



Universidad Europea de Canarias

TRABAJO FIN DE MASTER

Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS RELACIONES
CAUSALES. LA REALIZACIÓN DE UNA
HERRAMIENTA METODOLÓGICA PARA SU
DETECCIÓN Y PREVENCIÓN TEMPRANA.**

Alumno: Paula Segura Peña

Tutor: Enrique Dorta García

(Valencia), 2024



Universidad europea de Canarias

TRABAJO FIN DE MÁSTER

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS RELACIONES CAUSALES. LA REALIZACIÓN DE UNA HERRAMIENTA METODOLÓGICA PARA SU DETECCIÓN Y PREVENCIÓN TEMPRANA.

Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales

Alumno: Paula Segura Peña

TUTOR: Enrique Dorta García

(Valencia), 2024

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
	Objetivos de la investigación	3
2.	MARCO TEÓRICO	4
	Conceptualización del término “Burnout”	4
	Sintomatología y procesos de desarrollo del Síndrome de <i>Burnout</i>	5
	Enfoques teóricos explicativos del <i>Burnout</i>	8
	Hipótesis de la investigación	11
3.	DISEÑO METODOLÓGICO	12
	Cuestionario para la valoración técnica de los puestos de trabajo.....	12
	Cuestionario sobre percepciones	12
4.	ANÁLISIS: EL PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO	16
	Valoración técnica del puesto de trabajo	16
	Valoración de la autopercepción y percepción organizativa ..	25
5.	CONCLUSIONES	33
6.	BIBLIOGRAFÍA	34

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el estrés se ha convertido en una de las principales enfermedades que sufren las personas trabajadoras. El síndrome de *burnout* es una consecuencia directa del estrés a largo plazo. Las actitudes negativas, influenciadas por percepciones negativas de uno mismo y del lugar de trabajo conllevan a malas estrategias de afrontamiento que derivan en estrés laboral y fatiga emocional, que con el paso de los años culmina en el síndrome de *burnout*. Como en muchos casos de las enfermedades psicológicas, el síndrome de *burnout* suele detectarse cuando ya es tarde y complicado de subsanar.

Por consiguiente, el presente Trabajo de Fin de Máster busca crear una herramienta metodológica capaz de detectar los primeros indicios del síndrome de quemarse en el trabajo y que además dote al técnico en prevención la información necesaria para realizar las actuaciones necesarias en materia de prevención.

A lo largo de la investigación, se analizarán las causas y consecuencias del síndrome de *burnout*, así como las diferentes teorías al respecto. Además, se realizará un profundo análisis sobre las mismas, que culminará con la elaboración de la herramienta metodológica para la prevención de síndrome de *burnout*.

Objetivos de la investigación

Objetivos Generales

1. Realizar una herramienta metodológica capaz de analizar los perfiles de los trabajadores y los puestos de trabajo más vulnerables al desarrollo del síndrome de Burnout para una prevención efectiva.
2. Puesto que el objetivo principal es la prevención, la herramienta debe de ser capaz de señalar claramente cuáles son los puntos clave sobre los que los técnicos deben de trabajar para aplicar los protocolos de prevención.

Objetivos Específicos

1. Conocer los motivos que llevan al desarrollo del Síndrome de *Burnout*.
2. Anticipar las probabilidades de que un/a trabajador/a sufra dicha patología mediante la realización de una herramienta para la valoración de los puestos de trabajo. Esta valoración puede discernir qué puestos de trabajo dentro de una empresa son los más desprotegidos.
3. Realizar un cuestionario aplicable a aquellas personas que por su puesto de trabajo resulten más vulnerables de padecer el Síndrome de *Burnout*. Dicho cuestionario se basará en el desarrollo de los indicadores psicológicos y sociales que se elaborarán en base a la revisión bibliográfica.
4. La herramienta debe de servir como protocolo general para que pueda implementarse en las empresas para prevenir el desarrollo de dicha patología.
5. Las herramientas deben de ser sencillas, puesto que los técnicos deben de ser capaces de aplicarlas y obtener resultados claros sin grandes complicaciones.

2. MARCO TEÓRICO

Conceptualización del término “Burnout”.

El concepto de *Burnout* ha experimentado cambios en su conceptualización desde que fue acuñado por primera vez en los años 70. Dichas variaciones terminológicas vienen dadas por el tipo de enfoque que los investigadores han adoptado en los estudios realizados para comprender el fenómeno.

Una de las primeras conceptualizaciones que podemos encontrar es la que propuso Freudenberg (1974. Cit en: Martínez Pérez, 2010: 44) en referencia al estado físico y mental de los jóvenes que trabajaban como voluntarios en una clínica de Nueva York. Aquellos jóvenes que realizaban el trabajo de forma voluntaria en un largo período de tiempo veían como su esfuerzo y sacrificio por defender sus ideales se veían poco recompensados. En consecuencia, los voluntarios mostraban síntomas de agotamiento mental, irritación incluso cinismo hacia los clientes (Martínez Pérez, 2010: 44).

La conceptualización que propuso Freudenberg analizaba tan sólo los casos concretos en lo referente al trabajo voluntario, sin embargo, fue Maslach (1976) quien amplió el término al trabajo retribuido. Su definición propuso que el término *Burnout* tan sólo hiciese referencia a la manifestación del estrés laboral por lo que tan solo es aplicable a trabajadores insertos en el ámbito laboral.

Así pues, Maslach (1981. Cit en: Martínez Pérez, 2010: 45) define el Síndrome de *Burnout* como una manifestación propia del estrés laboral (Martínez Pérez, 2010: 45), y lo conciben como un síndrome tridimensional con las siguientes características: cansancio emocional (fatiga laboral), despersonalización (actitudes negativas e insensibles hacia los clientes o usuarios) y baja realización personal (evaluación del trabajo propio de forma negativa) (González-Pérez & Criado, 2006: 122).

Pero la mayor aportación que podemos encontrar del trabajo de Maslach (1981) fue el desarrollo de del cuestionario para la detección del Síndrome de *Burnout*: *Maslach Burnout Inventory* (MBI) (INSST, 2000: 2). El MBI sigue siendo el instrumento de referencia para identificar el Burnout en los trabajadores. Aunque

nuestro estudio se enfoca en la prevención temprana en lugar de la detección una vez que el síndrome ya se ha manifestado, incluiremos un análisis de este cuestionario en la sección dedicada al diseño metodológico.

Volviendo a las definiciones del Síndrome de *Burnout*, podemos observar que uno de los elementos clave y determinantes para el desarrollo del mismo, es precisamente la presencia de estrés laboral en el trabajador.

Gil- Monte (2019: 43) define el estrés como “un esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido” y añade que en concreto el estrés laboral es el desajuste que ocurre cuando las capacidades del trabajador no cubren las exigencias del propio trabajo (Gil-Monte, 2019: 45). En consecuencia, una respuesta prolongada a dichos estresores implica, en algunos casos, el desarrollo del Síndrome de quemarse en el trabajo. En otras, palabras el desarrollo del Síndrome de *Burnout* viene dado a posteriori de un largo período de desarrollo de estrés laboral (Gil-Monte, 2019: 50).

