

Burnout, Tensión Laboral y Ansiedad en trabajadores de Tiendas de Conveniencia

Autores: Solanes, A., Serrano, M. A., Zamora, I. y De la Torre, M.

***Universidad Miguel Hernández
Departamento de Psicología de la Salud***

Proyecto subvencionado por Fundación MAPFRE

INTRODUCCIÓN

- El síndrome de Burnout está caracterizado por alto agotamiento emocional, baja eficacia profesional y un alto cinismo (Maslach y Jackson, 1981).

- Antecedentes (I):
 - Sobrecarga laboral (demandas), bajo control, conflictos (falta de apoyo social) y características personales (ansiedad) (Gil-Monte, 2005).

 - Indefensión aprendida (la falta de control y aislamiento apático-cinismo) mecanismo de mediación del burnout (Chermis, 1980).

INTRODUCCIÓN

➤ Antecedentes (II):

- Eficacia profesional relacionada con un mayor control y comunicación interpersonal (Browsers y Tomic, 2000; Shirom, 2003).
- Cinismo relacionado con las altas demandas laborales y el escaso uso de habilidades (Hunter et al., 1982).

OBJETIVO GENERAL

- Establecer las relaciones entre algunos de los antecedentes del Burnout (Tensión Laboral -altas demandas, bajo control y bajo apoyo social- y la Ansiedad –Estado y Rasgo-) con el Burnout y sus subescalas en una muestra de trabajadores de tiendas de conveniencia.

HIPÓTESIS

- Relación positiva entre la Tensión Laboral y el Burnout en trabajadores de Tiendas de Conveniencia.
- Relación positiva entre Ansiedad Rasgo y el Burnout en trabajadores de Tiendas de Conveniencia

INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Cuestionario de Tensión Laboral Job Content Questionnaire (JCB) Steptoe, Cropley y Joeekes, (1999)

Subescalas:

- ***Demandas en el trabajo:*** demandas laborales.
- ***Control percibido en el trabajo:*** grado de libertad en tomar decisiones en el trabajo.
- ***Uso de habilidades en el trabajo:*** uso de habilidades en el trabajo.
- ***Apoyo Social:*** apoyo al control para afrontar las demandas de la situación laboral.

INSTRUMENTOS UTILIZADOS

MBI-GS (Maslach Burnout Inventory) (Steptoe, Cropley y Joeques, 1999)

Subescalas:

- **Agotamiento Emocional:** *situación en la que el trabajador no puede dar más de sí mismo, tanto a nivel físico como emocional.*
- **Cinismo:** *grado de indiferencia y actitudes de distanciamiento hacia el trabajo que tiene el sujeto.*
- **Eficacia Profesional:** *evalúa lo auto-competente que se siente el sujeto para realizar su trabajo.*

STAI Cuestionario de Ansiedad Rasgo-Estado (Spielberger, Corsuch y Lushene, 1977)

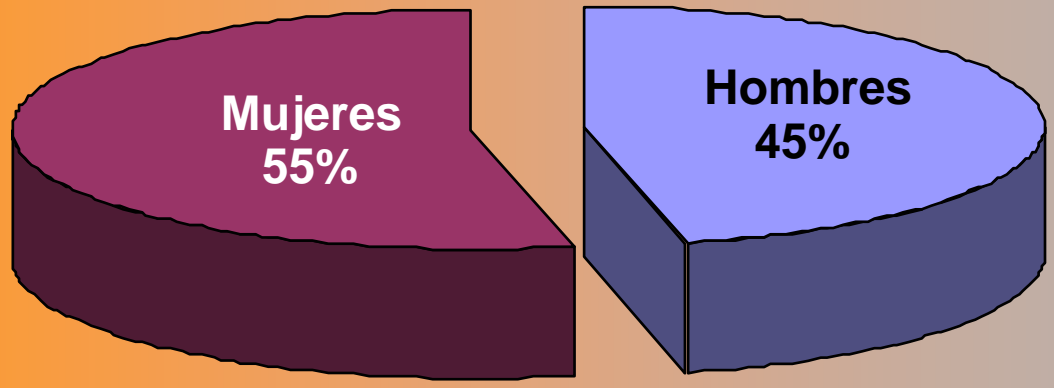
- **STAI-Rasgo:** *estado o condición emocional transitoria del organismo humano, que se caracteriza por sentimientos subjetivos, conscientemente percibidos, de tensión y aprensión, así como por una hiperactividad del sistema nervioso autonómico. Puede variar con el tiempo y fluctuar en intensidad.*
- **STAI-Estado:** *señala una propensión ansiosa, relativamente estable, por la que difieren los sujetos en su tendencia a percibir las situaciones como amenazadoras y a elevar, consecuentemente, su ansiedad estado.*

