

Prevalencia del estrés laboral y del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en trabajadores canarios y su incidencia en el nivel de satisfacción laboral.

Autor: Javier Campos Ramos

Tutor: Christian Rosales Sánchez

Trabajo de Fin de Máster Universitario
en Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos.

Universidad de La Laguna

Curso académico 2021-2022

INDICE

<i>RESUMEN</i>	3
<i>MARCO TEÓRICO</i>	5
<i>OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y DISEÑO</i>	14
<i>MÉTODO</i>	16
<i>RESULTADOS</i>	21
<i>DISCUSIÓN</i>	26
<i>REFERENCIAS</i>	31

RESUMEN

En esta investigación se pretende conocer la relación entre los niveles de estrés laboral y del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en los trabajadores canarios. Así como su repercusión en la satisfacción laboral de los mismos. Se analizaron los resultados obtenidos luego de realizar un cuestionario a 66 canarios que accedieron a participar en la investigación, en donde se pasaron diferentes escalas relacionadas con las variables estudiadas. Los resultados, indican que existen relaciones entre el estrés laboral, el burnout y la satisfacción laboral, así como síntomas físicos relacionados con el estrés. Se observó que las personas que trabajan de cara al público tenían mayores niveles de estrés, traducido en síntomas físicos, frente a los que no. No se encontraron diferencias en el resto de las variables sociodemográficas. En conclusión, la población de trabajadores canarios de esta investigación muestra que los niveles de satisfacción se ven influidos negativamente si se presentan altos de niveles de estrés laboral y burnout. Además, aquellos trabajadores que están de cara al público son los que tienen mayor probabilidad de padecer sintomatología relacionada con el estrés laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, Síndrome de burnout, Satisfacción laboral, Síntomas físicos, Trabajadores canarios.

ABSTRACT

The aim of this research is to find out the relationship between the levels of work stress and burnout syndrome in Canarian workers and its impact on their job satisfaction. 66 canarian workers agreed to participate in this study. Their results where analized after they completed different scales related to the variables studied. The results obtained indicate that there are relationships between work stress, burnout and job satisfaction, as well as physical symptoms related to stress. It was shown that people who work with other people have higher levels of stress, converted into physical symptoms, compared to those who do not. No differences were found in the rest of the sociodemographic

variables. In conclusion, the population of Canarian workers in this research shows that satisfaction levels are negatively influenced by high levels of job stress and burnout. In addition, those workers who are working directly with people, are those who are more likely to suffer from symptoms related to work stress.

Keywords: Work stress, Burnout syndrome, Work satisfaction, Physical symptoms, Canarian workers.

MARCO TEÓRICO

En la actualidad, las condiciones globales, sociales y políticas, han dado lugar a cambios en los modelos de trabajo, ya sea favoreciendo mayores índices de flexibilidad laboral, un número mayor de empleos de carácter temporal o situaciones, que, a pesar de tener un lado positivo, pueden aumentar la incertidumbre y la inseguridad de los trabajadores (OIT, 2016).

El trabajo puede ser una fuente de consecuencias positivas y/o negativas para la salud. Por un lado, las ganancias económicas, de manera indirecta, permiten la adquisición de unos bienes que favorecen una vida digna, mientras que las actividades realizadas que promueven, directamente, la actividad física y/o mental y el contacto social con otras personas. Por otro lado, las consecuencias negativas para la salud pueden producirse, no solo como fruto de accidentes ocurridos en el entorno laboral o relacionadas con enfermedades profesionales, sino también de problemáticas derivadas de las dinámicas organizacionales y problemas de carácter interpersonal dentro de la empresa (OIT, 2019).

Las empresas han ido adquiriendo consciencia acerca de su papel en la salud de los trabajadores. Sin embargo, a pesar de la responsabilidad social corporativa, se sigue produciendo un número elevado de indicadores como: absentismo, niveles bajo de desempeño o número de accidentes laborales, demostrando que su actuación a la hora de promocionar la salud es insuficiente (Peiró y Rodríguez, 2008). Una de las consecuencias más estudiadas de ese ritmo de vida, es el estrés, más concretamente el estrés laboral.

Estrés

El estrés es un término que goza hoy de popularidad y se utiliza para una amplia variedad de situaciones. Algunos autores hablan de consecuencias positivas del estrés y otros de consecuencias negativas (OIT, 2016). Estas se dan debido a la distinción existente entre la experiencia de estrés positiva, conocida como eustrés y la negativa, conocida como distrés (Gil-Monte y Prado-Gascó, 2021).

El concepto se popularizó en la literatura científica a partir de los campos de la física y de la ingeniería del siglo XVII. Desde estas disciplinas, el estrés era la capacidad de un objeto para no deformarse frente a fuerzas externas. Con el tiempo, este concepto evolucionó a los campos de la biología y la psicología (Gil-Monte y Prado-Gascó, 2021).

Dentro del ámbito de la biología, Hans Selye desarrolló en los años 30 el modelo de Síndrome de Adaptación General (Gil-Monte y Prado-Gascó, 2021; Patlán, 2019). Según este autor (citado en Gil-Monte y Prado-Gascó, 2021), la respuesta fisiológica que presenta un organismo frente a un estresor o agente nocivo, constaría de tres etapas: 1) *fase de alarma*, producida en el momento que se percibe una amenaza, y que provocaría un desequilibrio en los recursos, pero ayudarían al individuo a hacer frente a dicha amenaza; 2) *fase de resistencia*, el organismo busca lograr el reequilibrio de los recursos, de forma que la situación sea lo menos perjudicial posible, y 3) *fase de agotamiento*, resultado de que la fase de resistencia no haya sido suficiente para manejar el estresor. De forma que este se haya mantenido en el tiempo y debido al desgaste, se produzcan trastornos fisiológicos, psicológicos y/o psicosociales.