Sintomatología y procesos de desarrollo del Síndrome de *Burnout*

Como ya hemos establecido y en términos generales, cuando nos referimos al Síndrome de *Burnout*, hablamos de fatiga emocional y física. Pero dicha fatiga afecta en todos los ámbitos de la vida de una persona. No solo afecta a nivel laboral, sino que puede afectar a las relaciones interpersonales y a las condiciones físicas y psicológicas.

Los síntomas son diversos y variados lo que conlleva a que no sea necesario que todas las personas afectadas por el síndrome presenten cada uno de ellos (Forbes Álvarez, 2011:2). Según Gin- Monte (2019: 50) podemos encontrar más de un centenar de síntomas asociados al síndrome de quemarse en el trabajo. A continuación, se presenta la siguiente tabla resumiendo algunos de los síntomas principales producidos por el Síndrome de *Burnout*:

Tabla 1: Sintomatología del Síndrome de *Burnout*

Sintomatología Psicosocial	Sintomatología Física
• Deterioro de las relaciones interpersonales	• Insomnio
• Depresión	• Deterioro cardiovascular y muscular
• Cinismo	• Pérdidas de peso
• Ansiedad	• Ulceración y desordenes gastrointestinales
• Irritabilidad	• Fatiga crónica
• Dificultad de concentración	• Migrañas

Elaboración propia en base a: (Forbes Álvarez, 2011:2-3) y (Gil-Monte, 2019: 50-54).

Dado que los síntomas son amplios, a menudo resulta difícil distinguir si ciertos síntomas son realmente manifestaciones del síndrome o si son consecuencias del mismo. A modo de ejemplo, la depresión puede ser considerada tanto un síntoma como una causa (Gil-Monte, 2019: 50). De ahí la importancia de que cada caso se trate de forma única y específica.

“Se puede considerar que las conductas observables en las personas que desarrollan el síndrome y las alteraciones fisiológicas que ocurren son consecuencia de procesos cognitivos y afectivos y de procesos que tienen que ver con las actitudes que median entre la percepción del medio laboral como fuente de estrés, en especial las relaciones interpersonales, y el surgimiento de esos indicadores comportamentales y fisiológicos” (Gil-Monte, 2019: 52).

En otras palabras, los comportamientos visibles y las alteraciones fisiológicas en las personas con el Síndrome de *Burnout* vienen dadas por procesos mentales y emocionales. En estos procesos influyen las actitudes que las personas tienen hacia su entorno laboral, por lo que la percepción del ambiente laboral como estresante actúa como un mediador, contribuyendo al avance de los síntomas, ya sean psicosociales como físicos.

Es decir, cómo una persona percibe y se relaciona con su entorno laboral afecta directamente su bienestar físico y mental.

Procesos de desarrollo del Síndrome de Burnout

Para la detección temprana del Síndrome de *Burnout* es esencial conocer cuáles son los procesos que llevan al desarrollo del síndrome. Aunque dicha tarea no resulta sencilla dada la cantidad de manifestaciones que las personas pueden llegar a desarrollar. Por ello, la literatura es extensa en dicha cuestión, debido a esto es necesario comprender y analizar algunos de los modelos explicativos sobre los procesos de desarrollo del Síndrome de quemarse en el trabajo.

Edelwich y Brodsky (1980. Cit en: Martínez Pérez, 2010: 49) señalan cuatro etapas en donde se desarrolla el síndrome. En la primera etapa resalta la ilusión por un nuevo trabajo, las ganas de resaltar y hacer las cosas bien para cumplir con las expectativas impuestas en el trabajo. La segunda etapa predomina el estancamiento al ver que no se cumplen dichas expectativas. En consecuencia, la tercera etapa viene marcada por la frustración que implica que las expectativas no sean cumplidas. Y finalmente, la cuarta etapa en la que se desarrollan sentimiento de apatía dada la falta de recursos para afrontar la frustración.

Chermiss (1980. Cit en: Forbes Álvarez, 2011:2) distingue entre tres fases: la fase del estrés, en donde ocurre un desequilibrio entre las demandas y los recursos del trabajador; la fase de agotamiento, en la que aparecen respuestas crónicas de tensión, ansiedad y fatiga; y la fase del agotamiento defensivo, en donde se pueden apreciar cambios en la conducta del trabajador de carácter nocivo.

Por otro lado, el Modelo Procesual de Leiter (1988. Cit en Martínez Pérez, 2010: 50) analiza el proceso que lleva al Síndrome de *Burnout* como un proceso secuencial. El desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos personales lleva, por tanto, al cansancio emocional. Así pues, se experimenta despersonalización (desconexión emocional en el trabajo) como mecanismo de defensa que se traduce en una baja realización personal, debido a la ineficacia de las estrategias para manejar el estrés laboral, lo que afecta su compromiso con el trabajo.

Finalmente, Gil-Monte (2019: 52) añade al modelo de Leiter que los pensamientos afectan a sus percepciones y conductas, las cuales a su vez modifican por dichos pensamientos a través de las consecuencias observadas. Es por ello que el propio autoconcepto del individuo influye en sus reacciones emocionales.

Tal y como podemos observar, muchos de los estudios revisados y analizados para la realización de este marco teórico se centran en trabajos que tienen como principal característica el servicio público: sea la medicina, la enseñanza o el trabajo social. Sin embargo, existen pocos estudios que analizan los trabajos dedicados exclusivamente a la atención al público, como pueda ser los trabajos de camareros/as, vendedores/as o cajeros/as. Estos trabajos, además, pierden el sentido vocacional que se les suele atribuir a los trabajos dedicados al servicio de la sociedad.

Enfoques teóricos explicativos del *Burnout*

Desde la aparición del concepto, se han desarrollado ciertos enfoques teóricos que explican la aparición del *burnout* dentro de las empresas. Para la realización posterior de los indicadores es necesario realizar un breve repaso de dichos enfoques.

Teoría Social Cognitiva del Yo.

En la Teoría Social Cognitiva del Yo, el enfoque se centra en variables de carácter individual como puede ser la autoconfianza, la autoeficiencia o el autoconcepto. Por ello el desarrollo del Síndrome del *Burnout* viene dado cuando el propio trabajador duda de su propia eficiencia para alcanzar los objetivos exigidos (Moriano León, 2021: 137).

Por ello, las experiencias pasadas relacionadas con el fracaso, la falta de modelos de referencia que hayan pasado por lo mismo y superado las circunstancias, así como la falta de refuerzos externos y *feedback* en el trabajo y las dificultades propias del trabajo son circunstancias que facilitan el desarrollo

del síndrome de quemarse en el trabajo según esta teoría (Moriano León, 2021: 137).