MÉTODO

MUESTRA

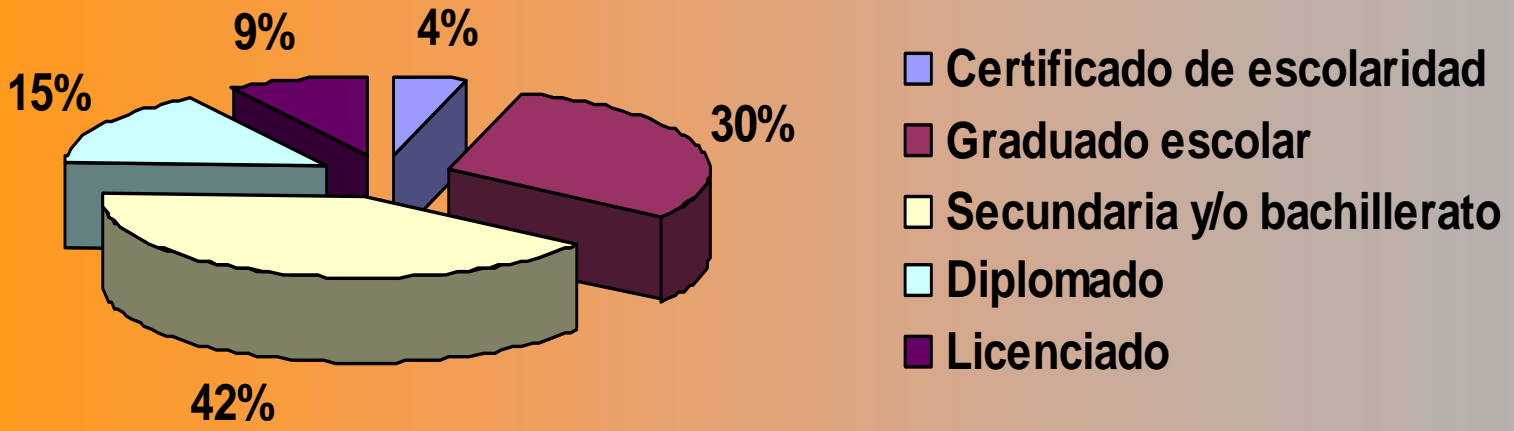
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Edad	110	19	54	30,45	8,9