Existen también investigaciones desde la psicología, donde el estrés se estudia desde el ajuste individuo-entorno. Así, este se definiría como “un desequilibrio sustancial percibido entre las demandas del medio y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones donde el fracaso en hacer frente a las demandas tiene consecuencias negativas percibidas como importantes” (Gil-Monte y Prado-Gascó, 2021). Esta definición concuerda con la de Mc Grath, que en 1970 se refiere al estrés psicosocial, como la percepción de un desequilibrio sustancial entre lo que se demanda y la capacidad que se tiene para responder, percibiendo el individuo consecuencias si fracasa (Navarro, 2009).

Las personas perciben la sensación del estrés a raíz de la exposición a estresores, que alterarían el equilibrio entre el individuo y su entorno. En el ámbito laboral, son conocidos como riesgos psicosociales. Para que estos provoquen estrés, el trabajador debe interpretar dichos riesgos como una amenaza, o anticipar las consecuencias negativas si no se modifican (Gil-Monte y Prado-Gascó, 2021).

A raíz de la investigación se han establecido diversos modelos explicativos para el estrés laboral:

Modelo demandas-control de Karasek

Es uno de los más influyentes en la explicación del estrés laboral. Según Karasek (citado en López y Osca, 2011), las demandas del trabajo se consideran un estímulo estresante que aumenta a medida que la persona percibe que se van excediendo sus recursos. Específicamente, este modelo está basado en las siguientes variables (Chiang et al., 2013; Gil-Monte y Prado-Gascó, 2021):

a) las demandas, que hacen referencia a aquellas condiciones que resultan psicológicamente estresantes. b) el control, que hace alusión a las posibilidades que tiene la persona de controlar las demandas del trabajo y tomar decisiones sobre ellas y c) el apoyo social.

A partir del modelo no solo las exigencias psicológicas del trabajo son las que provocan el estrés, sino que, además, este es producto de aquellas situaciones que son percibidas como de alta exigencia y de las que se tiene una percepción de poco control sobre el trabajo. Se pueden dar cuatro tipos de situaciones (Chiang et al., 2013):

- 1) Baja exigencia y bajo control. Esta situación provoca poco estrés, pero puede provocar bajos niveles en la motivación de los trabajadores.
- 2) Baja exigencia y alto control. Se provoca situaciones de poco estrés.
- 3) Alta exigencia y bajo control. Se producen altos niveles de estrés, debido a que los trabajadores se enfrentan a una situación que les exige bastante mientras que ellos tienen poco control sobre el trabajo.
- 4) Alta exigencia y alto control. Estas provocan situaciones activas que el trabajador siente que puede manejar.

La evidencia obtenida a partir de numerosos estudios apunta a que las altas demandas y el bajo control están relacionadas con malestar psicológico (López y Osca, 2011).

Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist.

En este modelo se definen las condiciones que pueden provocar estrés laboral, como aquellas en la que se producen recompensas bajas, unidas a una situación de alta carga de trabajo. Cuando se producen estas situaciones el

trabajador percibe falta de reciprocidad y presenta bajos niveles de satisfacción (Gil-Monte y Prado-Gascó, 2021).

El esfuerzo proviene de dos fuentes diferenciadas: una extrínseca (demandas del puesto) y otra intrínseca relacionada con la motivación para hacer frente a esas demandas. Asimismo, se distinguen tres tipos de recompensas: las relacionadas con el salario, las que tienen que ver con la estima percibida y las derivadas del estatus profesional (Gil-Monte y Prado-Gascó, 2021).

Según Gil-Monte y Prado-Gascó (2021), Siegrist en 1996 identificó tres situaciones que mantienen el desequilibrio entre el esfuerzo realizado y las recompensas obtenidas a cambio:

1. Situaciones no es posible acceder a un trabajo alternativo.
2. Situaciones en las que se persiste en un trabajo debido a estrategias como expectativas de ganancias.
3. Situaciones donde el trabajador presenta un patrón motivacional de exceso de compromiso hacia el trabajo.

El estrés laboral puede tener diferentes consecuencias, tanto para los trabajadores como para las empresas. Este trabajo se centra en las consecuencias que experimentan los individuos al ser sometidos a altos niveles de estrés en el trabajo. Estas pueden ser, entre otras: baja calidad de vida, bajo bienestar laboral, baja satisfacción laboral y síndrome de quemarse por el trabajo (Gil-Monte, 2014).

Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)

El síndrome de quemarse por el trabajo o burnout, aparece como una respuesta del individuo frente a un estrés laboral continuado (Gil-Monte y Peiró, 1999; Madrigal, 2006).

Los primeros estudios fueron realizados por Freudenberger durante los años 70. Mientras realizaba un trabajo de voluntariado en una clínica para toxicómanos, identificó que la mayor parte de los trabajadores padecían una progresiva pérdida de energía, que desembocaba en agotamiento, síntomas de depresión y ansiedad. Freudenberger definió este estado como “el desgaste y el sentimiento de estar exhausto debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos” (Madrigal, 2006). Desde esta perspectiva clínica, autores como Pines y Arosón en los 80, conceptualizaron el burnout como “un estado en el que se combinan la fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general, y baja autoestima” (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Desde un enfoque psicosocial, la mayoría de los autores trabaja bajo la definición ofrecida por Maslach y Jackson en 1981: “síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objetivo de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad” (Gil-Monte y Peiró, 1999; Madrigal, 2006).