Teoría del Intercambio Social

En cambio, esta teoría se centra en el hecho de que el *Burnout* ocurre cuando el trabajador siente y percibe una descompensación entre los esfuerzos realizados y los resultados obtenidos. Esta falta de reciprocidad acaba generando agotamiento emocional ya que el trabajador ve como sus propios recursos emocionales van menguando. Es aquí cuando se desarrollan estrategias emocionales de cinismo para afrontar el estrés derivado del agotamiento emocional (Moriano León, 2021: 138).

Teoría Organizacional

En esta teoría el enfoque principal se centra en que los estresores principales nacen precisamente de los factores relacionados con la propia organización. Es decir, el clima laboral, la estructura organizativa, las funciones propias del rol o incluso el apoyo social que recibe el empleado desde la empresa, combinados junto a estrategias de afrontamiento personales poco eficientes son determinantes para el desarrollo del Síndrome de *Burnout* (Moriano León, 2021: 138).

Teoría Demandas- Recursos

El foco de esta teoría se centra en que el Síndrome de *Burnout* se produce cuando existe un desequilibrio entre las demandas y los recursos derivados del trabajo. En otras palabras, cuando el trabajo requiere de un esfuerzo físico o mental sostenido y el tiempo de recuperación resulta insuficiente es cuando se produce el agotamiento mental (Moriano León, 2021: 139).

Teoría Estructural

En este planteamiento se hace hincapié que el síndrome de quemarse en el trabajo es una respuesta al estrés laboral por la falta de estrategias de afrontamiento que se emplean por parte de los trabajadores para reducir los estresores laborales. Si el estrés laboral no es manejado de la forma correcta y las estrategias de afrontamiento fallan en regular dicho estrés, el empleado empieza a desarrollar sentimientos de baja realización personal y, por ende, agotamiento emocional (Moriano León, 2021: 139).

Hipótesis de la investigación

Para la realización del proyecto de investigación, se han tenido en cuenta las siguientes hipótesis basadas en el marco teórico:

1. Las personas que sufren del Síndrome de *Burnout* pueden mostrar una sintomatología muy diversa por lo que no nos podemos guiar tan sólo por los síntomas para poder detectar si una persona tiene o no el síndrome de quemarse en el trabajo. La clave, por tanto, reside en las percepciones que los individuos realizan sobre su entorno laboral, y, por ende, las actitudes que desarrollan en base a dicha percepción.
2. La valoración técnica del puesto de trabajo es vital para realizar un trabajo de prevención adecuado. Los estresores laborales influyen directamente sobre las percepciones y actitudes de los trabajadores. Por ello, los protocolos de prevención deben incluirse desde el momento en que un puesto de trabajo muestre una predisposición alta a desarrollar el Síndrome de *Burnout*.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

Tal y como se ha ido avanzando en los apartados anteriores, se pretende realizar una investigación basada en el método cuantitativo de la producción de la información. Dicha investigación deriva en dos vertientes. La primera parte constará de la creación de los ítems que conformarán la valoración del puesto de trabajo. La segunda parte de esta investigación culmina con la realización de un cuestionario que determinará las probabilidades de que un trabajador sufra del síndrome de quemarse en el trabajo.

Cuestionario para la valoración técnica de los puestos de trabajo

Según los diversos enfoques que se han analizado, la estructura organizacional de una empresa influye directamente en los estresores laborales que acaban desarrollando el Síndrome de *Burnout*. El clima laboral, la estructura organizativa, las funciones del rol asignado o incluso el apoyo social que recibe el empleado desde la empresa son variables que se pueden medir realizando una valoración por ítems del puesto de trabajo.

En consecuencia, resulta indispensable que desde el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales se realice una valoración de cada uno de los puestos de trabajo para determinar el riesgo que el propio puesto lleva inherente a que un trabajador desarrolle el síndrome de quemarse en el trabajo.

Para ello, se realizará un cuestionario que el propio técnico debe rellenar. En dicho cuestionario aparecerán los ítems relevantes a la hora de determinar dicho riesgo, categorizando los puestos de trabajo según el riesgo: bajo, moderado o alto.

Cuestionario sobre percepciones

El siguiente paso viene supeditado por el paso anterior. En la medida que se determina si el puesto de trabajo conlleva un riesgo alto de que los trabajadores desarrollen el Síndrome de *Burnout*, la realización de una encuesta o

cuestionario que determine la propensión del trabajador a desarrollar el síndrome, en donde se deben de tener en cuenta variables psicológicas y sociodemográficas es primordial. .

Una encuesta o cuestionario, como define García Ferrando (1992:141, en Manzano et al., 1996: 16) consiste en:

“Una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, y que utiliza procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”.

La encuesta presenta dos características que la diferencian de otras técnicas de recogida de información: por un lado, a través de un cuestionario estructurado, ésta captura información que es facilitada verbalmente o de forma escrita por un informante. Por otro, se “utiliza muestras de la población objeto de estudio” (Alvira Martín, 2004: 6).

Se habla de “procedimientos estandarizados” ya que se proporcionan a los encuestados las mismas preguntas, las mismas posibilidades de respuesta, a través de las mismas técnicas de recolección de datos. Para ello asegurar que las diferencias en las informaciones obtenidas dependen de los sujetos y no del método empleado o de las distintas situaciones sociales en las que se da la recogida de datos (Fowler y Manglione, 1990: 14; cit. en Díaz de Rada, 2005:19).

Como afirma Díaz de Rada (2005: 20), otras características de la técnica de encuesta son:

- 1) Lo que se observa son las informaciones que los sujetos eligen revelar, y no los hechos en sí. Por lo tanto, hay que tener en cuenta desde el principio que los datos recolectados son declaraciones subjetivas;
- 2) Se pueden hacer “preguntas de hechos y preguntas de opinión”, a través de la referencia a diferentes etapas temporales (presente, pasado y futuro), pudiendo obtener una gran cantidad de información muy variada;

