflicto y ambigüedad de rol, jornada de trabajo, cambios en la organización, relaciones interpersonales, falta de descansos, etc.

Estresores relativos al contenido de la tarea, tales como carga mental, control sobre la tarea, sobrecarga e infracarga de trabajo, repetitividad, exceso de responsabilidad, etc.

Al analizar dichos estresores de manera individual, se aprecia cómo pueden generar situaciones potencialmente estresantes, estresores como la iluminación o el ruido son posibles desencadenantes del estrés laboral ya que impiden percibir de una manera adecuada los estímulos auditivos y visuales, aspectos que tras una larga jornada laboral desgastan al trabajador y más si se producen de manera continuada.

El trabajo poco claro genera un sobreesfuerzo mental en el trabajador, esto es debido al gran esfuerzo que supone realizar una tarea en la cual no se han establecido unos criterios concretos sobre cómo llevar a cabo la misma, además el conflicto de rol también es determinante como posible causa del estrés laboral, ya que se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar la tarea encomendada.

El problema se magnifica si a los estresores recién mencionados se les suma otras posibles causas de estrés como pueden ser la sobrecarga, que es una de las causas que más genera estrés laboral según un estudio realizado por Ganster y Rosen (2013) y la infracarga de trabajo. Aunque la sobrecarga sea más conocida y por lo tanto la más reconocida socialmente, la infracarga de trabajo también es un factor de riesgo importante, ya que esta situación genera inseguridad y falta de confianza en el trabajador al no sentirse valorado o tener la sensación de que no puede realizar su trabajo de la misma forma que el resto de sus compañeros que tienen más responsabilidades.

Según Escudero Daina (2019) la población de riesgo más afectada se encuentra entre los 35 y 45 años, esto se debe a que durante esta edad se combinan situaciones personales desencadenantes de estrés, como pueden ser hijos a cargo, grandes responsabilidades económicas en sus hogares, además de la propia responsabilidad laboral en un mercado cada vez más competitivo y cualificado, por lo tanto, se puede deducir que el entorno está directamente relacionado con el nivel de estrés.

Por último, si a todo lo expuesto se le añade alguna dificultad entre las relaciones interpersonales, aspecto que es muy común en las organizaciones debido a la alta competitividad laboral, se aprecia una gran cantidad de estímulos que seguramente desencadenen en estrés y que por ende lleguen a la fase de agotamiento previamente mencionada.

Estos datos se ven reflejados en un estudio realizado por Pandey (2020) en el cual realiza su investigación en base a 200 empleados, 110 hombres y 90 mujeres. La mayoría de la población estudiada presenta un alto nivel de estrés, un 14% definen su situación de estrés como extremo, un 32,5% como severo y un 28,5% admiten tener estrés pero de una manera más moderada, esto se debe a la sobrecarga de trabajo que han de hacer frente y

los constantes cambios en el entorno laboral y privado, además de la gran competencia a la que se han de enfrentar asiduamente.

Además de los factores expuestos previamente, en este estudio se demostró que hay otro tipo de desencadenantes del estrés, tales como la falta de motivación, la falta de apoyo en la dirección y la mala comunicación, además de que un gran número de los sujetos declaran tener un salario inferior al que les gustaría tener.

De la misma manera, en una investigación realizada por García Alvear (2016) en la cual se analizó al personal administrativo de la Universidad de Cuenca y cuyo estudio estaba comprendido por 607 personas, de las cuales 219 fueron trabajadores y 388 administrativos, se muestra como el personal laboral (79,69%) y el personal administrativo sufren un alto porcentaje de estrés laboral (un 63%) a causa de la alta tensión que los mismos soportan, hecho que implica que los individuos analizados se encuentren en riesgo de desarrollar algún tipo de enfermedad física y/o mental, destacando como factores desencadenantes; el trabajo monótono, la alta demanda de trabajo y el contacto constante y directo con personas.

En definitiva, el lugar de trabajo es una fuente importante tanto de demandas y presiones que causan estrés como de recursos estructurales y sociales para contrarrestar el mismo.

Para evitar que se generen estas causas de estrés laboral existen una serie de amortiguadores, como pueden ser las posibilidades de desarrollo laboral, las buenas relaciones en el trabajo, la cultura organizativa, la participación activa de las personas en las decisiones empresariales, etc. Una dimensión social positiva del trabajo reduce el estrés y por ende las causas de que se genere el mismo.

#### **1.4 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.**

Las consecuencias del estrés laboral son diversas y muy variadas, las cuales abarcan desde consecuencias físicas hasta consecuencias psicológicas, sin embargo, no todos los efectos del estrés son negativos, de hecho, según Bienertova-Vasku, Lenart y Scheringer (2020, p. 2) el estrés se puede distinguir en los siguientes tipos: “En la vida cotidiana debemos distinguir dos tipos de efectos del estrés, a saber, el eustrés (del griego eu o bueno - como en eufonía, eufía, elogio) y el distrés (del latín dis o malo - como en disonancia,

enfermedad, insatisfacción). Dependiendo de las condiciones, el estrés se asocia con efectos deseables o indeseables”.

Selye (1956) fue el primero en describir eustrés y separarlo del concepto de distrés, el eustrés por tanto se considera un nivel de estrés moderado sin llegar a ser perjudicial empleando esta tensión como impulso motivacional, es un término positivo de adaptación y dependiente del tipo de estresor que le afecte, sin embargo, el distrés es el término mayormente conocido a nivel global el cual puede producir consecuencias muy graves para la persona que lo sufra.

Una vez esclarecida esta distinción entre los diferentes efectos del estrés se ha de ahondar más en las consecuencias del mismo en el ámbito laboral. Según el estudio realizado por Cinfasalud (2017) cuando el individuo está sometido a estrés presenta síntomas tales como preocupación excesiva, irritabilidad, sensación de estar siempre cansado, se multiplica el riesgo de desarrollar depresión, y en determinadas ocasiones suele desencadenar en sufrir adicciones como pueden ser al alcohol, tabaco o a diversos medicamentos, normalmente relajantes.

Las consecuencias previamente descritas son a nivel psicológico, pero a su vez, y haciendo referencia a las alteraciones y patologías físicas producidas por el estrés laboral, la Organización Mundial de la Salud (2004) establece los siguientes problemas; Cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos músculo - esqueléticos (como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores), además de afectar al sistema inmunitario y debilitar al individuo frente a posibles infecciones.

El estrés provocado en los individuos a nivel psicológico y físico no solo afecta a los mismos, también influye en las entidades en las que prestan sus servicios, según Newstrom (2013) menciona que los trabajadores que sufren de estrés laboral es más probable que atribuyan sus errores a otros, actúen con un sentimiento de dominación frente al resto y estén muy irritables. Cuando un trabajador padece estrés laboral y por ende cualquiera de los síntomas descritos previamente, incrementa la posibilidad de que ocurran cualquiera de los siguientes escenarios en las organizaciones; En primer lugar puede producirse un aumento del absentismo, si un trabajador está descontento, o tiene mucha presión en su puesto tenderá a evadirse del mismo en la medida que sea posible,

en segundo lugar, se podría apreciar unas pésimas relaciones interpersonales entre los miembros, lo que provoca un ambiente difícil en el que trabajar correctamente, el tercer escenario que puede ocurrir es un deterioro del employer branding, provocando por tanto que las personas de cara al exterior no estén interesadas en prestar sus servicios en la empresa y en cuarto lugar y a consecuencia del cúmulo de aspectos mencionados, se puede apreciar en este tipo de empresas unos resultados negativos en términos económicos afectando por tanto al bienestar y a la longevidad de dicha organización.