Sexo

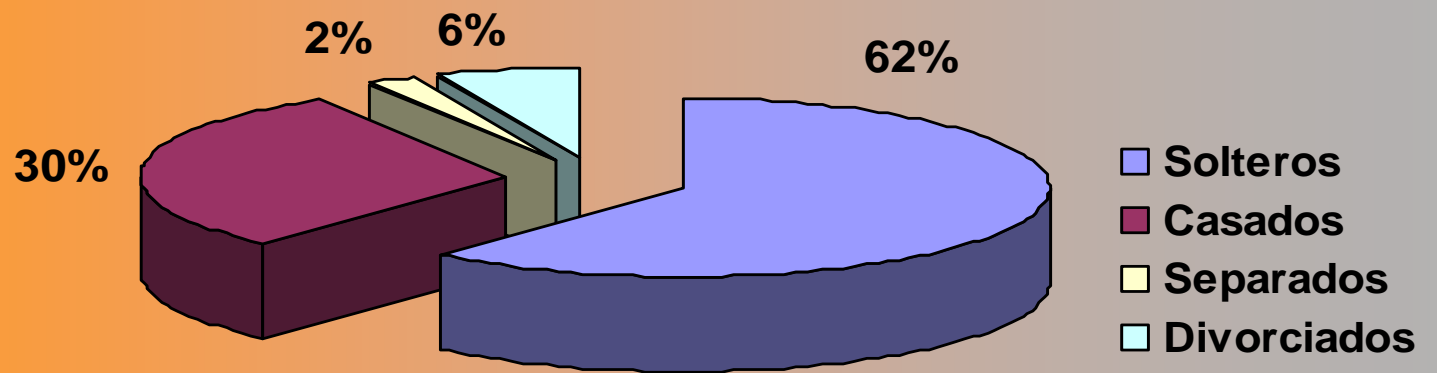


MUESTRA

Nivel de Estudios



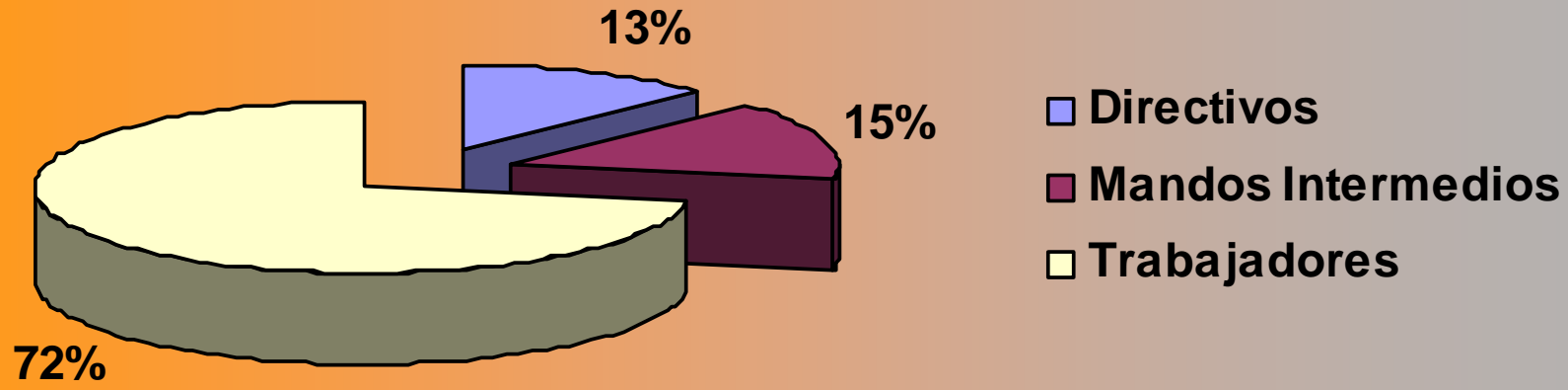
Estado civil



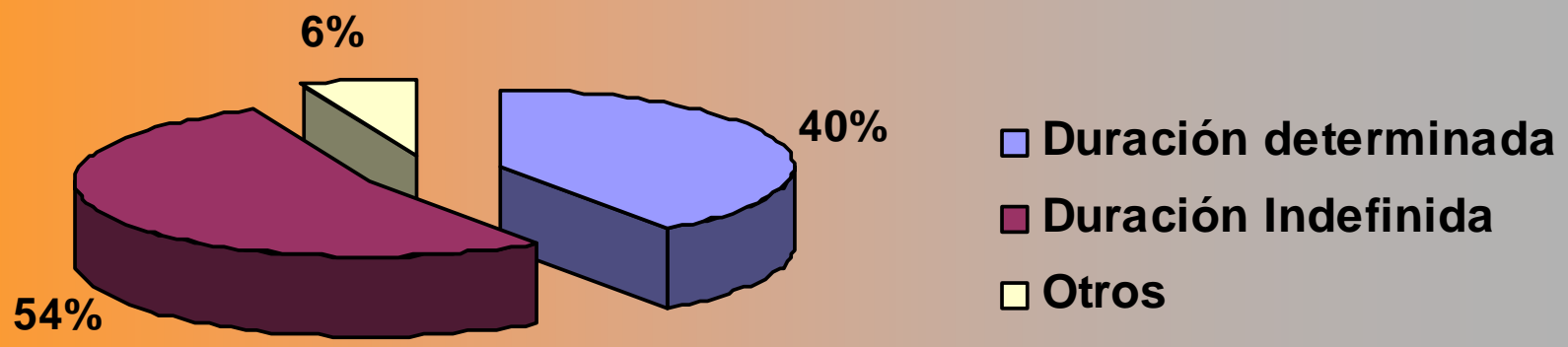
MUESTRA

9th European Congress of Psychology, Granada, julio 2005

Nivel del Puesto



Tipo de contrato



RESULTADOS

CORRELACIONES

de Spearman entre el Burnout, y sus subescalas, el STAI y la Tensión Laboral, y sus subescalas.