El agotamiento emocional se caracterizaría por la progresiva pérdida de energía que presentarían los trabajadores mientras agotan sus recursos emocionales. La despersonalización haría referencia a un cambio negativo en las actitudes que provocaría un distanciamiento del trabajador frente a los problemas de las otras personas, llegando a considerarlas menos humanas. Por

último, la falta de realización personal haría referencia a la evaluación negativa que los trabajadores realizan sobre sí mismos, y que afectaría a su relación con otras personas y a un decrecimiento en su rendimiento profesional (Gil-Monte y Peiró, 1999; Madrigal, 2006).

El burnout, por tanto, sería una consecuencia al estrés laboral crónico. Este se manifestaría al fallar las estrategias de afrontamiento de los trabajadores y, en caso de mantenerse en niveles altos durante mucho tiempo, resultará en consecuencias dañinas para ellos (Gil-Monte y Prado-Gascó, 2021).

Los síntomas más frecuentes que afectan a los trabajadores se pueden clasificar en cuatro áreas (Álvarez Gallego y Fernández Ríos, 1991): psicósomáticos (Dolores de cabeza, hipertensión, pérdida de peso, etc.), conductuales (Conductas violentas, absentismo laboral, etc.), emocionales (Irritabilidad, baja autoestima, ideas de abandonar el puesto de trabajo, etc.) y defensivos (Desplazamiento de los afectos, negación emocional, etc.)

Está dividido en cinco etapas (Edelwich y Brodsky, 1980, citado en Vizcardo, 2016):

1. Etapa de entusiasmo. Al comenzar en un nuevo puesto de trabajo, el trabajador presenta altos niveles de motivación y entusiasmo. Puede que se enfrente a ciertos conflictos, pero tratará de buscar soluciones y mantendrá expectativas de mejora.
2. Etapa de estancamiento. El trabajador detecta que sus expectativas respecto al trabajo no se cumplen. El trabajador en esta etapa comenzará a no estar satisfecho con las recompensas recibidas y percibirá un desequilibrio entre las demandas y los resultados laborales.

3. Etapa de frustración. Aumentan los niveles de desmotivación laboral. Aparecen los primeros síntomas emocionales, conductuales, físicos y los conflictos interpersonales.
4. Etapa de apatía. Debido a la pérdida de las expectativas iniciales y como consecuencia de la frustración, el trabajador se vuelve descuidado, no realizando un desempeño adecuado en su trabajo.
5. Etapa de burnout. En esta etapa, no se puede seguir desempeñando adecuadamente el trabajo. Se produce una incapacidad tanto mental como física y se manifiestan las tres dimensiones del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Satisfacción laboral

Uno de los aspectos a los que los psicólogos organizacionales han prestado más atención, tanto en el ámbito de la investigación como desde el trabajo profesional, siendo, además de los fenómenos que ha recibido más estudios a lo largo del siglo XX, ha sido la satisfacción laboral (Meliá y Peiró, 1988; Pujol y Dabos, 2018).

La satisfacción laboral es, una actitud predictora, o un estado emocional que presentan los individuos dentro de las organizaciones (Gil-Monte y Prado-Gascó, 2021). También se conceptualiza como una reacción afectiva, que se produce cuando los trabajadores comparan sus expectativas e intereses con la realidad del contexto laboral (Lock 1969, citado en Uribe, 2015). O como el agrado que se experimenta con la realidad del trabajo (Sanín y Salanova, 2014, citado en Uribe, 2015).

A lo largo del tiempo, se han propuesto tres tipos de explicaciones para clarificar las diferencias en los niveles de satisfacción de los trabajadores. En primer lugar, se ha hecho énfasis en las diferencias individuales y variables relacionadas con la personalidad, como lo serían la tolerancia al estrés, la estabilidad emocional o el neuroticismo. En segundo lugar, se han estudiado variables relacionadas con el puesto de trabajo: como el horario, la jornada laboral, el salario percibido, etc. Y, por último, se ha investigado combinando los puntos de vista acerca de las características individuales de los trabajadores junto con las características del puesto. Desde esta última perspectiva, se considera que tanto el punto de vista objetivo de las características del trabajo, así como la visión subjetiva de los trabajadores son determinantes en los niveles de satisfacción laboral que estos presentan (Bòria et al., 2012).

Uno de los modelos que más ha influido en el estudio de la satisfacción laboral ha sido el modelo bifactorial de Herzberg de 1959 (citado en Menghi y Oros, 2014). Este autor distinguió entre unos factores extrínsecos, también llamados “higiénicos”, y otros factores intrínsecos, llamados “de motivación”. Los factores intrínsecos, influirían en los niveles de motivación, aumentando la dedicación hacia las tareas. Mientras que, los factores extrínsecos por sí solos no garantizarían un cambio conductual en el trabajador. Además, los factores extrínsecos estarían relacionados con: las relaciones interpersonales, la gestión, las remuneraciones, el horario, la posibilidad de promoción y las condiciones físicas del ambiente de trabajo. Y los factores intrínsecos estarían relacionados con el reconocimiento de los otros, la motivación, la posibilidad de logro, la flexibilidad para realizar un trabajo y el desarrollo completo de las habilidades del trabajador (Menghi y Oros, 2014).

Otros modelos de la satisfacción laboral están basados en las teorías motivacionales de la equidad y del equilibrio. Estos modelos atribuirían el grado de satisfacción en el ajuste entre las expectativas de los trabajadores y las recompensas percibidas del trabajo (Gil-Monte y Prado-Gascó, 2021).