Algunos estudios como el realizado por Wiegel, Sattler, Göritz y Diewald (2015) se han centrado más en las consecuencias cognitivas que implican problemas de memoria (lapsus y olvidos selectivos de información relacionada con el ámbito laboral), dificultad para centrar la atención en temas laborales, problemas de concentración y un decremento en la capacidad para realizar varias tareas a la vez (errores en la memoria de trabajo).

El estrés laboral, por lo tanto, puede traer consecuencias negativas a muchos niveles, ya que ni siquiera la empresa está exenta de sufrir las consecuencias del mismo. Las organizaciones que demandan un nivel de rendimiento excesivo a sus trabajadores no son conscientes de que esa acción es contraproducente incluso para la propia organización.

## **2. TEMOR A PERDERSE ALGO.**

### **2.1 QUÉ ES EL TEMOR A PERDERSE ALGO.**

El temor a perderse algo “Fear of Missing Out”, conocido por su acrónimo FOMO es definido por el Cambridge Dictionary (2021) como la sensación de preocupación por perderse eventos emocionantes a los que acuden otras personas, especialmente causada por las redes sociales.

Los autores Przybylski, Murayama, DeHaan, y Gladwell (2013) definen este síndrome como la aprensión generalizada de que otros puedan estar teniendo experiencias gratificantes de las que uno está ausente.

Desde el punto de vista laboral el FOMO se puede definir según Budnick, Rogers y Barber (2020, p. 1) como “La aprensión generalizada de que, en comparación con otros empleados, uno podría perder valiosas oportunidades profesionales cuando se aleja o

desconecta del trabajo. El FOMO en el trabajo se manifiesta como el miedo de perder la oportunidad, de vivir experiencias gratificantes como establecer relaciones profesionales, obtener información valiosa y contribuir a las decisiones y proyectos clave de la organización”.

Este concepto fue desarrollado, en un primer momento, de una manera informal entre estudiantes universitarios, el cual ha ido adquiriendo una importancia cada vez mayor a lo largo de los años, sobre todo en esta época altamente digitalizada.

## **2.2 FOMO Y SU FUNCIONAMIENTO.**

El FOMO es un sentimiento que está directamente ligado al querer formar parte de un entorno social.

Pese a ser un término reciente el FOMO existe desde la antigüedad, desde los albores de la historia el ser humano ha tenido miedo a quedarse excluido, el miedo a no aprovechar las oportunidades que le da la vida, algo que va unido con el “temor a perderse algo” y a la necesidad de aceptación social.

En la actualidad este síndrome es más propenso en personas jóvenes, esto es debido al excesivo tiempo que emplean en las redes sociales y la adicción que estas mismas generan, esta necesidad que adquieren los jóvenes se traspasa al ámbito privado de los mismos, la cual no les permite realizar con normalidad su día a día sin pensar que se están perdiendo algo, que quizás sus compañeros estén realizando una actividad que ellos se están perdiendo por no estar atentos a sus dispositivos móviles o por no estar “conectados”.

Según Przybylski, Murayama, DeHaan, y Gladwell (2013) otro aspecto importante del FOMO son sus vínculos con la salud psicológica y el bienestar, ya que el “atamiento” que producen las tecnologías pueden distraernos de las experiencias en ese mismo instante, esto puede ser resultado de un síntoma de infelicidad general.

En el mundo laboral el FOMO funciona como un factor determinante de la conducta de los trabajadores, según Budnick, Rogers y Barber (2020) el FOMO en el mundo laboral está compuesto por tres tipos de componentes interrelacionados, el primero de ellos es la exclusión relacional, el cual describe el temor de los empleados a que las relaciones

profesionales se deterioren a causa de la pérdida de oportunidades de creación de redes, dicha creación de redes garantiza el éxito en las organizaciones ya que ayuda a crear una gran base de contactos empresariales. En segundo lugar, consiste en la exclusión informativa, la cual está directamente relacionada con el temor de los empleados a no ser conocedores de la información social o de las tareas relevantes en un grupo, esto repercute en que los miembros que se encuentren situados “fuera del círculo” se sientan menos competentes en comparación a los que están “dentro del círculo” y por último la exclusión del rendimiento laboral, describe el temor de los empleados a no poder realizar aportaciones tangibles a los procesos de trabajo que puedan conducir a la promoción profesional, aspecto que para los trabajadores es muy preocupante ya que los empleados progresan y promocionan según sus capacidades y sus aportaciones a la organización.

Según Przybylski, Murayama, DeHaan, y Gladwell (2013) a través de esta lente teórica, el funcionamiento del fenómeno FOMO puede entenderse como un limbo autorregulador que surge de déficits situacionales o crónicos en la satisfacción de necesidades psicológicas.

Por último y en referencia al FOMO en el mundo laboral se ha de destacar la investigación realizada por Budnick, Rogers y Barber (2020) en cuya muestra recoge a 324 trabajadores y basó su investigación en 3 estudios diferentes.

El primer resultado contrastable es que el FOMO en el lugar de trabajo se asoció con el compromiso efectivo, además de correlaciones con la implicación en el trabajo y con los componentes del compromiso organizacional.

En referencia al estudio 2 se confirmó la estructura de los factores identificada en el estudio 1 y se demostró que el FOMO en el lugar de trabajo se asocia con el deterioro de la salud (telepresión, agotamiento...) y los procesos de motivación.

Y por último en el estudio 3 se comprobó que los niveles más altos de FOMO en el entorno laboral predijeron mayores informes de agotamiento laboral y comportamientos excesivos de comprobación de mensajes en los trabajadores.

### **2.3 FOMO EN EL PERIODO DE COVID-19.**

El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud declara pandemia la enfermedad COVID-19, este virus ha cambiado la vida de todos los seres humanos por completo, generando incertidumbre y provocando un gran número de efectos negativos, principalmente físicos, psicológicos y económicos.

Durante esta etapa dio comienzo la cuarentena y por ende el confinamiento en España, el cual estaba impulsado como consecuencia del virus para ayudar a frenar la transmisión del mismo, seguido de diversas restricciones tales como la limitación en las reuniones sociales y laborales, toque de queda, distanciamiento social, etc.

Esta situación provocó que gran parte de la población que anteriormente no estaba en contacto con la tecnología se adentrara y se familiarizara con la misma, de hecho King (2020) director de tecnología de “DE – CIX”, el punto de transferencia de internet más grande del mundo, registró récords absolutos del uso de sus servicios durante la cuarentena, esto es causado por diversos factores, entre ellos; el aislamiento, la necesidad de entretenimiento y de reunirse con los seres queridos a través de medios como las videollamadas y a su vez la importancia de adaptar el trabajo a teletrabajo ya que hasta ahora en la mayoría de casos se realizaba de manera presencial.

Este uso intensivo de la tecnología ha hecho que todos se sientan más arraigados a las mismas, el FOMO en un primer momento y a causa del aislamiento puede parecer que va a disminuir su aparición y por ende va a perder fuerza, ya que las actividades que puede realizar una persona se minimizan debido a la cuarentena previamente mencionada y a las restricciones sociales y legales, pero un estudio realizado por Ceren y Lalin (2021) expresan como el FOMO en esta época de COVID-19 no ha desaparecido, sino que ha surgido un nuevo tipo de FOMO que denominan como “FOMO virtual” que se experimenta sobre las actividades en línea, lo que deriva en importantes problemas de salud, este “FOMO virtual” puede ir desde perderse un evento virtual del cual no se tiene conocimiento, no asistir a jugar a videojuegos con amigos por falta de comunicación o no acudir a una reunión virtual en el trabajo por desconocimiento de la misma debido a la falta de información.