	STAI-E	STAI-R	TENSIÓN LABORAL	DEMANDAS	CONTROL	USO DE HABILIDADES	APOYO SOCIAL
BURNOUT TOTAL	.437**	.478**	n. s.	n. s.	-.348*	-.398**	-.426**
AGOTAMIENTO	.431*	.518**	n. s.	n. s.	-.302*	n. s.	n. s.
EFICACIA PROFESIONAL	-.378*	n. s.	n. s.	n. s.	n. s.	n. s.	.466**
CINISMO	n. s.	n. s.	n. s.	n. s.	n. s.	-.429**	-.295*

*<0.05, **P<0.01, n. s. = no significativa

RESULTADOS

ANOVAS: Comparación entre grupos (altos y bajos en tensión laboral y ansiedad)

	BURNOUT TOTAL	AGOTAMIENTO	EFICACIA PROFESIONAL	CINISMO
TENSIÓN LABORAL	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
STAI-RASGO	Altos > Bajos	Altos > Bajos	n.s.	Altos > Bajos
STAI-ESTADO	Altos > Bajos	Altos > Bajos	Altos < Bajos	n.s.

*<0.05, **P<0.01, n. s. = no significativa

RESULTADOS

ANÁLISIS DE REGRESIÓN SIMPLE (método Stepwise)

Burnout Total como variable dependiente y Ansiedad Rasgo y Tensión Laboral como variables independientes.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,859	,778		-3,678	,001
	**Ansiedad RASGO TOTAL	,149	,039	,496	3,791	,000

a. Dependent Variable: BURNOUT TOTAL

Excluded Variables^b

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	TENSION LABORAL TOTAL	,112 ^a	,835	,409	,126	,959

a. Predictors in the Model: (Constant), **Ansiedad RASGO TOTAL

b. Dependent Variable: BURNOUT TOTAL

RESULTADOS

ANÁLISIS DE REGRESIÓN SIMPLE (método Stepwise)

Las dos variables independientes en conjunto explicarían el 24,6% del Burnout Total. Sin embargo, la única variable del modelo que resulta significativa es la Ansiedad Rasgo ($p=0,001$).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,496 ^a	,246	,229	2,206532

a. Predictors: (Constant), **Ansiedad RASGO TOTAL

CONCLUSIONES

- **El Burnout** en los trabajadores de Tiendas de Conveniencia de la muestra estudiada (68,57% del total de tiendas de conveniencia de esta población) **se relaciona con una Alta Ansiedad Estado y Rasgo, pero NO con la Tensión Laboral.**
- **Sólo la percepción de un Bajo Control sobre sus tareas, un Bajo Uso de sus Habilidades y un Apoyo Social disminuido se relacionarían con el Burnout.**

CONCLUSIONES

- **Los trabajadores con Alto Agotamiento emocional estarían mostrando una Alta Ansiedad Estado y Rasgo y un Bajo Control sobre sus tareas.**
- **Los trabajadores que obtienen puntuaciones Altas en Cinismo serán aquellas que puntúen Alto en Ansiedad Rasgo y tengan poco Uso de sus habilidades en el trabajo y un Bajo Apoyo social.**
- **Los trabajadores con Alta Eficacia Profesional serán aquellos que puntúen Bajo en Ansiedad Estado y tengan Alto Apoyo Social.**