En conclusión, la satisfacción laboral estaría modulada tanto por elementos extrínsecos, intrínsecos relacionados con el contexto laboral, las características individuales de los trabajadores, las expectativas que estos tienen respecto al trabajo y a las recompensas que perciben de este, y el contexto macro organizacional en el que se desarrolla la mayor parte de la actividad empresarial (Bòria et al., 2012; Gil-Monte y Prado-Gasco, 2021).

OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y DISEÑO

El objetivo central de esta investigación es conocer la prevalencia de los niveles de estrés laboral y del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en los trabajadores canarios. En concreto, se establecen los siguientes objetivos específicos (OE) e hipótesis (H):

OE1: Identificar como las características sociodemográficas afectan a los niveles de estrés laboral, de burnout y de satisfacción laboral

- H1A: Los niveles de estrés presentan diferencias según el sexo de la persona.
- H1B: Las personas con trato directo con otras en su trabajo presentaran mayores niveles de estrés y burnout frente a las que no.
- H1C: Las personas con trato directo con otras en su trabajo presentaran menores niveles de satisfacción frente a las que no.

- H1D: El salario, el nivel máximo de estudios y antigüedad afectan a los niveles de las variables dependientes según el grupo al que se pertenezca.

OE2: Observar cómo interactúan y se influyen las diferentes variables estudiadas entre sí.

- H2A: Las personas que presentan altos niveles de estrés laboral presentan bajos niveles de satisfacción laboral.
- H2B: Las personas que presenten altos niveles de burnout presentan bajos niveles de satisfacción laboral.
- H2C: Las personas con más síntomas físicos presentan menores niveles de satisfacción laboral.

OE3: Observar cuando los síntomas fisiológicos relacionados con el estrés afectan a la población canaria.

- H3: Los trabajadores que presentan altos niveles de estrés laboral presentan mayor sintomatología fisiológica relacionada con el estrés frente a los trabajadores con bajos niveles de estrés.

Respecto al diseño de esta investigación, según la propuesta de Ato et al. (2013) es un estudio comparativo retrospectivo o *ex post facto*.

MÉTODO

Participantes

La muestra original de este trabajo constaba de 75 participantes. Después de identificar a aquellos participantes que, o bien no dieron su consentimiento o bien no entraban dentro de la población objetivo de esta organización, la muestra se redujo a 66 participantes. Las edades de estos, varía desde los 21 a los 67 años, siendo la media 41.4 años. En la tabla 1 se presentan los datos sociodemográficos de los participantes.

Tabla 1*Porcentajes datos sociodemográficos*

	Grupo	N	% Total
Sexo	Hombre	31	47
	Mujer	35	53
Edad	Mínima	21	-
	Máxima	67	-
Estado civil	Sin pareja	32	48.5
	Relación	34	51.5
Hijos	Si	29	43.9
	No	37	56.1
Convive	Si	62	93.9
	No	4	6.1
Estudios	Primaria	2	3
	Secundaria	1	1.5
	Bachillerato	10	15.2
	Grado	28	42.4
	Postgrado	25	37.9
Trato con personas	Si	36	54.5
	No	30	45.5
Antigüedad (Años)	< 1	15	22.7
	1-5	24	36.4
	6-20	10	15.2
	>20	17	25.8
Salario (euros)	<1500	45	68.2
	1500-2500	17	25.8
	>2500	4	6.1

Por último, cabe destacar que, de cara a los análisis posteriores, se crearon dos grupos, según si el puesto de trabajo se desempeñaba con un alto grado de trato con las personas (dependientes, personal de enfermería, etc.), 54.5% (N=36) o no tenían ese trato directo, 45.5% (N=30).

Instrumentos

Para este trabajo se han empleado cinco cuestionarios y/o escalas. A continuación, se explica cada una de ellas:

Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró (1988). Este consta de 12 ítems tipo Likert en una escala de 1 a 7 puntos, siendo el 1 “Muy insatisfecho” y el 7 “Muy satisfecho”. Está basado en el cuestionario S20/23 de 23 ítems (Guerra et al., 2017). El cuestionario S10/12, es 6,83 veces de menor tamaño que su predecesor, pero sigue manteniendo una alta consistencia interna (Alpha de Cronbach de 0.88) y unos niveles de validez superiores a la escala original (Meliá y Peiró, 1988). Consta de tres factores diferenciados: la satisfacción con el supervisor (seis ítems), la satisfacción con el ambiente físico de trabajo (cuatro ítems) y la satisfacción con las prestaciones recibidas (dos ítems).

Maslach Burnout Inventory (MBI), en su versión en español (Maslach y Jackson, 1997). El cuestionario consta 22 ítems tipo Likert en una escala de 0 a 6 puntos, siendo 0 “Nunca” y 6 “Siempre”. Para esta investigación, se ha adaptado este cuestionario de medida del síndrome de quemarse por el trabajo, prescindiendo de aquellos ítems que hacen referencia explícita al sector sanitario (ítems: 4,5,6,7, 15, 16, 17, 18, 22), por lo que el cuestionario empleado consta de 13 ítems en lugar de los 22 originales. El cuestionario ha mostrado unos niveles adecuados de validez factorial y consistencia interna en la medida del

burnout (González, 2017). Es más, en estudios previos muestra una alta consistencia interna (Alpha de Cronbach de 0.914) y unos niveles de validez superiores a 0.7 (Vizcardo, 2016). Consta de tres dimensiones: Cansancio emocional (nueve ítems), Despersonalización (cinco ítems) y Realización personal (ocho ítems). En este trabajo, estas tres dimensiones quedan distribuidas de la siguiente manera: Cansancio emocional (siete ítems), Despersonalización (dos ítems) y Realización personal (cuatro ítems).