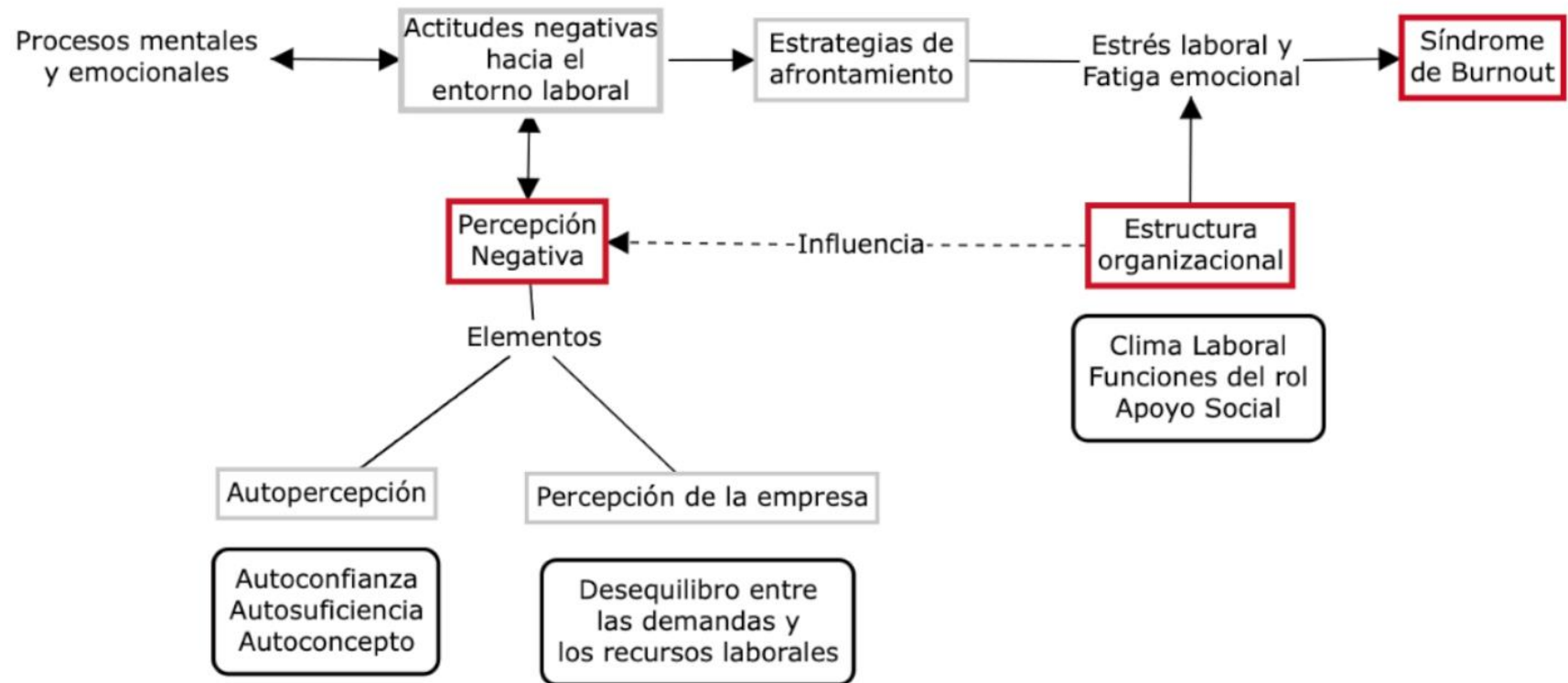
- 3) Se lleva a cabo un análisis estadístico de los datos recolectados para identificar las relaciones que se dan entre ellos;

Los métodos de muestreo permiten inferir tales análisis y resultados a la totalidad de la población.

Por todo ello, es fundamental realizar una correcta operacionalización de los conceptos que se van a tratar, para el posterior desarrollo de los índices que culminarán en la herramienta de la encuesta para la prevención del Síndrome de *Burnout*.

Basándose en las teorías revisadas en el propio marco teórico de esta investigación, se puede argumentar que la percepción del trabajador cómo se relaciona con su entorno laboral afecta directamente su bienestar físico y mental. Por ello, las dimensiones claves para la realización del cuestionario serán la autopercepción y la propia percepción que tiene el trabajador de la empresa. En el siguiente mapa conceptual que se presenta se resumen los conceptos hasta ahora revisados y cómo entre ellos se relacionan:

Figura 1: Relaciones causales del Síndrome de Burnout.



Elaboración propia en base al marco teórico

4. ANÁLISIS: EL PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Valoración técnica del puesto de trabajo

La valoración del puesto de trabajo es fundamental para el protocolo de prevención del Síndrome del *Burnout*, ya que como se ha podido constatar en la revisión bibliográfica, los factores organizacionales y estructurales de las empresas son claves e intervienen de forma directa en la percepción que tiene la persona trabajadora sobre la empresa.

Es por ello que comprender las exigencias, tanto físicas como psicológicas, derivadas del propio puesto de trabajo es vital. Para ello se ha decidido crear un cuestionario que el equipo técnico debe cumplimentar. Ante esta decisión metodológica el cuerpo técnico debe actuar con objetividad en cuanto a la recolección de datos se refiere, pues su valor reside precisamente en ello.

La elaboración de la herramienta para la valoración de los puestos de trabajo se basa en una serie de ítems que, posteriormente, permiten asignar una puntuación. Esta puntuación será utilizada por el equipo técnico como criterio para determinar si el riesgo asociado a dicho puesto requiere de una intervención posterior, por lo que la herramienta debe ser precisa y objetiva.

En consecuencia, se decide realizar un esquema de codificación que permita un análisis metódico e identifique cuáles son las causas organizacionales que llevan a que un empleado acabe desarrollando el síndrome de quemarse en el trabajo. Para poder realizar el esquema de codificación de forma objetiva y precisa es necesario realizar una revisión de las causas organizacionales y estructurales del síndrome de *burnout*.

Indicadores para la valoración técnica

El apoyo social que los trabajadores perciben por parte de la empresa es uno de los factores organizacionales que más influyen a la hora de desarrollar estrés laboral. Prysmajova y Lallatin (2021 cit en., Osca Segovia, Palací Descals, Bernabé Castaño, & Lisbona Bañuelos, 2021: 207), realizaron un meta análisis

de más de 50 estudios y llegaron a la conclusión de que aquellos empleados que sienten que desde la organización reciben un buen apoyo, y consideran que las relaciones con sus compañeros y responsables son buenas permanecen más tiempo en una empresa, siendo este el factor que determina si se quedan o no por encima de factores como el tipo de trabajo o las tareas a realizar. Además, observaron que las personas trabajadoras que consideran que desde la organización de su empresa existe un buen clima laboral y apoyo social se muestran más comprometidos y con los niveles de estrés laboral más reducidos que el resto de sus compañeros (Osca Segovia, Palací Descals, Bernabé Castaño, & Lisbona Bañuelos, 2021: 207).

En consecuencia, la capacidad de la empresa de crear un ambiente seguro y que apoye a las personas trabajadoras se convierte en uno de los factores más importantes a la hora de construir la valoración (Leiter, Schaufeli & Maslach, 2001: 407).

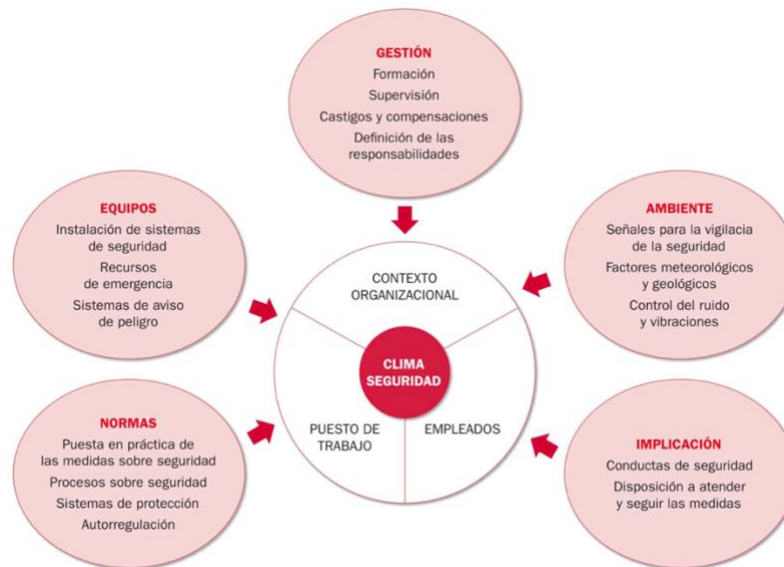
Según la NTP 439 (1997: 2) existen cuatro tipos de apoyo social: el apoyo emocional, el apoyo instrumental, el apoyo informativo y el apoyo evaluativo.