BIBLIOGRAFÍA

- Bromar, J. A. (1988). Occupational stress, burnout and social network orientation among critical nurses [master's tesis]. New Britain, Conn: Central Connecticut State university.
- Brouwers, A. y Tomic, W. (2000). A longitudinal study of teacher burnout and perceived self-efficacy in classroom management. *Teaching and Teacher Education*, 16, 239-253.
- Casselden, P. A. (1988). The personality of radiographers: empathy dimensions and the management of occupational problems and stress. *Radiography*, 54, 77-82.
- Cherniss, C. (1980). Staff-Burnout: Job stress in the human service. London: Sage Publications.
- Corrigan, P. W.; Holmes, E.P.; Luchings, D.; Buican, B.; Basit, A. y Parks, J. (1994). Staff burnout in a psychiatric hospital: a cross-lagged panel desing. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 65-74.
- Cronin-Stubbs, D. y Rooks, C. A. (1985). The stress, social support and burnout of critical care nurses: the results of research. *Heart Lung*, 14, 31-39.
- De Las Cuevas, C. (2003). Burnout en los profesionales de la atención a las drogodependencias. *Trastornos adictivos*, 5 (2), 107-113.
- DiPlacido, J. (2001). Stress, burnout and hardiness in R.T.s. (radiologic technologist). Radiologic Technology; obtenido el 3/1/2001
- Dolan, N. (1987). The relationship between burnout and job satisfaction in nurse educators. *Journal of Nursing Education*, 26 (6), 233-238.
- Dolan, S; Díez, M y Cannings, K. (2003). Psicotoxicología de la vida laboral: el caso del personal médico de Suecia. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 19 (2), 117-133.
- Durán, M. A.; Extremera, N. y Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: UN estudio en Educación Primaria, Secundaria y Superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17 (1), 45-62.
- Duxbury, M. L.; Amstron G.D., Drew, D. (1984). Burnout Correlates. *Nursing Research*, 33:97.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- García, M. (1991). Burnout en profesionales de enfermería en centros hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7 (18), 3-12.
- García, M.; Castellón, M.; Albaladejo, B.; 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)
- García, M.; Sáez, C. y Llor, B. (2000). Burnout y satisfacción laboral y bienestar en personal sanitario de salud mental. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), 215-228.
- Gil-Monte, P. (1994). El síndrome de burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería. Tesis doctoral no publicada. Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna. España.
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo* (Burnout). Madrid. Pirámide.

BIBLIOGRAFÍA

- Gil-Monte, P. R.; Peiró, J.M.; Valcárcel, P. y Grau, R. (1996). La incidencia del síndrome de burnout sobre la salud: un estudio correlacional en profesionales de enfermería. *Psiquis*, 17, 37-42.
- Gold, Y. y Michael, W.B. (1985). Academic self-concept correlates of potential burnout in a sample of first-semester elementary-school practice teachers: a concurrent validity study. *Educational and Psychological Measurement*, 45, 909-914.
- Greenglass, E. R. y Burke, R. J. (1990). Burnout over time. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 13, 192-204.
- Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. En: Farber, B. A. (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions*, 29-39. New York: Pergamon Press.
- Hunter, K.; Jenkins, J. E.; Hampton, L. A. (1982). Burnout. *Cris. Intervention*; 12, 182-50
- Jayarathne, S.; Chess, W.A. y Kundel, D.A. (1996). Burnout: its impact on child welfare workers and their spouses. *Social Work*, 31, 53-59.
- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout welfare workers and their spouses. *Social Work*, 31, 53-59.
- Leiter, M. P., y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Leiter, M. P. (1988). Burnout as a function of communication patterns. *Groups and Organization Studies*, 13 (1), 111-28.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. y Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annu Rev Psychol*, 52, 397-422.
- McCraine, E. W.; Lambert V. A.; Lambert, C. E. (1987). Work stress, hardiness and burnout among hospital staff nurses. *Nurs Res.*, 36, 374-378.
- Morgan, S. R. y Krehbiel, R. (1985). The psychological condition of burnout teachers with a nonhumanistic orientation. *Journal of Humanistic Education and Development*, 24, 59-67.
- Pines, A. M. y Keinan, G. (in press). Stress and burnout: the significant difference. *Personality and Individual Differences*.
- Pines, A.; Aronson, E. y Kafry, Y. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. New York: Free Press.
- Shirom, A. (2003). Job-related burnout. En J.C. Quick y L.E. Tetrick (Eds.). *Handbook of occupational health psychology*, Washington, DC: American Psychological Association.
- Spielberger, Ch. D., Gorsuch, R. L. y Lushene, R. E. (1997). *STAI Cuestionario de ansiedad rasgo y estado*. Madrid: TEA
- Steptoe, A., Cropley, M., y Joeke, K. (1999). Job strain, blood pressure, and response to uncontrollable stress. *Journal of Hypertension*, 17, 193-200.
- Wolpin, J.; Burke, R. J. y Greenglass, E. R. (1991). Is job satisfaction and antecedent or a consequence of psychological burnout? *Human relations*, 44 (2), 193-209.

Burnout, Tensión Laboral y Ansiedad en trabajadores de Tiendas de Conveniencia

Autores: Solanes, A. , Serrano, M. A., Zamora, I y De la Torre, M.*

*Universidad Miguel Hernández
Departamento de Psicología de la Salud*

*Ángel Solanes Puchol.
Avda. Universidad, s/n 03202 Elche (Spain)
Mail: angel.solanes@umh.es*

Proyecto subvencionado por Fundación MAPFRE