La Escala de Irritación (Irritation Scale) de Mohr en su versión adaptada al español (Merino et al., 2006). La escala consta de ocho ítems que miden estrés, con una escala de respuesta tipo Likert de 1 a 7, siendo 1 “Muy en desacuerdo” y 7 “Muy de acuerdo”. La escala ha mostrado una alta consistencia interna (Alpha de Cronbach de 0.88) y una validez alta (Merino et al., 2006). La escala estaría compuesta por dos factores diferenciados. Un primer factor denominado Irritación emocional (cinco ítems) y un segundo factor, denominado Irritación cognitiva (tres ítems).

El Cuestionario de Problemas Psicosomáticos de Hock, en la versión realizada por García et al. en 1993, el cual mide los síntomas fisiológicos y psicosomáticos del estrés laboral. Este cuestionario consta de 12 ítems y se recoge la frecuencia de aparición de los diferentes problemas físicos. Consta de una escala tipo Likert de 1 a 6, siendo 1 Nunca y 6 Muy frecuente. Las puntuaciones totales que se pueden obtener van de 12 a 72 puntos, siendo que puntuaciones superiores a 36 deberían ponernos en alerta sobre presencia de estrés laboral (González, 2017).

Escala de datos sociodemográficos. Con esta escala se pretendía obtener información acerca de las personas que participaron en la investigación. Se

realizaban preguntas (16 ítems) para poder identificar: el sexo de los participantes, su edad, el estado civil, la zona de residencia, si tenían o no hijos, las personas con las que se convivían en el domicilio habitual, el nivel máximo de estudios, la empresa donde trabajaban (señalando el departamento y el puesto que se ocupaba), los años de antigüedad, el tipo de contrato con el que se estaba trabajando y el nivel de ingresos.

Procedimiento

En primer lugar, se llevó a cabo la elección de las escalas necesarias para abordar los objetivos de este trabajo. En segundo lugar, se elaboró un cuestionario, a partir de un formulario de Google. Este cuestionario consta de siete secciones. En la primera se señalan las instrucciones generales del cuestionario. En la segunda, se explica cómo iban a ser tratados sus datos, así como, se le solicitaba al participante su consentimiento para el uso de sus respuestas con fines investigadores. En la tercera se solicitaban algunos datos sociodemográficos. En la cuarta se presentaba la escala S10/12 para obtener información acerca de la satisfacción laboral. En la quinta aparece la escala MBI, de forma que se recoja información sobre los niveles de burnout. La sexta recoge las preguntas de la Escala de Irritación, de forma que se abordan cuestiones sobre el estrés laboral. La última sección recogía el cuestionario de problemas psicosomáticos, de forma que se profundizaba en los síntomas fisiológicos asociados al estrés. Finalmente se daba las gracias a los participantes y se les instaba a terminar de enviar sus respuestas.

Una vez finalizado el formulario de Google, el 4 de abril comenzó su difusión en canales como WhatsApp y redes sociales, como Twitter o Instagram. El enlace al cuestionario iba acompañado del siguiente mensaje:

"Hola muy buenas, mi nombre es Javier y en estos momentos estoy terminando mis estudios del Máster en Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos de la Universidad de La Laguna. Actualmente estoy llevando a cabo mi Trabajo de Final de Máster con el objetivo de evaluar los niveles de estrés y de satisfacción laboral de los trabajadores/as canarios. Para lo cual, si actualmente se encuentra trabajando, le agradecería que respondiera a este pequeño cuestionario. No le llevará más de unos 15 minutos. Le agradecería, además, si pudiera difundirlo a sus amigos y/o familiares. ¡Muchas gracias por su tiempo y por su colaboración!"

El tiempo de cumplimentación del cuestionario es, aproximadamente, de 15 minutos. El 9 de mayo se cerró la recogida de datos.

RESULTADOS

En primer lugar, se analizaron los niveles de consistencia interna de las distintas escalas empleadas en este trabajo. En la tabla 2, se muestran los niveles de fiabilidad para cada una de las escalas y para cada una de las subescalas (factores) en los que se divide.

Tabla 2

Consistencia interna de los instrumentos utilizados

Instrumento	Escala Total/Subescalas	Alfa de Cronbach
	Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Total)	.905
Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12	Factor I: Satisfacción con la Supervisión	.923
	Factor II: Satisfacción con el Ambiente físico de trabajo	.701
	Factor III: Satisfacción con las Prestaciones recibidas	.713
Maslach Burnout Inventory	Maslach Burnout Inventory (MBI) (Total)	.848
	Factor I: Agotamiento Emocional	.836
	Factor II: Despersonalización	.739
	Factor III: Falta de Realización	.655
Escala de Irritación	Escala de Irritación (Total)	.889
	Factor I: Irritación emocional	.889
	Factor II: Irritación cognitiva	.913
Cuestionario de Problemas Psicosomáticos	Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (Total)	.917

En segundo lugar, se analizaron las correlaciones entre las diferentes variables dependientes estudiadas en esta investigación. En la tabla 3, se muestran las correlaciones obtenidas entre las distintas variables.