Un concepto en contraposición al FOMO y que está siendo objeto de estudio desde los últimos 5 años es el JOMO (Joy Of Missing Out) y el cual como su propio nombre indica consiste en el “disfrute de quedarse fuera”, concepto muy destacable y más aún en esta época de pandemia, ya que pese a que las personas tienden a estar más conectadas por la falta de actividades lúdicas a realizar, es importante la desconexión de las redes, y ese tiempo emplearlo en el desarrollo y crecimiento personal y emocional de cada individuo, pasar más tiempo con la familia, hacer ejercicio, etc., ya que en caso contrario puede suponer un alto nivel de dependencia a dispositivos electrónicos y por consecuencia generar estrés, ansiedad, depresión entre otros factores.

El JOMO propone la idea de lograr la satisfacción personal llevando una vida social planificada y estructurada, dejando tiempo para el desarrollo y cuidado personal de cada individuo.

Según un estudio realizado por Aranda y Baig (2018) se demuestra la dificultad que tienen los individuos a alcanzar ese “disfrute de quedarse fuera” por culpa de los dispositivos móviles, ya que en los mismos encontramos interacciones de todo tipo, sociales, laborales, lúdicas, etc. Sin embargo, una buena estrategia según las autoras es realizar desconexiones planificadas y a corto plazo de estos dispositivos, ya que a largo plazo puede suponer un cambio muy brusco y repentino en el estilo de vida de las personas y esto puede ser contraproducente, pero si es a corto plazo los individuos podrán seguir disfrutando de las ventajas de la tecnología pero de una manera más moderada y respetando unos hábitos saludables, permitiendo al individuo la desconexión parcial a estos dispositivos, aspecto fundamental para el desarrollo personal.

### **3. BURNOUT.**

#### **3.1 DEFINICIÓN DE BURNOUT.**

El término burnout ha dado lugar a muchos debates por la confusión que genera a la hora de diferenciarlo con otros conceptos. Desde hace al menos dos décadas el síndrome de burnout es conocido, diagnosticado y prevenido en ámbitos de trabajo cada vez más generales, llegando a encubrir situaciones como el estrés laboral o la fatiga crónica.



Según Martínez Pérez (2010, p. 43) el término burnout se empezó a utilizar a partir de que Maslach en 1977 tras su exposición ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, fundó la primera conceptualización de ese síndrome, el cual lo definió como “el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores”.

El síndrome, por tanto, era la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.

Con el paso del tiempo, son varios los/as autores/as que han definido y/o matizado el concepto, la siguiente definición es aportada por el Instituto Nacional de la Seguridad Social (2005, p. 3) el cual define el burnout como "una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización”.

Recientemente la Organización Mundial de la Salud (2019), debido a la importancia y relevancia de este síndrome, ha reconocido el burnout como enfermedad, tras la revisión número once de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), el cual es denominado de la siguiente forma: "El burnout es un síndrome conceptualizado como resultado del estrés laboral crónico que no ha sido gestionado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones; sentimientos de agotamiento de la energía, aumento del distanciamiento mental del trabajo, o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo y reducción de la eficacia profesional”.

### **3.2 FASES DEL BURNOUT.**

Durante décadas, diversas corrientes de la psicología, en un intento por acabar con este problema que afecta a incontables trabajadores, han tratado de investigar las causas y



consecuencias del síndrome burnout. Durante este proceso de investigación se han identificado 5 fases que desencadenan en este síndrome.

Según el Instituto Nacional de la Seguridad Social (2005) las cinco fases en el desarrollo del síndrome burnout son las siguientes:

Fase inicial, de entusiasmo: En la cual, ante el nuevo puesto de trabajo se experimenta una gran energía y se dan expectativas positivas, no importa alargar la jornada laboral.

Fase de estancamiento: En esta fase no se cumplen las expectativas profesionales que el trabajador tenía al comenzar su empleo, se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo y comienza a darse un desequilibrio entre las demandas y los recursos lo cual genera una situación de estrés, ya que el profesional se siente incapaz para responder eficazmente a sus obligaciones.

Fase de frustración: La fase de frustración consiste en el momento temporal en el que la desilusión y la frustración hacen mella en el individuo, el trabajo cada vez más carece de sentido y surgen los conflictos laborales entre los compañeros a causa de la irritación que el individuo posee, comienza a fallar la salud y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

Fase de apatía: En esta penúltima fase comienzan a suceder una serie de cambios en la actitud y en la conducta del individuo como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio del cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes.

Fase de quemado: En esta última fase ya aparecen los síntomas más perjudiciales tales como colapso emocional y cognitivo con importantes consecuencias para la salud, a su vez puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

La evolución del proceso se da de forma general a través de estas cinco fases con carácter cíclico, es decir, el trabajador puede repetir el mismo, en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral.

Para algunos trabajadores la solución del burnout será un proceso más rápido y para otros un proceso más lento, necesitando por ende una desconexión temporal del entorno laboral

y la ayuda de un profesional para evitar la progresión de estas fases, aspectos como una jornada laboral flexible o la posibilidad del teletrabajo ayudarán a mitigar la aparición de este síndrome y por lo tanto de sus respectivas fases.

### **3.3 MODELOS DE BURNOUT.**

Los modelos de burnout han ido cambiando a lo largo de la historia, a causa de la evolución de su concepto ha dado lugar a diferentes modelos del mismo, Martínez Pérez (2010) hace referencia a que una de las clasificaciones más actualizada es la otorgada por Gil-Monte y Peiró (1999) y categoriza estos modelos en 4 tipos principales; Teoría Sociocognitiva del Yo, Teoría del Intercambio Social, Teoría Organizacional y Teoría Estructural.

Modelos etiológicos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo: Estos modelos dan una gran importancia a las variables como la autoconfianza y el autoconcepto, dentro de este tipo de modelos se encuentra, en primer lugar, el modelo de competencia social de Harrison (1983) el cual se basa en las barreras de entrada que pueden encontrarse en el trabajo debido a que las mismas determinaran la eficacia del trabajador y estas barreras al prolongarse en el tiempo pueden provocar la aparición del Síndrome Burnout, el segundo modelo es el modelo de Pines (1993) el cual señala que el fenómeno del síndrome burnout radica cuando el sujeto se centra y busca el sentido existencial en el trabajo y fracasa en su labor, este modelo plantea que solo sufren este síndrome aquellos individuos con una motivación y expectativas altas, en tercer lugar el modelo de autoeficacia de Cherniss (1993) el cual expresa que la no consecución de metas personales conduce a la aparición del burnout pero que, los individuos con grandes sentimientos de autoeficacia tienen menos posibilidades de desarrollar este síndrome, y por último se encuentra el modelo de Thompson, Page y Cooper (1993) los cuales señalan una serie de factores que están directamente relacionados con la aparición del burnout; En primer lugar las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto, en segundo lugar el nivel de autoconciencia, en tercer lugar las expectativas de éxito personal y en último lugar los sentimientos de autoconfianza.

Modelos etiológicos basados en las teorías del intercambio social: Esta tipología de modelos presentan la idea de que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales



comienza el proceso de comparación social y que a partir de dicha comparación puede desencadenar en la aparición de burnout, el primer modelo a destacar es el de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993) el cual se desarrolló para investigar el síndrome burnout en las enfermeras y según los cuales existen tres fuentes de estrés que están relacionadas con los procesos de intercambio social; la incertidumbre, la percepción de equidad y la falta de control y por último se establece el modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1993) en el cual, su idea básica, es que los trabajadores se esfuerzan por aumentar y mantener sus recursos y por lo tanto el burnout surgiría si estos recursos están amenazados.