El apoyo emocional hace referencia al tipo de apoyo social que se caracteriza por la empatía, la confianza o el cuidado. Por otro lado, el apoyo instrumental es el apoyo que se logra cuando “se emiten conductas instrumentales que directamente ayudan a quien lo necesita” (NTP 439, 1997: 2). En cambio, el apoyo informativo se basa en dotar a las personas de información valiosa que pueda ayudar a hacer frente a situaciones problemáticas. Finalmente, el apoyo evaluativo, aunque similar que el anterior se refiere a la información que el receptor utiliza como autoevaluación, permitiendo la comparación social.

El concepto de clima seguro ha sido estudiado por la academia en multitud de ocasiones por su relevancia dentro de la psicología de las organizaciones. En su trabajo sobre el clima laboral Luo (2020: 108), realiza una revisión de dichas definiciones y extrae los aspectos clave que influyen sobre la percepción del trabajador de un clima laboral positivo, de las cuales destacan: la implicación de la gerencia con la seguridad, el apoyo de los compañeros, la participación de los empleados en la toma de decisiones, los requerimientos internos y la formación en materia de seguridad (Osca Segovia, Palací Descals, Bernabé Castaño, & Lisbona Bañuelos, 2021: 207).

La siguiente figura elaborada por Lou (2020 cit en., Osca Segovia, Palací Descals, Bernabé Castaño, & Lisbona Bañuelos, 2021: 208) muestra los conceptos más relevantes en relación al clima seguro y apoyo social de la empresa:

Figura 2: Elementos del clima de seguridad



Elaborado por Osca Segovia, Palací Descals, Bernabé Castaño, & Lisbona Bañuelos (2021) en base a Lou (2020).

Otros de los elementos que hay que tener en cuenta a la hora de realizar la valoración técnica del puesto de trabajo, son aquellos relacionados con las dificultades derivadas del propio trabajo. Estos elementos no están vinculados con el clima social dentro de la organización, sino con los desafíos esenciales a las tareas y responsabilidades del puesto en cuestión, los cuales pueden generar problemáticas específicas en el contexto laboral propio del rol. Desde el INSST (NTP 704, 2003: 5) se subrayan los siguientes factores de riesgo a nivel de organización:

1. Estructura de la organización jerarquizada y rígida
2. Falta de apoyo instrumental por parte de la organización
3. Exceso de burocracia

4. Falta de participación de los trabajadores
5. Falta de coordinación entre las unidades
6. Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías
7. Falta de refuerzo o recompensa
8. Falta de desarrollo profesional (monotonía en el trabajo)

Considerando la revisión realizada sobre el síndrome de burnout y los factores organizativos, se han definido indicadores para la valoración técnica para desarrollar una escala de valoración del puesto de trabajo.

Sí bien el factor de apoyo social es el más relevante a la hora de determinar si un puesto de trabajo incurre en riesgo para que un trabajador desarrolle el síndrome, resulta fundamental contemplar una perspectiva amplia en lo relacionado con el puesto de trabajo, tal y como argumentan los enfoques teóricos revisados (Morianó León, 2021: 137- 139). Las condiciones laborales y el desarrollo natural del puesto son factores que influyen de manera significativa en la predisposición a experimentar el síndrome de *burnout*.

Por todo ello, podemos observar que los ejes principales que componen nuestro análisis vertebran sobre dos ejes principales: el apoyo social que la empresa da a sus empleados y las características intrínsecas y estructurales del puesto de trabajo.

Tabla 2: Ejes y dimensiones de las variables

Ejes	Dimensiones
Apoyo Social (organizacional)	1. Apoyo Emocional 2. Apoyo Instrumental 3. Apoyo Informativo 4. Apoyo Evaluativo
Estructural	5. Estructura empresarial 6. Estructura laboral

Elaboración propia en base a la revisión bibliográfica.

Los ejes se dividen en seis dimensiones generales, las cuales engloban los indicadores sobre el riesgo de los puestos de trabajo al síndrome de *burnout*. Es a través de los indicadores que se extraen las variables que son necesarias para crear los cuestionarios. Las variables responden a las demandas de conocimiento del cuerpo técnico para conocer el clima laboral englobado en la empresa, tal y como podemos observar en la tabla 2 sobre indicadores de riesgo.

Tabla 3: Indicadores de riesgo

Dimensiones	Indicadores	Variables
Apoyo Emocional	• Participación de los trabajadores • Desarrollo profesional	• Mecanismos de participación de los empleados en las decisiones empresariales de gestión
Apoyo Instrumental	• Programa de ayudas a empleados	• Ayudas de conciliación laboral • Promoción interna
Apoyo Informativo	• Formación de los trabajadores en nuevos procesos	• Posibilidad de seguir formándose: • Formación en materia de seguridad
Apoyo Evaluativo	• Refuerzos y recompensas	• Oportunidad de desarrollo (promociones y proyectos especiales) • Recompensas económicas • Reconocimiento público del trabajo
Estructura empresarial	• Organización jerarquizada y rígida • Burocratización excesiva • Coordinación departamental	• Adaptabilidad • Comunicación Horizontal • Comunicación vertical • Burocratización excesiva de procesos
Estructura laboral	• Tipo de trabajo • Condiciones laborales	• Condiciones laborales (ruido, iluminación, temperatura, manipulación de cargas) • Grandes exigencias para cumplir plazos • Trabajo asistencial • Trabajo de cara al público • Exigencias físicas o mentales

Elaboración propia en base a la revisión bibliográfica.

Cuestionarios para la valoración técnica

Las variables seleccionadas son las que van a marcar el corpus de los cuestionarios. De esta manera, cada variable va a representar cada una de las dimensiones seleccionadas para el análisis. En algunos casos, las variables se han dividido por ítems a tener en cuenta. De esta manera, el cuerpo técnico va a poder profundizar en algunos de los aspectos más importantes. Por otra parte, y aunque en un principio se planteó la idea de realizar un único cuestionario de valoración técnica, se ha tomado la decisión metodológica de dividir el cuestionario en dos, basado en los dos ejes principales. El primer cuestionario aglutina las variables relacionadas con los diferentes tipos de apoyo social empresarial, tal y como se muestra en el cuestionario 1.