Tabla 3*Correlaciones entre las variables de estudio*

	SatisTotal	Estrés.L.Total	Estrés.F.Total
Estrés.L.Total	-0.403***	—	
Estrés.F.Total	-0.353**	0.733***	—
BurnoutTotal	-0.560***	0.619***	0.691***

* < .05; ** <.01; *** < .001

Como se puede observar en esta tabla, los niveles de estrés laboral (Estrés.L.Total) y de satisfacción (SatisTotal) correlacionan fuertemente de manera negativa entre si ($r = -.403$, $p < .001$), es decir las personas que presentan altos niveles de estrés, presentan a su vez bajos niveles de satisfacción laboral. Asimismo, se observa una correlación igualmente negativa ($r = -.353$, $p < .01$) entre los síntomas físicos de estrés (Estrés.F.Total) y la satisfacción. Y una fuerte correlación positiva entre los síntomas físicos de estrés y los niveles de estrés laboral ($r = .733$, $p < .001$). Esto es, en primer lugar, que las personas que presentan efectos físicos derivados del estrés muestran unos niveles menores de satisfacción respecto a los que no, y en segundo lugar, que las personas con altos niveles de estrés suelen presentar síntomas físicos derivados de este. También correlacionan de manera negativa los niveles de burnout (BurnoutTotal), frente a la satisfacción laboral ($r = -.560$, $p < .001$), de manera que las personas que presentan altos niveles del síndrome de burnout presentan bajos niveles de satisfacción laboral. Los datos muestran, además,

que se produce una correlación positiva entre los niveles de burnout con los niveles de estrés laboral ($r = .619$, $p < .001$), de manera que las personas con elevados niveles de burnout presentarán a su vez altos niveles de estrés laboral. Por último, de manera similar, los niveles de burnout correlacionan fuertemente positiva con los síntomas físicos de estrés ($r = .691$, $p < .001$). Lo que se traduce en que las personas con altos niveles de burnout suelen presentar síntomas físicos derivados del estrés, frente a las personas con niveles bajos.

En tercer lugar, se analizaron en qué medida los datos sociodemográficos (el sexo, de si se trata con personas directamente o no, el salario, la antigüedad en la empresa y el nivel máximo de estudios de la persona.) generan diferencias en las variables de este trabajo.

En relación con la *satisfacción laboral* (S10/12), no se encontraron resultados significativos entre los niveles de satisfacción que atendieran al sexo ($p > .05$), de forma que la población de este estudio no difiere en la satisfacción con su trabajo dependiendo de su sexo ($t(64) = -.169$, $p = .866$, $d = -.041$). Igualmente, no se encontraron diferencias ($p > .05$) entre si se realizaba la actividad con un trato directo con personas o no ($t(64) = -.086$, $p = .931$, $d = -.021$). Tampoco difiere la satisfacción según el nivel máximo de estudios ($F = .576$, $p = .681$, $w^2 = .026$), la antigüedad dentro de la empresa ($F = .496$, $p = .686$, $w^2 = .023$) o el salario recibido ($F = 1.89$, $p = .159$, $w^2 = .026$).

En cuanto *síndrome de quemarse por el trabajo*, no se encontraron resultados significativos entre los niveles de Burnout en función del sexo ($p > .05$), de forma que la población de este estudio no difiere en los niveles de burnout según su sexo ($t(64) = .130$, $p = .897$, $d = -.032$). Del mismo modo, no se encontraron diferencias ($p > .05$) entre si se realizaba la actividad con un trato

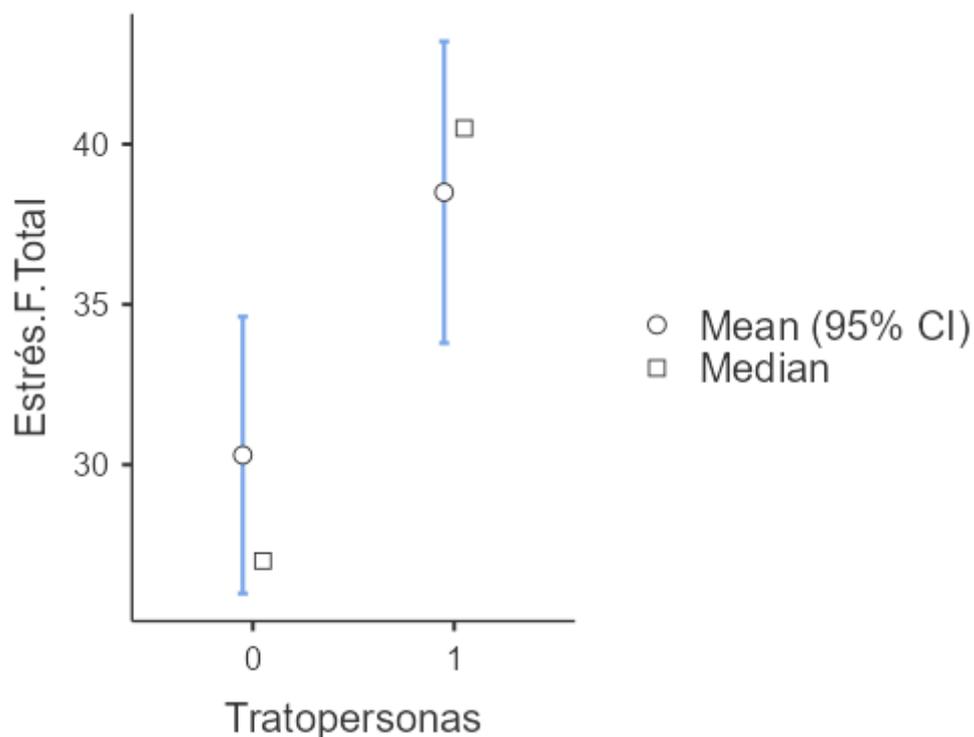
directo con personas o no ($t(64) = -1.11, p = .270, d = -.272$). Por último, ni el nivel máximo de estudios ($F = 1.78, p = .145, w2 = .045$), la antigüedad dentro de la empresa ($F = 1.16, p = .331, w2 = .007$) y el salario recibido ($F = 1.28, p = .284, w2 = .009$) arrojaron diferencias significativas.