Modelos etiológicos basados en la teoría organizacional: Estos modelos se basan en las funciones de los estresores en el contexto organizacional y de las estrategias que utilizan los trabajadores como método para afrontar el síndrome burnout, en primer lugar, el modelo de fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) establece que la despersonalización es la primera fase del burnout, seguido por la realización personal disminuida y por último el incremento del agotamiento emocional y destaca como en la primera fase se desencadena el estrés por la sobrecarga laboral y en la segunda el trabajador desarrolla estrategias de alejamiento para afrontar la situación amenazante, lo que provocaría la aparición del burnout, en segundo lugar el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) sugiere que el burnout es un acontecimiento particular que se da en las profesiones humanitarias y que el agotamiento emocional es la dimensión esencial de este síndrome, y por último, el modelo de Winnubst (1993) el cual plantea que el burnout está directamente influenciado y surge a causa de los problemas derivados de la estructura, clima y cultura organizacional.

Modelo etiológicos basados en la teoría estructural: Este modelo tiene en cuenta los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales para explicar el burnout, el modelo de Gil-Monte y Peiró (1997) plantea que este síndrome es una respuesta al estrés laboral percibido y surge como un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante es inadecuada, teniendo en cuenta variables de tipo personal, organizacional y estrategias de afrontamiento.

### **3.4 FACTORES DE RIESGO DEL BURNOUT.**

Los factores de riesgo que producen la aparición del síndrome burnout son numerosos y según un estudio elaborado por el observatorio permanente de riesgos psicosociales de la Unión General de Trabajadores (2006) afectan de un modo especial a aquellas profesiones cuyas tareas consisten en la relación estrecha y de manera continuada con personas, entre las profesiones más afectadas según este estudio se puede destacar el personal sanitario, los profesionales dedicados a la docencia y los asistentes sociales.

Pese a lo previamente descrito también pueden aparecer estos factores de riesgo en otras profesiones, sobre todo en aquellas que cuenten con una alta presión de sus superiores y con situaciones excesivamente agotadoras. Estos factores de riesgo pueden abarcar diversos ámbitos, en el ámbito laboral los trabajadores con expectativas muy altas, que anteponen su trabajo antes que su vida personal y con elevado grado de perfeccionismo son más propensos a sufrir este síndrome, además según el Instituto Nacional de la Seguridad Social (2005) también se incluyen dentro del ámbito laboral factores tales como; la excesiva carga de trabajo, falta de control y autonomía, ambigüedad, conflicto de rol, malas relaciones en el trabajo, falta de formación para desempeñar las tareas, etc.

El entorno laboral también influye en la aparición de factores de riesgo y es que en el actual mercado laboral globalizado, con la alta demanda de trabajo existente, es también un posible desencadenante de este síndrome.

Otros factores de riesgo destacables según el estudio de la Unión General de Trabajadores previamente mencionado son la edad y el género, esto es debido a que el trabajador experimentaría una mayor vulnerabilidad en una etapa de su vida que en otra, con respecto al género es un factor a su vez determinante debido a la conciliación de la vida familiar y laboral.

Además de los factores anteriormente mencionados, el Instituto Nacional de la Seguridad Social (2005) también resalta una serie de riesgos los cuales denomina “Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales” y “cambios supraorganizativos”, en referencia a los factores de riesgos derivados de las relaciones interpersonales, como su propio nombre indica, tendrá directa conexión con las siguientes situaciones; trato con usuarios difíciles o problemáticos, relaciones conflictivas con clientes, falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias, etc., y en referencia a los cambios

supraorganizativos, los factores de riesgo pueden ser cambios tecnológicos, que implican un aumento de las demandas cuantitativas, aparición de situaciones que impliquen pérdida de estatus o prestigio, cambios en los procedimientos, tareas o funciones del trabajo.

Por último se ha de hacer mención a la investigación realizada por Bermúdez Burbano (2017) acerca del burnout y su relación con el engagement, para ello reclutó para su estudio trabajadores administrativos que presentasen síntomas de burnout.

Los resultados del mismo demostraron que utilizando diversas estrategias como la autoeficacia y estilos de liderazgo se puede incrementar los niveles de engagement dentro de la organización, es decir, si se aportan a los trabajadores mecanismos para que puedan hacer frente a las crisis laborales, provocaría una menor aparición y consecución de factores de riesgo que desencadenen en este síndrome.

### **3.5 CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME BURNOUT EN LOS TRABAJADORES.**

El síndrome burnout si no se detecta a tiempo puede generar una serie de consecuencias graves no solo para la salud del trabajador sino también para la empresa, la Unión General de Trabajadores (2017) en su guía sobre el síndrome de quemado, destaca una serie de consecuencias las cuales se clasifican de la siguiente forma:

**Consecuencias físicas:** Este tipo de consecuencias suelen ser frecuentes y normalmente el trabajador no las relaciona como parte de este síndrome sino como síntomas aislados, estas consecuencias suelen ser cefaleas, migrañas, dolores musculares, dolores de espalda, fatiga crónica, molestias gastrointestinales, úlceras, hipertensión, asma, urticarias, taquicardias.

**Consecuencias psicológicas:** Dentro de este tipo de consecuencias las cuales suelen ser las más trascendentales en el individuo debido a la presencia e importancia de las mismas, se han de destacar; la frustración e irritabilidad que pueden sufrir los trabajadores, ansiedad, baja autoestima, sensación de desamparo, sentimientos de inferioridad, desconcentración, comportamientos paranoides y agresivos.

Consecuencias para la organización: Este tipo de consecuencias por norma general son las que más pasan por desapercibidas debido a que no se detectan fácilmente, dichas consecuencias abarcan desde la infracción de normas de la compañía, disminución del rendimiento, pérdida de calidad del servicio, absentismo, hasta posibles abandonos y accidentes.

Además, estas consecuencias pueden ir evolucionando y desarrollándose según su influencia en el individuo, distinguiéndose según Apiquian Guitart (2007) en 4 formas diferentes; la primera de ellas se denomina forma leve, en la cual los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos tales como los descritos previamente; cefaleas, dolores de espalda, lumbalgia, etc., en esta etapa el afectado comienza a volverse poco operativo. En segundo lugar, la denominada forma moderada, consiste en la aparición de consecuencias tales como el insomnio, déficit atencional y de concentración, además de que el individuo genera una tendencia a automedicarse. En tercer lugar, se hace referencia a la forma grave, en la cual se produce un aumento del absentismo en la organización por parte del afectado, al mismo tiempo el individuo trata de evitar realizar sus obligaciones siempre que sea posible y comienzan a aparecer rasgos en su persona propios del cinismo, además suele estar relacionado con un abuso del alcohol y de psicofármacos. En último lugar se encuentra la forma extrema, en la cual el individuo entra en una fase de crisis existencial, depresión crónica y aislamiento.

En relación con las consecuencias del síndrome burnout se ha destacar la investigación realizada por Espinosa Nacevilla (2021) en la cual indaga acerca de cómo este síndrome afecta al personal administrativo, concretamente en el sector público.

Este estudio se realizó en base a 137 encuestados y se obtuvieron los siguientes resultados; 50 trabajadores obtuvieron un 38,5% en la escala de agotamiento emocional, 46 de los entrevistados obtuvieron un 35,10% en la escala de despersonalización y por último 41 trabajadores presentan un 31,5% en la escala de no realización personal.

En este estudio se puede observar que al relacionar la variable independiente burnout con la variable dependiente “desempeño laboral” se destaca que el burnout influye negativamente en el desempeño laboral.

El burnout es un problema social y de salud pública que conlleva unas importantes consecuencias. Este síndrome repercute directamente en la salud del individuo y por lo tanto debe ser abordado de forma global, desde cambios organizativos en la empresa para tratar de disminuir las consecuencias del burnout hasta tratamiento psicológico por parte del afectado para paliar los efectos del mismo.