Cuestionario 1: Valoración técnica del puesto de trabajo. Ítems organizacionales.

ÍTEMS ORGANIZACIONALES		SI	NO
¿Existen Mecanismos de participación de los empleados en las decisiones empresariales de gestión?	Reuniones interdepartamentales		
	Reuniones con la directiva		
	Buzones anónimos		
	Mentorías		
¿La empresa tiene ayudas de conciliación laboral?	Teletrabajo		
	Permisos maternales/paternales		
	Reducciones de jornada		
	Permisos retribuidos o no retribuidos		
	Guarderías o apoyo al cuidado infantil		
¿La empresa proporciona la posibilidad a los empleados de seguir formándose?	En nuevas tecnologías		
	En diferentes departamentos		
	Conocimientos relacionados con su puesto de trabajo		
	Conocimientos no relacionados con su puesto de trabajo		
¿La empresa tiene sistemas de reconocimiento y recompensas?	Oportunidad de desarrollo (promociones y proyectos especiales)		
	Recompensas económicas		
	Reconocimiento público del trabajo		
¿Tiene una buena capacidad de adaptación?	Existe comunicación horizontal		
	Existe comunicación vertical		
	Burocratización mínima y necesaria de los procesos		
¿El tipo de trabajo es dinámico?	Diversidad de tareas		
	Tendencia al aumento de las responsabilidades		
¿Existe una evaluación de riesgos y un plan de prevención en vigencia y actualizado?			
¿La empresa proporciona la información y formación necesaria en materia de prevención de riesgos laborales?			

Elaboración propia en base a la revisión bibliográfica.

En el segundo cuestionario se han recogido los ítems y variables que componen el segundo eje a analizar, que hace referencia a aquellas cuestiones relacionadas con los elementos estructurales del propio trabajo.

Cuestionario 2: Valoración técnica del puesto de trabajo. Ítems estructurales.

ÍTEMS ESTRUCTURALES		SI	NO
¿Existe una gran acumulación de horas extra por parte de los empleados?			
¿Es un trabajo exigente con los plazos?			
¿Existen situaciones de emocionalmente intensas que puedan afectar emocionalmente al trabajador?			
¿Se trata de un trabajo de naturaleza sedentaria?			
¿El trabajo implica una carga física excesiva?			
¿Requiere de largos períodos de aislamiento?			
¿El trabajo implica contacto de cara al público?			
¿Se trata de un trabajo supeditado a las condiciones climáticas?			
Renovación de personal continua: sin capacidad de poder crear equipos estables en el tiempo			
Las condiciones laborales no son estables. Hay fluctuaciones repentinas de:	Ruido		
	Iluminación		
	Temperatura		

Elaboración propia en base a la revisión bibliográfica.

Esta herramienta no solo proporcionará información al equipo técnico sobre el riesgo de los distintos puestos de trabajo en el desarrollo del síndrome de burnout, sino que también funcionará como una lista de verificación. En algunos casos, el riesgo identificado puede ser moderado y no suscitar una alerta inmediata, por lo que la lista de verificación puede ofrecer una visión integral de los aspectos fuertes y débiles de la organización en este ámbito. Por ende, esto permite identificar áreas específicas de mejora, lo cual puede servir de punto de

partida para implementar medidas preventivas que promuevan un entorno laboral más saludable y una cultura preventiva fuerte.

Esquematización de la codificación

Siendo que uno de los objetivos principales de la investigación es realizar herramientas sencillas, que sean fáciles de implementar y de analizar, resulta esencial que el paso posterior de la recolección de datos mantenga la esencia de la eficiencia.

Para conocer si los niveles de estrés laboral pueden incurrir en el desarrollo del síndrome de *burnout* por parte de los trabajadores se debe de realizar una suma de las respuestas dadas en ambos cuestionarios; de ahí que las respuestas sean binarias, pues es su simplicidad en la recolección de datos la que dará eficacia en la obtención de los resultados.

La recolección de los datos se divide en dos: por una parte, está el primer cuestionario que recoge un total de 23 ítems, mientras que el segundo cuestionario se compone por 12 ítems, siendo un total de 35 ítems relevantes. Es a partir de la suma de las respuestas recopiladas las que darán el nivel de riesgo: bajo, moderado, alto, extremo.

Tabla 4: Codificación del nivel de riesgo

Puntos	Nivel de riesgo
De 1 a 10	Bajo
De 11 a 20	Moderado
De 21 a 30	Alto
De 31 a 35	Extremo

Elaboración propia en base al análisis

El nivel de riesgo va a estar compuesto por la suma de los puntos (cada respuesta equivale a 1 punto), aunque dicha suma deberá calcularse considerando la columna de respuestas "NO" del primer cuestionario y la columna de respuestas "Sí" del segundo cuestionario.

Es a partir del nivel de riesgo moderado que se recomienda tomar acciones preventivas, utilizando el propio cuestionario para mejorar aquellos puntos donde se observe posibilidad de mejora.

En el caso de los niveles de riesgo alto y extremo se realizará por tanto medidas preventivas individualizadas. Dichas medidas comienzan con nuestro siguiente punto de análisis.

Valoración de la autopercepción y percepción organizativa

Una vez los técnicos determinan el riesgo asociado a cada puesto se debe realizar un seguimiento individual de cada trabajador. Es necesario conocer cómo el trabajador percibe a la empresa, además de su propia autopercepción y sus funciones en el rol asignado dentro de la misma.

Desde la psicología social, se han realizado numerosos intentos por definir la percepción, debido a su complejidad y a la multitud de elementos que la componen, por lo que para realizar una correcta operacionalización de los conceptos cabe analizar algunas de las definiciones.

Una forma de definir la percepción es “el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización” (Vargas Melgarejo, 1994: 48).

Esta definición entiende la percepción desde un proceso lineal donde hay un estímulo que genera una serie de sensaciones y que culmina con la simulación de un juicio u opinión.

Sin embargo, esta concepción lineal ha sido criticada por autores que subrayan que la percepción no es un proceso tan simple o unidireccional (*Ibidem*), sino un fenómeno complejo en el que los procesos psicológicos individuales interactúan constantemente con los procesos sociales y culturales.

En consecuencia, la percepción es como un proceso que está profundamente influenciada por factores sociales, culturales y personales. Es decir, que la interacción entre el individuo y su entorno se convierte en un elemento clave, ya que las experiencias, valores y expectativas impactan sobre las interpretaciones, opiniones y juicios. Todo ello supone que los procesos de percepción recogen la

información y luego seleccionan y priorizan la información en base a las preferencias del individuo (Vargas Melgarejo, 1994: 49).

Por lo tanto, este enfoque determina que la percepción es inherentemente inconsciente ya que las interpretaciones se generan de forma involuntaria, basándose en esquemas mentales que se han configurado a través de la experiencia y la interacción social. Debido a ello, no sólo se interpreta el estímulo presente, sino que además se incorporan las experiencias pasadas que marcan al individuo.