Con respecto a los niveles de *Estrés Laboral*, no se encontraron diferencias significativas entre si se realizaba la actividad con un trato directo con personas o no ($t(64) = -1.89, p = .064, d = -.467$). Asimismo, tampoco se encontraron resultados significativos según el sexo ($t(64) = -.114, p = .909, d = -.028$), el nivel de estudios ($F = .823, p = .515, w2 = -.011$), la antigüedad dentro de la empresa ($F = 1.43, p = .241, w2 = .019$) y el salario recibido ($F = .118, p = .889, w2 = -.027$).

Por último, en el caso de los síntomas físicos del estrés, se encontraron resultados significativos ($p < .05$) entre la presencia de síntomas físicos de estrés de las personas que tenían un trato directo con otras en su trabajo y las que no ($t(64) = -2.48, p = .016, d = -.612$). Siendo, como se puede ver en la Figura 1, que las personas que tenían un puesto de cara al público (Grupo 1) tenían mayor presencia de síntomas físicos que las que no (Grupo 0).

Figura 1

Resultados t de student síntomas físicos de estrés, cara al público no/sí.



Nota. Figura de elaboración propia mediante el programa de análisis de datos Jamovi.

Además, no se encontraron resultados significativos entre los síntomas de Estrés Físico en función del sexo ($t(64) = -1.12, p = .268, d = -.276$), el nivel máximo de estudios ($F = 1.63, p = .177, w2 = .037$), la antigüedad dentro de la empresa ($F = 1.71, p = .174, w2 = .031$) y el salario recibido ($F = 1.20, p = .308, w2 = .006$).

DISCUSIÓN

A lo largo de esta investigación se ha tratado de esclarecer cómo la población canaria responde a los niveles de estrés en sus trabajos, a los niveles de burnout que pueden derivar de estos y la prevalencia de consecuencias fisiológicas, así como, su relación con cómo los canarios están más o menos satisfechos con su vida laboral. Para ello, se utilizaron varias escalas. En cada

una de ellas, a nivel global, se observan unos adecuados niveles de consistencia interna: S10/12 (.905), MBI (.848), Escala de Irritación (.889) y Problemas Psicosomáticos (.917).

Asimismo, tal y como se esperaba, los resultados obtenidos muestran una relación entre los altos niveles de estrés de los trabajadores y la presencia de niveles altos a su vez de burnout. Este hallazgo va en la dirección del trabajo de Cárdenas et al. (2014) quienes encontraron esta misma relación entre estrés y burnout en una población de profesores universitario. A pesar de pertenecer a poblaciones diferenciadas, el estrés laboral y el burnout afectan y se relacionan de forma similar en las personas donde su trabajo demanda más recursos de los que pueden disponer. Otras investigaciones han encontrado relaciones similares entre las variables de estrés y las de satisfacción a las obtenidos en el presente trabajo, de forma que el burnout tiende a correlacionar positivamente con el estrés y negativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores (Párraga, et al., 2018; Chiang et al., 2018).

La prevalencia de síntomas psicosomáticos en este estudio muestra una correlación significativa entre los niveles altos de estrés laboral y una sintomatología física derivada. En otras investigaciones, sin embargo, los síntomas psicosomáticos no han tenido una prevalencia alta, por ejemplo, en el estudio realizado por Aguire et al. (2018), donde solo el 11, 8 % de la muestra percibía síntomas fisiológicos relacionados.

Además, se ha encontrado que los puestos de trabajo de cara al público, donde los trabajadores presentan un frecuente trato con otras personas son los que más se relacionan con estrés laboral, de manera significativa en cuanto a la sintomatología y apuntando hacia una relación con la percepción de estrés. Uno

de los riesgos psicosociales que más afectan al estrés es el tener contacto con pacientes, clientes o alumnos complicados (EU-OSHA, 2019). Por lo que en consonancia con estos estudios, aquellos puesto de trabajo donde la relación con otras personas sea una parte sustancial del trabajo, es más probable encontrarse con personas “difíciles”.

En este estudio no se han encontrado diferencias significativas en la mayoría de las variables sociodemográficas. Este resultado va en contra de trabajos previos donde se observan diferencias significativas en niveles de burnout en función del sexo en algunos estudios, siendo que eran las mujeres las que más percibían el agotamiento, frente a sus homólogos varones ($F = 4.408$, $P = .044$) (Aguirre et al., 2018). También, tradicionalmente, se ha encontrado mayor sintomatología derivada del estrés en mujeres frente a los hombres, (Culbertson, 1997, citado en Matud et al., 2002). En cuanto a las otras variables, se encuentran en la literatura, estudios que coinciden en resultados similares, es decir no se encontraron diferencias en función del sexo ni en satisfacción laboral ni en burnout (Moreno et al, 2010). Por último, respecto a los salarios, no se observa relación con las variables estudiadas, si bien hay evidencia que salarios inadecuados tendrían relación con mayores niveles de estrés dentro de la población (Oramas et al., 2007). Tampoco, se han obtenido resultados significativos relacionando la antigüedad en el puesto con alguna de nuestras variables, mientras que, en otras investigaciones, hay indicios de que la antigüedad tendría una relación directa con mayor probabilidad de presentar altos niveles de burnout (Sagripanti et al., 2012).