## **4. OBJETIVOS E HIPÓTESIS.**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL.**

Estudiar la relación entre estrés laboral, FOMO y síndrome burnout en el personal administrativo de la isla de Tenerife.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Estudiar si el estrés laboral influye en el síndrome burnout.
- Estudiar si el estrés laboral incrementa la aparición del FOMO.
- Estudiar si el burnout incrementa la aparición del FOMO.

### **4.3 HIPÓTESIS.**

Concretamente se espera:

- A mayor estrés laboral, mayor burnout.
- A mayor estrés laboral, mayor FOMO.
- A mayor burnout, mayor FOMO.

## **5. MÉTODO.**

### **5.1 PARTICIPANTES DEL ESTUDIO.**

La muestra del estudio está compuesta por 60 participantes de los cuales 33 son mujeres (55%) y 27 son hombres (45%), todos ellos forman parte del personal administrativo de diferentes empresas e instituciones tanto públicas como privadas de Tenerife.

En cuanto al rango de edad, este oscila entre 23 y 61 años siendo la media de 38,88 años y el nivel de estudios de los sujetos se caracteriza de la siguiente manera; un 70% posee un grado universitario o superior (master, doctorado, etc.), un 28,3% cuentan con el título de bachillerato y el restante (1,7%) ha obtenido el graduado en educación secundaria obligatoria.

Respecto a la antigüedad con la que cuentan los sujetos de la muestra en sus respectivas empresas se ha de destacar que un 15% lleva más de diez años en la organización desempeñando sus funciones, un 28,33% lleva entre seis y diez años, el 35% entre dos y cinco años y por último el 21,67% lleva un año en su puesto de trabajo.

Los puestos en este estudio oscilan desde tres administrativos, un asistente administrativo, veintiún auxiliares administrativos, seis ayudantes administrativos, cuatro becarios, dos cajeros con firma, una coordinadora administrativa, un director administrativo, un administrativo perteneciente al equipo de ventas, cuatro especialistas administrativos, tres gerentes administrativos, un gerente de apoyo administrativo, un gerente de servicios, ocho jefes de administración, una jefa de compras, un oficial de primera y un oficial de segunda.

### **5.2 INSTRUMENTOS.**

Para la elaboración de este estudio se han recabado los datos a través de un cuestionario con 3 escalas diferentes.

En primer lugar, para realizar el análisis del estrés laboral se ha utilizado la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS desarrollada por Ivancevich y Matteson (1980,1989) la cual consta de 25 ítems con 6 respuestas posibles valoradas del 0 (nunca) al 6 (siempre). Estas preguntas se basan en el entorno organizacional y las relaciones que se entablan dentro del mismo, así como las cualidades y aptitudes necesarias, el trabajo en equipo, la organización en el entorno laboral y las relaciones jerárquicas entre supervisor y empleado.

En segundo lugar, para el estudio del FOMO se ha empleado la escala desarrollada por Przybylski, Murayama, DeHaan, y Gladwell (2013). Dicha escala cuenta con 10 ítems y 5 respuestas posibles, valoradas del 1 (no coincide conmigo) al 5 (coincide totalmente conmigo). Se puede apreciar como las preguntas se basan en la sensación de desagrado ante la posibilidad de perder nuevas experiencias y oportunidades, además de la dependencia de controlar actividades de familiares y amigos.

En tercer lugar para investigar el síndrome burnout se ha empleado la escala desarrollada por Maslach (1976) denominada como Maslach Burnout Inventory. Esta escala consta de 22 ítems y 6 tipos de respuesta posibles las cuales abarcan desde el 0 (nunca) al 6 (todos los días). Estas preguntas están relacionadas con las emociones producidas en el entorno laboral, el desgaste en el trabajo y con la empatía entre compañeros y clientes.

### **5.3 PROCEDIMIENTO.**

Se realizó una búsqueda de posibles candidatos a través de medios telemáticos indicándoles que la finalidad del estudio era exclusivamente académica. Una vez obtenidas sus respuestas de confirmación para la participación voluntaria al mismo, se enviaron los cuestionarios correspondientes vía Google Docs y las indicaciones para su realización, así como la aclaración del significado de cada una de las variables.

Para el estudio de los datos recogidos de las encuestas se ha utilizado el Software SPSS versión 15.0 el cual permite hacer cálculos y análisis estadísticos.

## 6. RESULTADOS.

Para analizar la fiabilidad de las escalas se ha empleado el índice de fiabilidad de Cronbach, sus valores varían entre 0 (baja fiabilidad) y 1 (alta fiabilidad), por lo tanto un valor más alto implica una mayor consistencia.

En primer lugar el índice de fiabilidad de Cronbach de la escala burnout es un 0,698, para el estrés laboral 0,829 y para el FOMO 0,923.

Por lo tanto, las escalas de estrés laboral y FOMO tienen un alto grado de fiabilidad, sin embargo el burnout tiene un nivel inferior al de estas dos pero aun así es un nivel aceptable.

A continuación, para apreciar la relación existente entre las diferentes variables se ha empleado la correlación de Pearson. Según Palmer, Jiménez y Montaña (2001) la característica fundamental de este índice es que mide la existencia de una relación lineal entre dos variables.

Un coeficiente de correlación igual a 0 indica una independencia total entre las dos variables, de manera que cuando una de ellas varía esto no influye en absoluto en el valor que pueda tomar la segunda variable, es decir no están relacionadas.

Un coeficiente de correlación igual a -1 indica una dependencia total entre las dos variables, denominada relación inversa, de manera que cuando una de ellas aumenta la otra disminuye.

Un coeficiente de correlación igual a +1 indica una dependencia total entre las dos variables, denominada relación directa, de manera que cuando una de ellas aumenta la otra también aumenta.

**Tabla 1**

*Correlación de Pearson*

		Variable FOMO	Variable Burnout
Variable Estrés	Correlación de Pearson	,212	,502**
	Sig. (bilateral)	,104	,000
	N	60	60
Variable FOMO	Correlación de Pearson		,329*
	Sig. (bilateral)		,010
	N		60

En este estudio se ha de destacar que en referencia a la relación entre estrés laboral y el burnout tienen una correlación significativa, expresando que aquellas personas que están más estresadas son a su vez los que tienen más probabilidades de padecer burnout, esto confirma la primera hipótesis.

Por lo que se puede comprobar la relación entre estrés laboral y FOMO no es significativa, por lo tanto se descarta la segunda hipótesis.

Sin embargo, se puede observar como la variable FOMO con la variable burnout tienen relación entre sí, tal y como se muestra en la tabla 1, indicando que las personas que padecen burnout son propensas a padecer FOMO, lo cual confirma la tercera hipótesis.

Seguidamente para comprobar la relación entre las variables estudiadas, se utiliza el análisis de regresión lineal, en concreto se va a utilizar un análisis de regresión simple estableciendo para ello una variable independiente y una variable dependiente.

### Análisis de regresión 1.

**Tabla 2**

*Resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. De la estimación
1	,502 <sup>a</sup>	,252	,240	,44809

a. Variables predictoras: (Constante), Media del Estrés

**Tabla 3**

*Anova<sup>b</sup>*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3,934	1	3,934	19,591	,000 <sup>a</sup>
	Residual	11,645	58	,201		
	Total	15,579	59			

a. Variables predictoras: (Constante), Media del Estrés

b. Variable dependiente: Media del Burnout

**Tabla 4**

*Coefficientes<sup>a</sup>*

Modelo		Coeficientes No estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ	Beta	t	
1	(Constante)	1429	,404		3,536	,001
	Media del Estrés	,448	,101	,502	4,426	,000

b. Variable dependiente: Media del Burnout

La variable dependiente es el burnout y la independiente el estrés laboral, esto es debido a que el burnout depende del estrés.