En otras palabras, la percepción se convierte en un proceso inconsciente intrínseco al ser humano, donde los factores sociales y culturales influyen sobre organización y clasificación de lo que se percibe (Vargas Melgarejo, 1994: 49).

No obstante, la percepción negativa del lugar de trabajo también viene influenciada por diversos factores psicosociales como el cansancio emocional relativo al trabajo, la despersonalización generando distancia entre los compañeros u usuarios, así como la baja realización personal derivada de una baja autoestima y autopercepción (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2000: 402).

En este contexto, la autopercepción es la percepción que una persona tiene sobre sí misma, e incluye el autoconcepto, autosuficiencia y la autoconfianza (Cazalla y Molero, 2013: 44). El autoconcepto se compone de las experiencias en relación con los demás, así como de las atribuciones conductuales que realizamos sobre nosotros mismos. En este caso, la percepción de uno mismo dentro de la empresa, su percepción de lo que siente que aporta a la empresa en relación a lo que se le devuelve es fundamental para conocer los elementos estresores que pueden degenerar en el síndrome de *burnout*.

Indicadores para la prevención del Síndrome de Burnout

Uno de los instrumentos de medición más utilizados para detectar el síndrome de *Burnout* es el ya mencionado MBI de Maslach y Leiter (1996 cit en NTP:732, 2004). Se trata, por tano, de un cuestionario con 22 ítems en donde se mide y evalúa el nivel de agotamiento emocional, la despersonalización que experimentan los profesionales, y la realización personal en relación con el ámbito laboral (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2000: 402- 405).

Aunque el MBI es una herramienta útil para detectar el síndrome de quemarse en el trabajo, y por lo tanto puede suponer un punto de partida para la realización de los indicadores, no está concebido como una herramienta de prevención, sino más bien como una herramienta de evaluación y detección posterior. Aun así, las 3 dimensiones que Maslach y Leiter señalan como imprescindibles suponen un buen punto de partida para realizar la operacionalización de percepción negativa.

El presente análisis se estructura en torno a dos ejes fundamentales: la autopercepción de uno mismo, que incluye el autoconcepto, la autoconfianza y autosuficiencia; y la percepción de la empresa que incluye las demandas y exigencias del puesto de trabajo y los recursos accesibles para la persona trabajadora.

Tabla 5: Ejes y dimensiones de percepción negativa

Ejes	Dimensiones
Autopercepción	1. Autoconcepto 2. Autoconfianza 3. Autosuficiencia
Percepción de la empresa	4. Demandas laborales 5. Recursos laborales

Elaboración propia en base a la revisión bibliográfica.

Las dimensiones de autoconcepto, autoconfianza y autosuficiencia están delimitadas en relación a cómo percibe el individuo sus relaciones laborales, no sólo en un sentido profesional sino social y cognitivo. De esta manera, se busca comprender desde una visión global cómo la persona trabajadora se percibe así mismo en un contexto empresarial donde las relaciones con los iguales y superiores son ineludibles.

Por otro lado, la percepción de la empresa dará la clave para comprender hasta qué punto la persona trabajadora concibe que existe un clima y cultura de seguridad empresarial.

Tabla 6: Indicadores de percepción negativa

Dimensiones	Indicadores	Variables
Autoconcepto	• Autoconcepto social	• Cómo ve sus relaciones sociales • Capacidad de interacción con compañeros • Aceptación entre sus iguales
	• Autoconcepto profesional	• Autoimagen del rendimiento laboral y potencial de éxito
	• Autoconcepto cognitivo	• Estabilidad emocional • Respuestas ante el estrés
Autoconfianza	• Autoconfianza profesional	• Seguridad en el desempeño de competencias • Toma de decisiones
	• Autoconfianza cognitiva	• Resolución de problemas • Toma de decisiones
	• Autoconfianza social	• Habilidades comunicativas • Asertividad • Desenvolverse en diferentes contextos sociales
Autosuficiencia	• Autosuficiencia profesional	• Independencia para ejecutar las tareas • Autogestión • Asumir responsabilidades
	• Autosuficiencia social	• Relaciones sanas sin necesidad de validación
	• Autosuficiencia cognitiva	• Resolución de problemas y conflictos • Independencia emocional • Adaptabilidad
Demandas laborales	• Descompensación	• Sobrecarga en el trabajo • Conflictos interpersonales • Presión temporal • Fatiga emocional y despersonalización
Recursos laborales	• Descompensación	• Recursos físicos • Recursos organizacionales

Elaboración propia en base a la revisión bibliográfica.

Una vez realizada la operacionalización de los conceptos, se observa que muchas de las variables que se han extraído de los indicadores son similares o coinciden entre sí, por lo que en algunos casos las preguntas que se realicen pueden responder a varias variables, y a su vez a varios indicadores.

Cuestionario para la prevención del Síndrome de Burnout

El cuestionario se compone de un total de 18 ítems que se valorarán en base a un cuestionario en escala.

Se ha optado por realizar un cuestionario en base a la escala de Likert donde 0 equivale a estar en desacuerdo con las afirmaciones y 5 significa estar de acuerdo con las afirmaciones presentadas. La razón por la que se ha realizado incluyendo en 0 como valor es para eliminar la opción neutra de las respuestas. De esta manera, las personas encuestadas deben tomar una decisión que les acerque o aleje de la afirmación.

Además, aquellas afirmaciones en la que la persona esta profundamente en desacuerdo no contarán para el análisis.

Cuestionario 3: Percepción y autopercepción

0 (En desacuerdo)	1	2	3	4	5 (De acuerdo)
Cuestionario de percepción					
Autopercepción	La relación con mis compañeros es solo laboral. Pero me gustaría tener una relación más personal con ellos.				
	Me gustaría tener un buen equipo de trabajo para compenetrarnos mejor.				
	Considero que el ritmo de productividad de mis compañeros es muy alto, a veces incluso demasiado.				
	Siento que es un trabajo que poca gente podría soportarlo. Hay momentos muy estresantes.				
	Me gustaría tener más autonomía y que me dejen tomar las decisiones que considere oportunas.				
	La gente no entiende lo cansado que es este trabajo.				

	Cuando termino mi jornada laboral sigo dándole vueltas a temas relacionados con el trabajo.	
	Trabajar en contacto directo con usuarios es duro y cansado.	
	Hay días buenos y días malos. Los días malos salgo sin energía.	
Percepción de la empresa	A veces da la sensación de que por mucho que haga no consigo avanzar en mi trabajo.	
	A veces pienso que mis esfuerzos no ven recompensados	
	Creo que nuestros superiores no valoran del todo lo mucho que nos esforzamos	
	Siento que la empresa podría invertir más recursos en solucionar los problemas organizativos y estructurales.	
	Tengo muchas ideas para mejorar la forma de trabajar, pero creo que no merece la pena compartirlas.	
	Es un trabajo con mucha presión.	
	Creo que mis superiores deberían invertir más tiempo en solucionar los problemas que nos afectan a los trabajadores.	
	Me gustaría poder acudir a RR.HH cuando tengo un problema laboral o de conciliación, pero no creo que me puedan ayudar.	
	Si hay una emergencia real creo que no sabría como actuar.	