En vista a estos resultados, hemos podido responder a los objetivos que planteábamos al inicio. En primer lugar y relacionado con el OE1, la hipótesis 1B

se ha cumplido parcialmente, se ha encontrado mayores niveles de estrés en aquellas personas que trabajan de cara al público frente a las que no. Sin embargo, el resto de las hipótesis (1A,1C y 1D) han obtenido resultados contrarios a los esperados. No se encontraron diferencias debidas al sexo, o algún otro dato sociodemográfico y el trato con personas no afectó a los niveles de satisfacción de los trabajadores. En segundo lugar, en cuanto al OE2, todas las hipótesis (2A,2B y 2C) se han cumplido. Las personas que presentan altos niveles de estrés laboral presentan bajos niveles de satisfacción laboral. Las personas que presenten altos niveles de burnout presentan bajos niveles de satisfacción laboral. Y, por último, las personas con más síntomas físicos presentan menores niveles de satisfacción laboral. En último lugar, el objetivo OE3 también se ha cumplido, puesto que la hipótesis 3 ha obtenido el resultado esperado. Es decir, los trabajadores que presentan altos niveles de estrés laboral presentan mayor sintomatología fisiológica relacionada con el estrés frente a los trabajadores con bajos niveles de estrés.

Limitaciones, fortalezas y futuras líneas de investigación

En este estudio, la falta de resultados significativos en cuanto a las variables sociodemográficas puede deberse a un tamaño muestral escaso. Así, de cara a alguna futura investigación, sería interesante elevar el tamaño muestral, para observar si en la población canaria, realmente, no se encuentran diferencias en las variables estudiadas respecto a los datos sociodemográficos o esta la ausencia identificada en este trabajo ha sido fruto del tamaño muestral. Asimismo, limitar la muestra a la población canaria que trabaje en las islas puede haber condicionado los resultados obtenidos. De continuar esta línea de investigación, sería recomendable incluir aquella población canaria que se

encuentre trabajando de forma telemática de otras partes del mundo, pero que sigan residiendo en canarias. De esta forma, se podrían comparar ambas modalidades de trabajo y observar las posibles diferencias que podrían darse fruto de las distintas modalidades de trabajo. También la heterogeneidad de los puestos de trabajo que se tienen en esta investigación limita el alcance y claridad de los resultados, en futuras investigaciones podría dividirse a los participantes en función de su puesto o área laboral.

Finalmente, este estudio resulta interesante y enriquecedor para la literatura académica sobre este campo, debido a la poca difusión que la población canaria tiene en el ámbito nacional como objeto de estudio. De esta manera, se abre el campo a futuras investigaciones que hagan protagonista a los y las canarias, y que permitan dar a conocer la realidad laboral de las islas y las consecuencias psicológicas que esta tiene para sus habitantes.

REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). (2019). *Tercera encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER 3)*. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/publications/third-european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener-3>
- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., Sánchez García, J. C. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248.
- Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991). El síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios. *Revista de la asociación española de neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265.
- Bòria, S., Crespi-Vallbona, M. y Mascarilla, O. (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de economía*, 97, 9-16.
- Cárdenas, M., Méndez, L. y González, M. (2014). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14(1), 1-22.
- Chiang, M., Gómez, N. y Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128.
- Chiang, M., Riquelme, R y Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de

- Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y Trabajo*, 20(63), 178-186.
- García, M., Castellón, M., Albaladejo, B. y García, A. (1993). Relaciones entre Burnout, ambigüedad de rol y satisfacción laboral en el personal de Banca. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 9(24), 17-26.
- Gil-Monte, P. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Pirámide.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Editorial Síntesis.
- Gil-Monte, P. y Prado-Gascó, V. (2021). *Manual de Psicología del Trabajo*. Pirámide.
- Guerra, P., Santander, S. y Rodríguez, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *Ciencia Americana*, 6(1), 17-23.
- Gonzales, C. (2017). *Síndrome Burnout en los profesionales de medicina de Urgencias de atención hospitalaria de Asturias*. [Trabajo Fin de Máster, Universidad de Oviedo]. Repositorio Institucional - Universidad de Oviedo.
- López, B. y Osa, A. (2011). El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción. *Psicothema*, 23(1), 119-125.
- Madrigal, M. (2006). "Burnout" in doctors: theoretical approaches and some differential Diagnoses. *Revista de medicina legal de Costa Rica*, 23(2), 137-153.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). MBI. Inventario "Burnout" de Maslach. Síndrome del "quemado" por el estrés laboral asistencial. *TEA Ediciones*.

- Matud, M., García, M., Matud Aznar, M. (2002). Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 2(3), 451- 465.
- Meliá, J. y Peiró, J. (1988). El cuestionario de Satisfacción S10/12. Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 4(11), 179-187.
- Menghi, M. y Oros, L. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. *Revista de psicología*, 10(20), 47-59.
- Merino, E., Carbonero, M., Moreno-Jiménez, B. (2006). La escala de Irritación como instrumento de evaluación del estrés laboral. *Psicothema*, 18(3), 419-424.
- Navarro, J. (2009). Modelo de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral: estrategia operativa. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 55(215), 86-98.
- Ato, M., López, J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059.
- Moreno, M., Ríos-Rodríguez, M., Canto-Ortiz, J., San Martín-García, J., y Perles-Nova, F. (2010). Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 255-265.
- Oramas, A., Almirall, P., y Fernández, I. (2007). Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos. *Salud de los Trabajadores*, 15(2), 71-87.

- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo*.
- Oviedo, C. y Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Párraga, I., González, E., Méndez, T., Villarín, A. y León, A. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(2), 51-60
- Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82.
- Pujol, J. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.
- Sagripanti, O., Gonzalez, M., Messi, I., Romero, J y Khile, Y. (2012). The effect of burnout in seniority in the workplace: Mediation analysis of anxiety. *Revista electrónica de investigación Docencia Creativa*, 1, 4-11.
- Uribe, D. (2015). El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(1), 57-65.

Vizcardo, W. (2016). *Adaptación del Inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.