La tabla 2 nos brinda información acerca de la calidad del modelo para predecir los resultados, y la proporción de varianza de los resultados que puede explicarse del modelo. La explicación de la varianza del estrés sobre el burnout es de un 25%.

Si se observa en la última columna de la tabla 3 da un valor menor a 0,05 por lo tanto se puede confirmar que el modelo de regresión lineal es válido y significativo.

Si se acude a la “t” (student) situada en la tabla 4 se destaca un valor de 4,426 por lo que se aprecia una diferencia entre estrés laboral y burnout muy alta. Este resultado nos indica que el estrés laboral predice el burnout, es decir, a mayor estrés laboral mayor burnout.

## **Análisis de regresión 2.**

**Tabla 5**

*Resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. De la estimación
1	,329 <sup>a</sup>	,108	,093	,85884

a. Variables predictoras: (Constante), Media del Burnout

**Tabla 6**

*Anova<sup>b</sup>*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5,175	1	5,175	7,017	,010 <sup>a</sup>
	Residual	42,781	58	,738		
	Total	47,957	59			

a. Variables predictoras: (Constante), Media del Burnout

b. Variable dependiente: Media del FOMO

**Tabla 7**

*Coeficientes<sup>a</sup>*

Modelo		Coeficientes No estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error típ	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,141	,705		1,619	,111
	Media del Burnout	,576	,218	,329	2,649	,010

b. Variable dependiente: Media del FOMO

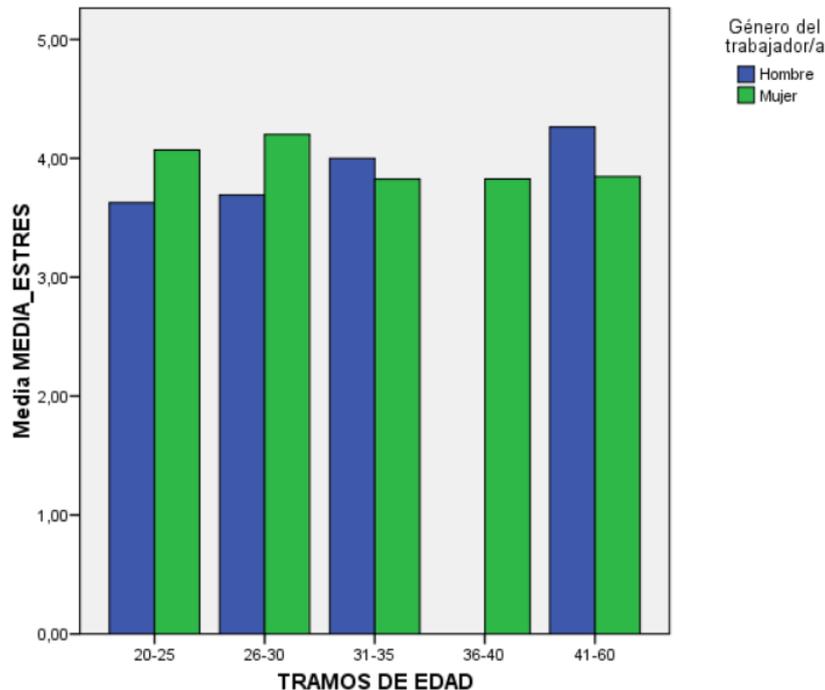
La tabla 5 nos indica información acerca de la calidad del modelo para predecir los resultados, y la proporción de varianza de los resultados que puede explicarse del modelo. La explicación de la varianza del burnout sobre el FOMO es de un 10%.

Si se observa en la última columna de la tabla 6 da un valor de 0,010. Es un valor menor a 0,05 por lo tanto se puede confirmar que el modelo de regresión lineal es válido y significativo.

Si se investiga a la “t” (student) situada en la tabla 7 se aprecia un valor de 2,649 por lo que se aprecia una diferencia entre burnout y FOMO destacable. Este resultado nos indica que el burnout predice el FOMO, es decir, a mayor burnout mayor FOMO.

**Figura 1.**

*Comparativa del estrés laboral en distintos rangos de edad.*

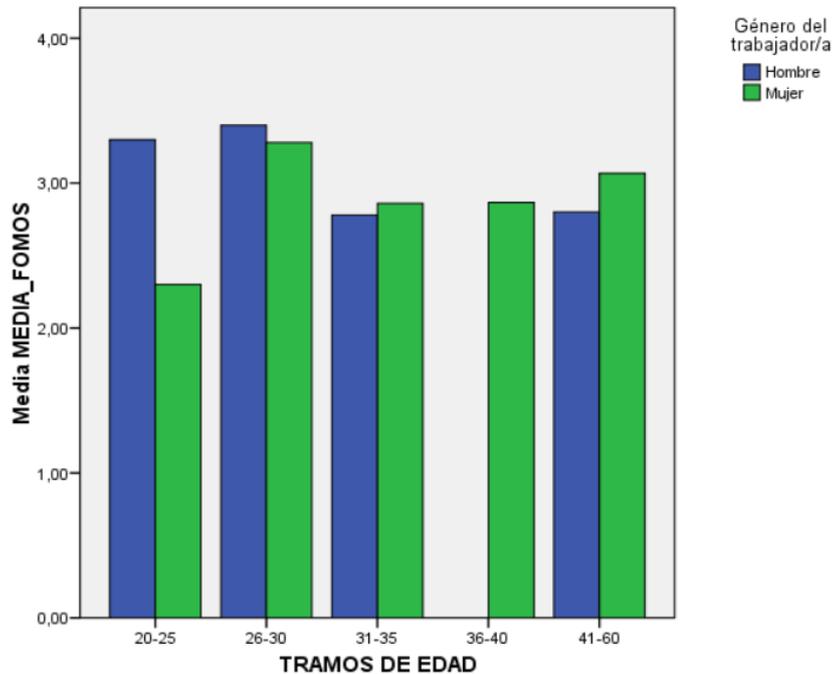


A raíz de los datos observados en la figura 1 se puede apreciar que los valores son prácticamente invariables en ambos géneros, a causa de que no existen cambios muy significativos entre un tramo de edad y otro, por ende se puede deducir que experimentan prácticamente el mismo grado de estrés independientemente de la edad que tengan los sujetos.

Sin embargo, haciendo hincapié en los tramos de edad de 26 a 30 años refiriéndonos al género femenino y de 41 a 60 años haciendo referencia al género masculino, se observa que son los que más estrés padecen a comparación del resto de la muestra. Estos resultados pueden deberse a que durante ciertas edades se experimentan cambios significativos, en el caso de las mujeres este estrés laboral podría deberse a que en estas edades comienzan a afrontar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, mientras que en el caso de los hombres se puede observar como este estrés se refleja en una edad más avanzada, debido a unas mayores cargas y responsabilidades a las que hacer frente en sus trabajos.

**Figura 2.**

*Comparativa del síndrome FOMO en distintos rangos de edad.*



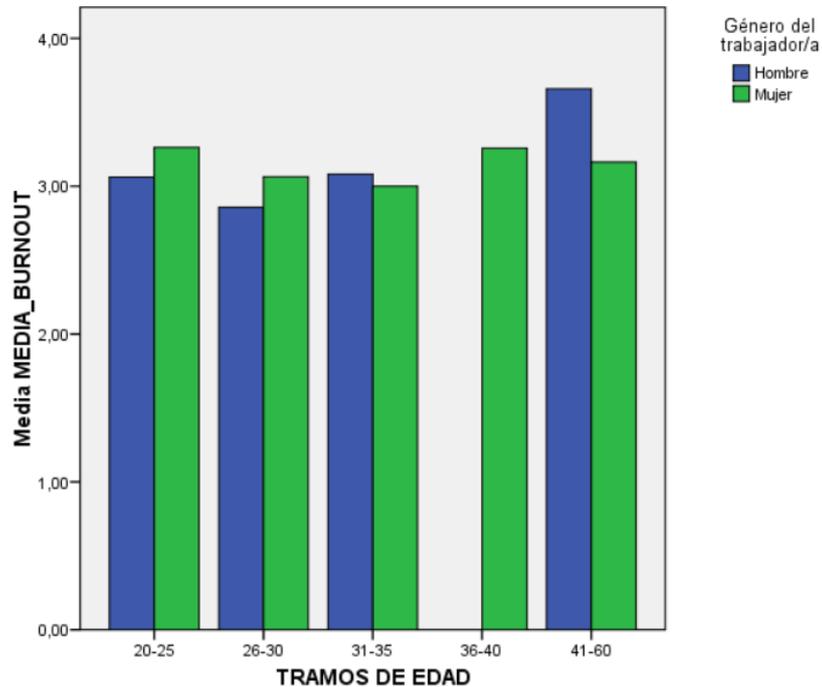
En la figura 2 se puede apreciar como la población entre 20 y 30 años es la más propensa a sufrir ese temor a perderse algo, esto es debido a que durante este rango de edad es cuando más se quiere experimentar nuevas sensaciones y no quedarse excluidos de acontecimientos a los que acude su círculo social. Sin embargo, esto dista del caso de las mujeres entre 20 y 25 años las cuales presentan unos valores más reducidos en comparación al resto de datos.

En edades más avanzadas se puede apreciar como disminuye esta tendencia a excepción de un ligero aumento en las mujeres entre 41 y 60 años.

En general, se reflejan unos datos altos en este gráfico en todos los rangos de edad, probablemente debido al confinamiento causado por el COVID-19 y la necesidad generada de recuperar el tiempo perdido y de no sentirse excluidos en comparación al resto, ya que la pandemia ha cambiado las vías ordinarias para comunicarse y por ello, personas que no se habían familiarizado nunca con las nuevas tecnologías han tenido que aprender para así poder relacionarse con sus seres queridos y amigos, generando una dependencia a estar siempre “conectado”.

**Figura 3.**

*Comparativa del síndrome burnout en distintos rangos de edad.*



En la figura 3 se puede destacar que el valor más alto de burnout en este gráfico está representado por los hombres de 41 a 60 años, coincidiendo con los datos obtenidos en la figura 1 y reafirmando la relación existente entre estrés laboral y burnout, esto puede deberse a que en este rango de edad es cuando se tiene un mayor cumulo de años en el trabajo y una mayor presión continuada, entre otros factores. Este tipo de características son detonantes en la aparición de este síndrome.

A edades muy tempranas los datos también reflejan un índice mayor de burnout en las mujeres de 20 a 25 años, normalmente este rango de edad coincide con la incorporación de muchas mujeres al mundo laboral, lo que supone una gran presión y responsabilidad a asumir.

Entre 31 y 35 años se puede destacar que el grado de burnout para ambos géneros es muy similar, pudiéndose observar un grado elevado. En referencia al resto de rangos de edad, se destaca que no se aprecian diferencias significativas.

## 7. DISCUSIÓN.

Según el estudio realizado, se puede expresar que la primera hipótesis “a mayor estrés laboral, mayor burnout” se confirma, tal y como se ha descrito previamente. Esto se debe a que la relación entre ambos términos es significativa y a que el estrés laboral predice el burnout, lo cual se ha comprobado tras realizar el coeficiente de correlación de Pearson y el análisis de regresión lineal.

Esta hipótesis se puede contrastar con el estudio realizado por Velásquez Rodríguez (2016) en el cual se analiza al personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia con una muestra de 84 trabajadores, en esta investigación se demuestra que existe una clara relación entre el estrés laboral y el síndrome burnout, indicando que a mayor estrés laboral mayor burnout.

La segunda hipótesis “A mayor estrés laboral, mayor FOMO” ha quedado descartada debido a que no existe una correlación significativa entre las variables.

En cambio, se puede apreciar que la tercera hipótesis “A mayor burnout, mayor FOMO” si se ha confirmado, pese a existir una correlación baja entre las variables, al estudiar la “t” (student) se ha demostrado que a mayor burnout, mayor FOMO, ya que hay una diferencia destacable entre las variables.

Esta última hipótesis también se confirma en el estudio realizado por Budnick, Rogers y Barber (2020) en el cual, en base a varias investigaciones, concluyen que el burnout predice el FOMO en el mundo laboral.

Por lo tanto, se puede observar que con los resultados obtenidos se ven confirmadas dos de las hipótesis planteadas, las cuales, además, se pueden corroborar con otros estudios realizados que llegan al mismo resultado.

## **8. CONCLUSIONES.**

La primera conclusión que se puede extraer del estudio realizado es que el estrés laboral influye de manera clara y drástica en los trabajadores provocando síntomas tanto físicos como psicológicos.

El estrés laboral además está directamente relacionado con el burnout, por ende tanto empresas como trabajadores deberían de buscar medidas reales para prevenir y reducir la aparición de estos síntomas, ya no solo por la propia salud del trabajador, que es lo primordial, sino por el bienestar de la organización, ya que se ha podido observar en este estudio como un trabajador estresado o con síndrome burnout aporta también consecuencias negativas en la empresa en la que presta sus servicios.

La mayor parte del estrés laboral lo sufren personas que llevan una cantidad considerable de años en una empresa, con múltiples dificultades a la hora de promocionar, trabajadores que con una categoría profesional inferior (por ejemplo los auxiliares) están realizando tareas de una categoría superior. Todo esto se debería regular más exhaustivamente y se ha de tratar de ofrecer a los trabajadores unas mejores estrategias de desarrollo personal y un plan equivalente al puesto que están desempeñando, ya que en caso contrario esto puede mermar los ánimos, el compromiso y el bienestar del trabajador.

El FOMO es un problema que va a seguir en aumento con el transcurso del tiempo, esto es debido a que este síndrome está ligado al desarrollo tecnológico, el cual es un aspecto que está en constante evolución, esa necesidad de “estar conectado” aparece en la sociedad desde edades muy tempranas debido a la importancia que tienen actualmente las tecnologías en el día a día, además, el confinamiento causado por el COVID-19 hizo que se reflejara aún más la aparición del FOMO en la sociedad, incluso llegando a surgir una nueva variante del FOMO denominada “FOMO virtual”.

El JOMO es un claro ejemplo de una estrategia que fomenta el desarrollo personal del individuo, tratando de buscar la desconexión parcial a estos dispositivos tecnológicos, pero no es suficiente, se debería de seguir tratando de buscar nuevas estrategias para contrarrestar este síndrome.

El síndrome burnout es un aspecto que también es muy común en nuestra sociedad por lo que se ha de intentar progresar y dar una mayor flexibilidad y libertad a los trabajadores,

además de otorgarles un apoyo extra para que puedan afrontar esta situación y solucionarla antes de la aparición o el empeoramiento de futuros síntomas.

Durante la realización de esta investigación se ha encontrado una serie de limitaciones a destacar, la primera de ellas es que la muestra ha sido reducida, ya que solamente se ha podido contar con 60 trabajadores, además no se ha podido obtener datos de hombres entre 36 y 40 años por lo que los resultados se pueden complementar. La segunda limitación a destacar es que el personal administrativo es una muestra muy concreta, lo cual ha generado ciertas dificultades, tales como la falta de estudios acerca de este grupo profesional o la dificultad para reunir a las suficientes personas con el fin de realizar la presente investigación, estos aspectos quizás con otra muestra no hubiesen ocurrido. La última limitación ha sido que el FOMO al ser un término de nueva invención hay pocos estudios e investigaciones al respecto, por lo tanto se debería seguir investigando sobre este tema ya que va a seguir ganando popularidad e importancia a lo largo de los próximos años.

De cara a futuros estudios se debería tratar de realizar esta investigación con una muestra más amplia y abarcando más variedad de población, ya que si al analizar el personal administrativo ha arrojado unos resultados interesantes, realizarlo de manera más general podría implicar una mayor profundidad en el análisis, además de aportar unos resultados más claros y contrastables.

Por todo lo expuesto, se puede afirmar que el personal administrativo es un grupo profesional propenso a sufrir estos tres síndromes, debido a la excesiva acumulación de tareas, demandas contradictorias y estar permanentemente en contacto directo con personas, lo que supone una mayor presión y desgaste psicológico, además si a todos estos aspectos se le suma la constante evolución de las nuevas tecnologías y el confinamiento causado por el COVID-19, situación que ha generado una gran dependencia a “estar conectados”, forman un cúmulo de circunstancias claves tendentes a desencadenar los síndromes descritos en esta investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Admon, R., Treadway, M.T., Valeri, L., Mehta, M., Douglas, S y Pizzagalli, D.A. (2017). Distinct Trajectories of Cortisol Response to Prolonged Acute Stress Are Linked to Affective Responses and Hippocampal Gray Matter Volume in Healthy Females. *Journal of Neuroscience*. 37, 7994-8002.
- Agencia de la Unión Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*.
- Apiquian Guitart, A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresa*. Universidad Anáhuac. México del Norte.
- Aranda, J.H., Baig, S. (2018). *Toward “JOMO”: the joy of missing out and the freedom of disconnecting* [https://www.researchgate.net/publication/327217678\\_Toward\\_JOMO\\_the\\_joy\\_of\\_missing\\_out\\_and\\_the\\_freedom\\_of\\_disconnecting](https://www.researchgate.net/publication/327217678_Toward_JOMO_the_joy_of_missing_out_and_the_freedom_of_disconnecting)
- Bermúdez Burbano, G.C. (2017). *Engagement y su relación con el Burnout en trabajadores administrativos*. Universidad San Francisco de Quito. Ecuador.
- Bienertova-Vasku, J., Lenart, P., y Scheringer, M. (2020). Eustress and Distress: Neither Good Nor Bad, but Rather the Same?. *BioEssays*, 42, 1-5.
- Budnick, C., Rogers, A., y Barber, L. (2020). The fear of missing out at work: Examining costs and benefits to employee health and motivation. *Computers in Human Behavior*. 104, 1-12.
- Buunk, B. P. y Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 53-69). London: Taylor & Francis.
- Cambridge Dictionary. (2021). <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/fomo>.
- Ceren, H., y Lalin, A. (2021). Well-Being and Fear of Missing Out (FOMO) on Digital Content in the Time of COVID-19: A Correlational Analysis among University Students. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 1-13.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 135-149). London: Taylor & Francis.

Cinfasalud. (2017). *Percepción y hábitos de la población española en torno al estrés*. <https://cdn-cinfasalud.cinfa.com/wp-content/uploads/2019/03/Dossier-Estudio-CinfaSalud-Estres.pdf?x72889>.

Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 177-193). London: Taylor & Francis.

Del Hoyo Delgado, M.A. (2018). *Estrés laboral*. Madrid: Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.

Escudero Daina, M.A. (2019). *Estrés laboral, qué es, causas, síntomas y cómo gestionarlo*. <https://www.manuelescudero.com/estres-laboral-que-es-causas-sintomas-y-como-gestionarlo/>.

Espinosa Nacevilla, I.J. (2021). *La influencia del Burnout en el desempeño laboral del personal administrativo del sector público*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Estefanía Osorio, J., y Cárdenas Niño, L. (2016). Estrés laboral: *Revista Diversitas – Perspectivas en psicología*, 13, 81-90.

Eurostat. (2017). *Self-reported work-related health problems and risk factors - key statistics*.

Fidalgo Vega, M. (2005). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Madrid: Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.

Ganster, D. C., y Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of Management*, 39(5), 1085–1122.

García Alvear, J.L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca*. Universidad de Cuenca. Ecuador.

Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.

Gil-Monte, P.R. y Peiro, J.M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268.

- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R., y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.
- Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber (ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (págs. 29-39). New York: Pergamon Press.
- Hobfoll, S. E. y Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 115-129). London: Taylor & Francis.
- Ivancevich, J.M. and M.T. Matteson (1980). *Stress and Work: A Managerial Perspective*. Glenview, Ill., Scott, Foresman.
- Ivancevich, J.M. and M.T. Matteson (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Editorial Trillas.
- King, T. (2020). *The digital world during and after Covid-19: Why low latency is essential in times of accelerated digitalization*. <https://www.de-cix.net/en/about-de-cix/media-center/lead-articles/the-digital-world-during-and-after-covid-19>
- Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Organización Mundial de la Salud.
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión: *Vivat Academia*, 112, 1-39.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. doi: 10.1002/job.4030020205.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3a ed.). Palo. Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Newstrom, J.W. (2013). *Comportamiento humano en el trabajo*. Editorial McGraw-Hill.

Nogareda Cuixart, S. (1994). *NTP 355: Fisiología del estrés*. Barcelona: Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*.

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Occupational health: Stress at the workplace*. <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-the-workplace>

Palmer, A., Jiménez, R., y Montaña J.J. (2001). Tutorial sobre el coeficiente de correlación lineal de Pearson en Internet.

[https://www.researchgate.net/publication/331640788\\_Tutorial\\_sobre\\_el\\_coeficiente\\_de\\_correlacion\\_lineal\\_de\\_Pearson\\_en\\_Internet](https://www.researchgate.net/publication/331640788_Tutorial_sobre_el_coeficiente_de_correlacion_lineal_de_Pearson_en_Internet)

Pandey, D. (2020). Work stress and employee performance: An assessment of impact of work stress. *International research journal of human resource and social sciences*. 7, 124-135.

Pines, A. (1993). Burnout: An Existential Perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research* (págs. 35-51). London: Taylor & Francis.

Przybylski, A.K, Murayama, K., DeHaan, C., y Gladwell, V. (2013). Motivational, emotional, and behavioral correlates of fear of missing out. *Computers in Human Behavior*. 29 (4), 1841-1848.

Regueiro, A.M. (2020). *Conceptos básicos: ¿Qué es el estrés y como nos afecta?*. Universidad de Málaga.

Rodríguez Velásquez, A. (2016). *Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores Administrativos con atención al público del Hospital Cayetano Heredia*. Universidad César Vallejo. Perú.

Rubio Alcalá, F.D. (2007). *Cómo afrontar el estrés laboral* (pp. 55 – 61). Instituto de Investigación en Educación. Costa Rica.

Sánchez Lozano, E. (2020). *Intervención sobre el estrés laboral: medidas preventivas*. Colegio Oficial de la Psicología de Madrid.

Selye, H. (1956). *El estrés, un estudio sobre la ansiedad*. Editorial McGraw-Hill.



Thompson, M. S., Page, S. L., y Cooper, C. L. (1993). A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*. 9, 221-235.

Unión General de Trabajadores. (2006). *Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout)*. Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.

Unión General de Trabajadores. (2017). *Estrés laboral*.

<https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-4-fases-de-desarrollo-del-estres-sindrome-general-de-adaptacion/>

Wiegelab, C., Sattler, S., Göritz, A., y Diewald, M. (2015). *Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal*. 29 (1), 1-19.

Winnubst, J. A. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (págs. 151-162). London: Taylor & Francis.