Elaboración propia en base a la revisión bibliográfica.

Para realizar un cuestionario que le de al equipo técnico la información necesaria para valorar hasta qué punto las personas trabajadoras se pueden encontrar en riesgo de sufrir el síndrome de *burnout* hay que tener en cuenta que se trata de información sensible para los encuestados. Al fin y al cabo, se trata de un cuestionario realizado por el departamento de la propia empresa, por lo que los

trabajadores pueden llegar a desconfiar de las intenciones del propio cuestionario, y más aun si cabe si se trata de informaciones tan personales e incluso negativas sobre su puesto de trabajo.

Es por ello que el equipo de prevención debe de incidir en el hecho de que se trata de un cuestionario que busca ante todo revisar la organización al conjunto, buscar soluciones y en última instancia fomentar un ambiente sano de trabajo con una cultura y clima de seguridad entre sus trabajadores.

Las preguntas (o afirmaciones en este caso) tampoco son casualidad. Se ha buscado de manera intencionada afirmaciones que no señalen al trabajador por sentir emociones negativas. De esta manera, utilizando términos genéricos y coloquiales, que además colectivicen las percepciones y sensaciones, elimina la percepción del trabajador se sentir que se le señala antes dichas cuestiones.

Esquematización de la codificación

La recolección de datos seguirá un esquema similar al propuesto en el apartado de la valoración técnica, pues los requisitos de eficiencia y eficacia marcan la forma de proceder.

Es por ello que cada encuestado debe contestar a las afirmaciones con un valor asignado, y es precisamente la suma de los mismos la que nos otorgará el nivel de riesgo, siendo los 90 puntos el máximo. Una vez se asignen la puntuación es fundamental analizar cada caso en concreto.

Tabla 7: Codificación del nivel de riesgo

Puntos	Nivel de riesgo
De 0 a 18	Adecuado
De 18 a 36	Bajo
De 36 a 54	Moderado
De 54 a 72	Alto
De 72 a 90	Extremo

Elaboración propia en base al análisis

Hay que tener en cuenta, el cuestionario ya parte de que exista cierto riesgo moderado en la valoración técnica por lo que, aunque las puntuaciones en los niveles de riesgo sean bajas debe realizar un seguimiento del nivel de riesgo. El cuestionario sobre percepciones también puede ser una herramienta que, aunque no implique que exista un nivel de riesgo alto, sí puede dar una visión global de las percepciones de los empleados sobre la propia empresa y puede remarcar los puntos en los que la empresa deba centrar su atención para prevenir el síndrome de burnout.

5. CONCLUSIONES

A modo de recapitulación del proyecto, se puede destacar que se ha logrado con éxito cumplir con los objetivos basados en crear una herramienta metodológica cuya principal función sea la de dotar al servicio de prevención de información fiable para la prevención del síndrome de *burnout*.

Puesto que otro de los objetivos es que sea una herramienta sencilla, que busca simplificar los procesos de recolección de datos y que otorgue fiabilidad a la hora de comenzar procesos preventivos, los datos no pretenden ser representativos o significativos pues no lo serían en ninguno de los casos utilizando estas herramientas.

En este sentido, estaríamos hablando de una metodología cualitativa que utiliza una herramienta cuantitativa que permita aumentar la eficacia de los procesos de prevención.

Es por ello que el cuerpo técnico no debe de perder el rumbo utilizando la herramienta desde una perspectiva cuantitativa, sino que debe ser consciente de que en ningún momento se puede sustituir los cuestionarios por la escucha activa de las inquietudes y valoraciones de los trabajadores.

Al fin y al cabo, el síndrome de *burnout* es un síndrome complejo, que no muestra una sintomatología clara y que resulta arduo de diagnosticar, pues, como hemos podido observar, entran en juego cuestiones tan complejas como las percepciones y las relaciones sociales y/o laborales.

Por este motivo es tan importante la función de recolección de información, pues sin ella no se podrían aplicar los protocolos de prevención existentes, o si se hiciese sería sin conocer realmente el foco del problema.

6. BIBLIOGRAFÍA

Artículos académicos:

- Alvira Martín, F. (2004): *La encuesta: una perspectiva general metodológica*, Colección “Cuadernos Metodológicos”, Núm. 35, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Cazalla, N., & Molero, D. (2013). *Revisión Teórica sobre el Autoconcepto y su importancia en la adolescencia*. Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID), 10, Julio, 2013, 43-64.
- Díaz de Rada, V. (2005): *Manual de trabajo de campo en la encuesta*”, Colección “Cuadernos Metodológicos. Núm.6, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Forbes Álvarez, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Éxito empresarial. N. 160. Disponible en: <https://www.integraorg.com/wp-content/docs/El%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>
- Gil-Monte. P. (2019). *Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. (1ª ed.). Editorial Pirámide.
- González-Pérez, J. & Criado del Pozo, J. (2006) *Una aproximación a la investigación sobre el estrés laboral en el profesorado International*. Journal of Developmental and Educational Psychology, vol. 1, núm. 1 pp. 121-129 Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores Badajoz, España. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311011.pdf>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). *Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout*. In Perrewe, P. L., &

Ganster, D. C. (Eds.), *Research in Occupational Stress and Well Being* (Vol. 3, pp. 91-134). Emerald Group Publishing Limited.
DOI: [10.1016/S1479-3555\(03\)03003-8](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(03)03003-8)

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). *Job burnout*. Annual Review of Psychology, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Manzano, V.G. et al. (1996): “Manual para encuestadores”, Barcelona, Editorial Ariel S.A.
- Martínez Pérez, A., (2010). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia, (112), 42-80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Moriano León, J.A., (2021). *Psicología del Trabajo. Fundamentos y aplicaciones*. Sanz y Torres. España.
- Osca Segovia, A., Palací Descals, F. J., Bernabé Castaño, M., & Lisbona Bañuelos, A. (2021). *Psicología de las organizaciones: Conceptos básicos y nuevos retos* (4ª ed.). Sanz y Torres
- Luo, T. (2020). *Safety Climate: current status of the research and future prospects*. Journal of Safety Science and Resilience. Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666449620300268?ref=pdf_download&fr=RR-9&rr=8d7a610a28e21bb8
- Vargas Melgarejo, L. M., (1994). *Sobre el concepto de percepción*. Alteridades, 4(8), 47-53. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

Normas Técnicas y de Calidad:

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), (1997).
NTP 439: Evaluación de las condiciones de trabajo: método general.
Disponible en:
https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_439.pdf/148113c8-bbba-40b3-86c7-81db7869d737
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), (2003).
NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): Definición y proceso de generación. Disponible en:
https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), (2004).
NTP:732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Disponible en:
https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf