



Universidad
Zaragoza

TRABAJO FIN DE GRADO

EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES PREDICTORAS DEL
DESGASTE EMOCIONAL EN TRABAJADORES CON RIESGO DE
EXCLUSIÓN

Alumno/a: M^a del Carmen Aybar Hernández

NIA: 626628

Director/a: Santiago Gascón

Grado de Psicología

AÑO ACADÉMICO 2016 -2017



Facultad de
Ciencias Sociales
y Humanas - Teruel
Universidad Zaragoza

Índice

Resumen/ Abstract	3
Introducción.....	4
Método.....	8
Participantes.....	8
Instrumentos.....	9
Procedimiento	11
Análisis Estadísticos.....	11
Resultados.....	12
Discusión.....	14
Referencias.....	17
Anexos.....	22

Resumen

Introducción: Las empresas de Inserción Laboral dan respuesta al problema de la exclusión social, no sólo por la inclusión en el ámbito laboral sino por la formación que aportan a trabajadores en riesgo de exclusión para su incorporación al mundo laboral. **Objetivo:** estimar los niveles de compromiso con la organización (*engagement*) en trabajadores en inserción laboral. **Material y método:** 58 profesionales respondieron a cuatro cuestionarios: 1) datos sociodemográficos y ocupacionales, 2) salud autoinformada, 3) compromiso con el trabajo (*engagement*; MBI-GS) y 4) áreas de la vida laboral (AWS). **Resultados:** la dimensión de energía fue fundamentalmente explicada por la variable de carga manejable de trabajo, las áreas de justicia y congruencia de valores no parecían contribuir a ninguna de las dimensiones del *engagement*. **Conclusiones:** estos trabajadores, aunque muestren una carga manejable, presentan riesgo de desgaste dado que las variables que pueden actuar de protectoras no contribuían a explicar el modelo.

Palabras clave: desgaste laboral, compromiso, inserción laboral, trabajadores con riesgo de exclusión.

Abstract

Introduction: The Labor Insertion companies give answer to the problem of social exclusion, not only by the inclusion in the workplace but by the training to workers at risk of exclusion for incorporation into the world of work. **Objective:** to estimate the levels of commitment to the organization (*engagement*) in workers in the labor market. **Material and method:** 58 professionals responded to four questionnaires: 1) occupational and sociodemographic data, 2) health reported, 3) Commitment to the work (*engagement*; MBI-GS) and 4) areas of working life (AWS). **Results:** the dimension of energy was mainly explained by the variable load manageable, the areas of justice and consistency of values did not appear to contribute to any of the dimensions of the engagement. **Conclusions:** these workers, although showing a load manageable, pose a risk of wear given that the variables that can act as a protective did not contribute to explain the model.

Key words: labor wear, commitment, employment, workers at risk of exclusion.

Introducción

Son conocidos los efectos positivos que genera el trabajo en las personas, a través de la seguridad económica, bienestar y satisfacción que reporta, rasgos que influyen de manera global en los individuos, pero sobre todo lo hacen sobre la salud (Ceballos, Vílchez-Barboza y Valenzuela-Sauzo, 2016). El medio laboral está afectado por aspectos como exigencias laborales, posibilidad de control, sentimientos de pertenencia, y desarrollar las tareas de forma eficiente y eficaz, que, en caso de producirse desajuste, a largo plazo, pueden llevar al desgaste y a insatisfacción, afectando a la esfera psicológica, física y social de la persona (Gil-Monte, 2005).

Los factores organizacionales y psicosociales de las empresas son entendidos como *interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización y por otro lado, las aptitudes del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación fuera de dicho ambiente* (Organización Internacional del Trabajo, 1986). Debido a esta conceptualización son complejos y difíciles de delimitar, debido a la percepción y experiencia subjetiva del trabajador como a las condiciones reales. Estos componentes pueden ser disfuncionales, cuando, llevan a comportamientos desadaptativos de tensión, patrones fisiológicos de estrés, convirtiéndose en factores de riesgo para la salud y el bienestar (Benavides, Gimeno, Benach, Martínez, Jarque, Berra, Devesa, 2002).

En este sentido, Freudenberger (1974), desarrolló el concepto de desgaste personal, explicado mediante señales físicas e indicadores de comportamiento, que constituyen el proceso de quemarse por el trabajo (SQT). Posteriormente, Maslach (1976), describiría el constructo del *burnout* como la exposición prolongada a estresores de forma continuada a nivel relacional y personal, años más tarde, Maslach y Jackson (1986), lo definen como el síndrome configurado por una extenuación emocional, despersonalización y por el bajo rendimiento de la eficacia personal, que ocurre entre las personas que realizan trabajo con otros individuos. En cuanto al agotamiento emocional o desgaste físico y psicológico, hace que el individuo sienta que no puede dar más de sí a nivel emocional, su opuesto lo constituye la dimensión de energía. La despersonalización lleva a sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia las personas que le rodean, frente a la dimensión de implicación. En tercer lugar, la dimensión de eficacia personal conlleva la sensación de realizar correctamente las tareas y ser

competente en el trabajo. El carácter de riesgo psicosocial viene de las consecuencias laborales y personales que puede acarrear, como agotamiento emocional, físico y la consiguiente pérdida de motivación laboral (Leiter, 1993).

El perfil del profesional quemado podemos observarlo cuando alguien realiza su trabajo a través de procesos de distanciamiento, es decir, sin implicarse de manera activa en la tarea (Leiter y Schaufeli, 1996). El proceso de desgaste viene determinado por el tipo de tarea que se desempeña, pero asimismo por la falta de recursos organizacionales, que no ofrecen apoyo y protección profesional, denotando que no sólo es debido por la vulnerabilidad del trabajador, sino por la gran magnitud de encomiendas interpersonales y emocionales que requiere un determinado rol profesional (Schaufeli y Enzmann, 1998).

Cox y Griffiths (1996), explican que, tanto el estrés psicosocial, en general, como su extremo más dramático, el síndrome del profesional quemado, pueden afectar ya no sólo a salud psicológica sino también a la salud física, mediante los mecanismos psicofisiológicos activados por el síndrome de estrés; incluyendo dentro de este los siguientes elementos: contenido del trabajo, sobrecarga y ritmo, horarios, control sobre la toma de decisiones, ambiente laboral y equipos, cultura organizacional y funciones, relaciones interpersonales, rol en la organización, desarrollo de carrera, relación trabajo-familia y seguridad contractual.

Diversos estudios como el de Leiter, Gascón y Martínez-Jarreta (2007), han analizado el doble proceso sobre el síndrome de quemarse en el trabajo (SQT), afirmando, que la sobrecarga laboral agota a los profesionales debido a las excesivas demandas que pueden interferir en la capacidad de recuperación, es decir, si se detectan altos niveles de carga de trabajo pueden entorpecer que el empleado desarrolle los niveles óptimos de energía. Las personas pueden desgastarse por el exceso de carga, sin embargo, en determinadas ocasiones no sucede así, ya que existen otras variables (justicia, recompensas, comunidad) que actúan como protectoras. En tales casos esta es una señal de alarma para la prevención, siendo posible que, con el tiempo, estas variables se debiliten y puedan favorecer un proceso rápido de estrés y de agotamiento. Por otro, el referente al conflicto entre los valores de dicho profesional y los valores que caracterizan a la organización (Leiter et al., 2007).

El modelo que proponen Leiter y Maslach (1996) para describir el burnout y su opuesto (energía, eficacia e implicación), está compuesto por seis áreas del ámbito laboral

que tienen que ver con la carga de trabajo, control, recompensa, equidad, comunidad y valores. No existe un punto limítrofe para establecer, si se padece el síndrome del profesional quemado, o el constructo opuesto, compromiso con la organización (*engagement*), ya que puede depender de la correlación entre el trabajo y la persona (Gascón, Leiter, Straight y Santed, 2013). El área de control se relaciona con la capacidad para poder regular los recursos de los que se disponen para implementar un trabajo. Las recompensas a la suficiencia de retribuciones recibidas- extrínsecos e intrínsecas-, por los logros elaborados en este, el desajuste en esta área conlleva a sentimientos de ineeficacia. El área de justicia hace alusión al sentimiento de equidad en la toma de decisiones, la distribución de tareas, de recursos e incluso cuando las evaluaciones y ascensos no se gestionan de forma apropiada. Se traduce, en la confianza mutua entre las personas que conforman la organización (Leiter y Maslach, 1996). Tal como exponen, Leiter y Maslach (1999), las decisiones justas ofrecen y dan respuesta a las condiciones de las que se rodea el personal, frente al favoritismo, a la vez que transmite respeto y afirma la autoestima de estos, y mantiene el sentimiento compartido de comunidad (Leiter y Maslach, 2003). La comunidad se refiere al sentido de pertenencia dentro de la organización, al vínculo emocional positivo entre las personas (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001). Desde otra perspectiva, Leiter (2008), explica que los valores tienen un fuerte protagonismo, en este modelo, ya que se comportan de mediadores entre la relación de las áreas de la vida laboral y aquellas que tienen que ver con lo que los trabajadores aportan: energía, compromiso y eficacia. Desde una vista amplia e integradora, cuanto más crece la discrepancia entre los valores del sujeto y el trabajo, en proporción, más factible es que se acabe desarrollando el síndrome de agotamiento (Leiter y Maslach, 2004). Estas áreas de ajuste concurren entre sí, de forma que de cara a intervenir en una de ellas tendería a mejorar alguna del resto (Gascón, Olmedo, Ciccotelli, 2003).

Con relación al proyecto que nos ocupa, las situaciones de exclusión y vulnerabilidad repercuten en el bienestar psicológico y, por ende, en la salud (Escarabajal, Izquierdo y López, 2014). La OMS (1948) definió la salud como *el estado completo de bienestar físico, psicológico y social*, el cual ha desencadenado multitud de estudios relacionados con el ámbito sociolaboral (La Colina, Moreno, 2009). Ya que el trabajo nutre- a aquellas personas que disponen de él- de utilidad y sentido de pertenencia-, además de confianza y seguridad para las posibles adversidades que puedan suceder en el futuro (Torregrosa, 1999).

Las entidades de inserción laboral hacen posible la inclusión sociolaboral de personas con riesgo de exclusión para su posterior inclusión a empresas convencionales (Sanchis y Campos, 2008). Estas empresas sociales desempeñan un papel fundamental debido a su búsqueda de objetivos sociales, ya que proporcionan cohesión social y contribuyen a reducir desequilibrios (Díaz-Foncea y Marcuello, 2014). A su vez, forman parte del cambio en la sociedad, ya que ayudan a paliar los efectos perniciosos del desempleo y la pobreza, aumentando la productividad, mejorando la competencia y el aumento de la calidad de vida, por lo que tanto la empresa como la misma sociedad salen beneficiados (Navarro, Climent y Palacio, 2011).

En España, las Empresas de Inserción (EI) (CEPES, 2011), ayudan a la incorporación a un puesto de trabajo a personas con dificultades de acceso al empleo, llevando a cabo actividades de manera autónoma y económicamente viables relacionadas con la industria o la prestación de servicios dependiendo del sector. El objetivo de las EI es, formar a este colectivo, dotándoles de herramientas para poder llegar a un puesto de trabajo “normal”, es decir, cumplen con una función educativa (González Barbero, 2006). Se trata de, *“Mejorar la empleabilidad de los trabajadores, sobre todo de aquellos que conllevan grandes dificultades de mantenimiento o de inserción laboral”* concerniente a la ley 30/2015, que regula el Sistema de Formación profesional en el ámbito laboral (García Trascasas, 2016).

Para el buen funcionamiento, tales fundaciones necesitan el papel de un orientador, especialmente la figura del psicólogo, para el desarrollo y mantenimiento del empleo con apoyo, como es el caso de las personas con discapacidad o déficit, ya sea a nivel cognitivo, motor, intelectual, etc. El seguimiento laboral y personal al individuo con discapacidad, es primordial para llevar a cabo este cometido, debido a que es necesario un acompañamiento durante el periodo de formación porque pueden surgir dificultades (Egido, Cerrillo, Camina, 2009).

Estos profesionales (fundamentalmente, trabajadores sociales, psicólogos, psiquiatras, educadores, etc.) suministran y brindan recursos a este sector vulnerable, pudiendo llevar consigo la incubación de un desgaste psicológico y un patrón de conductas que constituyen los síntomas del Síndrome de quemarse por el trabajo (Schutte, Toppinen, Kalimo y Schaufeli, 2000). Ya que, al tratarse de personal social, como expone Gil-Monte (2006), en continuo tratamiento con otras personas, es posible que sufran lo

que se conoce como ambigüedad de rol, es decir, que acaben asumiendo como suyos las complicaciones de las personas a las que asisten (implicación emocional directa en los problemas).

El objetivo general de este estudio fue el de examinar si las tres dimensiones del *engagement*, se explican por los niveles de carga de trabajo de los diferentes profesionales en este sector. Si fuera de este modo, cabe observar si dicha influencia es de carácter positivo o negativo de cara a desarrollar el síndrome conocido como *burnout*, tomando en consideración las variables sociodemográficas y ocupacionales que normalmente se encuentran asociadas al mismo. Para establecer este objetivo, se parte de los siguientes supuestos:

- Hipótesis 1: Se espera que la variable carga manejable de trabajo explique de mejor condición los niveles de energía.
- Hipótesis 2: Se espera que las variables de las áreas del trabajo contribuyan de diversa forma a los niveles de energía o modere los efectos de la carga manejable -según la teoría del doble proceso del *burnout*-.
- Hipótesis 3: Existirá una relación significativa entre las tres dimensiones del *engagement* y la salud autoinformada.

Método

Participantes

La muestra estuvo formada por 58 profesionales de dos empresas de inserción laboral, Arapack y Mapiser las cuales dependen de la Fundación Picarral; Arapack es una empresa de reinserción laboral encargada de la fabricación de envasados, para su posterior distribución a medianas y grandes empresas; Mapiser es una empresa encargada de realizar todo tipo de trabajo relacionado con el manipulado industrial de productos, ambas cuentan con una estructura innovadora, dinámica, competitiva y rentable capaces de generar empleo estable y cualificado para personas en riesgo de exclusión, ambas localizadas en Zaragoza). Respecto a puestos de trabajo, tanto operarios como directivos se distribuyen: operarios/as (45 personas), jefes de producción (7 personas), gerencia/administración y asistente social (6 personas). De ellos, corresponde el 69 % son hombres, mientras que el 31% son mujeres. La media de edad de esta muestra fue de

43,60 años. En la Tabla 1 se ofrece una descripción de las características de dichos profesionales.

Instrumentos

Cuestionario sociodemográfico y ocupacional

La obtención de datos tenidos en cuenta en el presente estudio -edad, sexo, rol profesional, tiempo de trabajo en la empresa y número de bajas- fue llevado a cabo a través de un cuestionario ad hoc (ver anexo 1). Las variables fueron categorizadas con tres niveles de respuesta: edad (1= menor de 37 años, 2= entre 37-51 años y 3= más de 51 años), rol profesional (1=gerencia/administración y asistente social, 2=jefes de producción y 3=operarios, teleoperadores y brigada de limpieza), tiempo en la empresa (1=menos de dos años, 2= entre dos y diez años y 3=más de diez años), para terminar, la variable bajas en la empresa (1=ninguna baja, 2=una semana 3=más de 20 días).

Salud autoinformada

Se les pidió a los encuestados cumplimentaron un cuestionario de sintomatología relacionado con la percepción de salud. En particular, con qué frecuencia habían experimentado una relación de síntomas y de conductas en los últimos doce meses. Se les preguntaba acerca de dolores de cabeza, depresión, molestias gastrointestinales, sintomatología relacionada con el estrés, si sufrían hipertensión, problemas de sobrepeso y si han padecido infecciones (anexo 2). Por otro lado, se les hizo varias preguntas, para determinar con qué regularidad cometían conductas insalubres; tales como fumar, abusar de alcohol/drogas. Entre los ítems anteriores, se localizaba una pregunta relacionada con la sobrecarga de trabajo. La pretensión de este cuestionario no era el diagnóstico, sino establecer una aproximación de la salud subjetiva que percibe el empleado. Esta batería de preguntas se caracteriza por una escala tipo Likert donde 0 significa que nunca ha experimentado- en los últimos 12 meses- el síntoma o conducta concreto y el 6, a diario.

Escala de MBI-GS

Para cuantificar las tres dimensiones del *burnout*, se utilizó la versión española del *Maslach Burnout Inventory-General Scale* (MBI-GS; Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996), desarrollado a partir del MBI original, diseñado para las ocupaciones en las que existe trato con el público, el cual estaba conformado por 22 ítems (anexo 3). El

utilizado específicamente para este estudio, se compone de 16 ítems que informan sobre las dimensiones del *engagement* (compromiso), opuestas a las dimensiones del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Energía, Eficacia e Implicación), mediante afirmaciones alusivas a los sentimientos acaecidos en referencia al trabajo como la siguiente: “*Me siento emocionalmente agotado en el trabajo*”. En este cuestionario, se han invertido una serie de ítems para obtener puntuaciones positivas, sino se hubiera hecho de este modo se cuantificarían las dimensiones características del síndrome del profesional quemado: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización.

La escala de respuesta es de tipo Likert con 7 anclajes, con una frecuencia desde nunca cuantificado con el 0 hasta todos los días valorado con el 6. La versión utilizada para este análisis (Olivares y Gil-Monte, 2007), cuenta con buenas propiedades psicométricas tanto para su estructura factorial como de validez (concurrente y convergente). De la misma manera, su consistencia interna es elevada y su fiabilidad es cercana al 0,9.

Áreas de la vida laboral

El cuestionario Areas of Worklife Scale (AWS; Leiter y Maslach, 2000), denominado Áreas de Vida Laboral en su versión española validada por Gascón et al., (2013), y consta de 45 ítems (anexo 4) y analiza las variables de carga, control, recompensas, comunidad, justicia y valores. Los primeros 16 se refieren a la versión corta del MBI, extraído de MBI-GS, descrito en el apartado anterior, pero contando con la opción de invertir las puntuaciones de algunos de sus ítems, siendo así, informa de los valores positivos de las tres dimensiones del SQT, energía, eficacia e implicación. Los ítems restantes ofrecen información de las áreas: carga manejable -representada por 6 preguntas-, posibilidad de control -representado por 3-, obtención de recompensas- representado por 4-, sentido de comunidad- representado por 5-, justicia organizacional -representada por 6-, y congruencia de valores -representada por los últimos 5 ítems. Con las contestaciones es posible conocer el grado de desajuste o de ajuste entre el individuo y su trabajo.

La escala de respuesta es de tipo Likert con 6 opciones, siendo 1= *muy en desacuerdo*, 5= *muy de acuerdo*. Cada subescala incluye elementos de congruencia expresados positivamente y elementos negativos de incongruencia de valores. Las puntuaciones de los ítems redactados en vertiente negativa se invierten.

Con respecto a la fiabilidad, cuenta con elevados índices, con una consistencia interna en torno 0,70, por lo que se establece que es admisible (Gascón et al., 2013).

Entrevistas semiestructuradas

Además de los instrumentos descritos previamente, los empleados de las citadas empresas tuvieron la oportunidad de exponer sus puntos de vista, sobre tres cuestiones en referencia al trabajo: los aspectos que valoran positivamente, los aspectos que valoran con carácter negativo y aquellas alternativas de mejora de situación laboral. Se destacaron aquellas que se repetían con más frecuencia y aquellas que resaltaban aspectos predominantemente protectores frente al síndrome de *burnout*. La entrevista tuvo una extensión de 20 minutos aproximadamente, para no entorpecer su jornada laboral. Se recoge en el *anexo 5*.

Procedimiento

El estudio fue de tipo transversal, tratándose de un único momento de recogida de datos, datándose del mes de abril. La recogida de estos datos se efectuó en el año 2017. En primer lugar, se realizaron entrevistas, se observó a cada trabajador en su puesto de trabajo, ofreciéndoles confianza y confidencialidad. A modo de obtener mayor veracidad en los datos, se les administró una batería de test (individualmente), correspondientes a los mencionados con anterioridad y que nos ofrecían una visión general sobre el clima organizacional y empresarial. En los cuestionarios no aparecía ningún dato identificativo del trabajador, aspecto que les fue explicado en todo momento junto con un consentimiento informado, y una vez recopilado los datos, fueron guardados para preservar la confidencialidad de los datos hasta que fueran introducidos en el soporte informático. El análisis de los datos se llevó a cabo mediante el programa estadístico SPSS versión 23.

Análisis Estadísticos

Se procedieron a realizar análisis descriptivos, empleándose tablas de frecuencias, medidas de tendencia central (media, mediana) y medidas de dispersión (desviación típica, varianza, amplitud, valor mínimo, valor máximo y error típico de la media). Se utilizaron correlaciones entre los principales factores y por último, se realizó análisis de regresiones lineales para establecer el peso de las áreas de la vida laboral sobre las dimensiones opuestas del *burnout*.

Resultados

Para mayor claridad expositiva se mostrarán en primer lugar el análisis descriptivo de la muestra, que se presente en la Tabla 1.

Tabla 1: Características sociodemográficas y ocupacionales de la muestra

N=58	PROFESIONALES DE INSERCIÓN LABORAL	
Edad		Media= 43.6
	Mujer	N: 18 (31%)
Sexo	Hombre	N: 40 (69%)
	Asistente Social	N: 6 (10.34%)
Rol profesional	Jefe de producción	N: 7 (12.06 %)
	Operario	N: 45 (77.58 %)

Se realizaron correlaciones de Rho de Spearman con los factores del *engagement* (energía, eficacia e implicación) del cuestionario MBI-GS, junto con las dimensiones del AWS (Tabla 2). La dimensión energía correlaciona con las variables carga ($r = .574$; $p \leq 0,01$), recompensas ($r = .285$; $p = 0,03$) y comunidad ($r = .311$; $p \leq 0,01$), sin embargo, no lo hace con las variables control, justicia y valores. La dimensión eficacia correlaciona con la variable control ($r = .260$; $p = 0,048$), recompensas ($r = .284$; $p = 0,03$) y comunidad ($r = .400$; $p \leq 0,01$) y no correlaciona con las variables, carga, justicia y valores. La tercera dimensión, implicación, correlaciona con carga ($r = .512$; $p \leq 0,01$), control ($r = .269$; $p = 0,041$), recompensas ($r = .454$; $p \leq 0,01$), comunidad ($r = .332$; $p = 0,011$).

También se analizaron, mediante correlación de Rho de Spearman, las variables del MBI y AWS, junto con los síntomas de salud, encontrando relaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones (Tabla 3).

Tabla 2. Correlación entre dimensiones de engagement y áreas de la vida laboral

	Implicit	Eficaci	Carga	Control	Recomp	Comuni	Justici	Valore
Energí	,607**	,335**	,574**	,186	,285*	,311*	,232	,072
Implicit.		,502**	,512**	,269**	,454**	,332**	,245	,194
Eficaci.			,075	,260**	,284**	,400**	,154	,213
Carga				,076	,125	,106	,028	-,207
Control					,537**	,166	,278*	,343**
Recomp.						,192	,394**	,311*
Comuni.							,175	,362**
Justici.								,494**

*. Correlación significativa en el nivel 0,05. **. Correlación significativa en el nivel 0,01.

El estado de ánimo depresivo correlaciona con la dimensión de energía ($r=-,375$; $p=0,004$), implicación ($r=-,524$; $p\leq0,01$), carga ($r=-,272$; $p=0,039$) y con la variable de comunidad ($r=-,265$; $p=0,044$). La ansiedad, tiene una relación estadísticamente significativa con la dimensión energía ($r=-,282$; $p=0,032$). La sobrecarga laboral, presenta una relación estadísticamente significativa con la variable energía ($r=-,438$; $p\leq0,01$) y la variable de carga ($r=-0,450$; $p\leq0,01$). El consumo de sustancias tóxicas tiene una relación estadísticamente significativa, con las dimensiones de recompensas ($r=,325$; $p=0,013$), justicia ($r=363$; $p\leq0,01$) y valores ($r=0,382$; $r\leq0,01$).

A través de análisis de regresión lineal múltiple, y tomando como variable criterio cada una de las dimensiones del *engagement* y como variables predictoras las variables que componen la vida laboral.

Tabla 3. Correlación entre dimensiones de MBI, AWS y síntomas de salud

Ite. 1	Ite. 2	Ite. 3	Ite. 4	Ite. 5	Ite. 6	Ite. 7	Ite. 8	Ite. 9
Energ. r -,082	-,375**	-,058	-,282*	,126	-,438**	,115	,135	,069
Implic. r -,150	,524**	-,032	-,214	-,057	-,226	,195	,202	-,030
Carg. r -,241	-,272**	-,101	-,187	-,011	-,450**	-,007	,207	-,010
Reco. r -,014	-,218	,072	-,061	-,029	,030	,325*	,033	-,031
Comu. r ,019	-,265*	,116	-,127	,019	-,063	,147	,046	-,111
Justic. r ,069	-,208	-,030	,089	-,065	-,082	,363**	,048	-,158
Valor. r ,164	-,113	,234	,076	-,043	,192	,382**	-,065	,180

* Correlación significativa en el nivel 0,05. ** Correlación significativa en el nivel 0,01.

Se comprobó que las seis áreas de la vida laboral explican un 35,7% la dimensión energía. En este análisis ninguna de las áreas, excepto la variable carga contribuía a explicar, de manera estadísticamente significativa, la dimensión de energía ($r=,630$; $p\leq 0,01$), mostrando unas puntuaciones el resto de las dimensiones de: control ($r=,023$; $p= 0,867$), recompensas ($r=,017$; $p=0,898$), comunidad ($r= ,181$; $p= 0,179$), justicia ($r=,028$; $p=0,852$) y valores ($r=,084$; $p=0,601$) (Tabla 4).

Por otro lado, la dimensión Implicación cuenta con una varianza explicada de 24,2 %. Cinco áreas resultan no ser estadísticamente significativas, como control ($r= -,079$; $p= 0,589$), recompensas ($r= ,212$; $p= 0,151$), comunidad ($r= -,034$; $p= 0,812$), justicia ($r=,222$; $p= 0,173$) y valores ($r=,135$; $p=0,440$) a excepción del área carga manejable que

es estadísticamente significativa ($r=,428$; $p \leq 0,01$) y contribuye a explicar mejor el modelo de regresión (Tabla 5).

Tabla 4. Análisis de regresión lineal múltiple. Variable criterio: Energía

	Coeficiente	Error típico	t	p
Carga	1,541	0,317	4,864	0,000
Control	0,096	0,571	0,168	0,867
Recomp.	0,046	0,360	0,129	0,898
Comuni.	0,473	0,345	1,369	0,179
Justicia	0,059	0,314	0,188	0,852
Valores	0,219	0,415	0,528	0,601

Tabla 5. Análisis de regresión lineal múltiple. Variable criterio: Implicación

	Coeficiente	Error típico	t	p
Carga	0,549	0,181	3,041	0,000
Control	-0,177	0,325	-0,544	0,589
Recomp.	0,301	0,205	1,467	0,151
Comuni.	-0,047	0,197	-0,239	0,812
Justicia	0,248	0,179	1,389	0,173
Valores	0,185	0,236	0,781	0,440

En cuanto a la dimensión de eficacia, las seis áreas de la vida laboral permiten explicar un 14,5% de la varianza del modelo. Ninguna de las dimensiones ha resultado ser estadísticamente significativa. Teniendo los siguientes valores: carga ($r= -,099$; $p= 0,542$) control ($r= ,127$; $p= 0,450$), recompensas ($r= ,227$; $p= 0,179$), comunidad ($r= ,199$; $p= 0,223$), justicia ($r= -,029$; $p= 0,873$) y valores ($r= ,062$; $p= 0,755$) (Tabla 6).

Tabla 6. Análisis de regresión lineal múltiple. Variable criterio: Eficacia

	Coeficiente	Error típico	t	p
Carga	-0,083	0,136	-0,615	0,542
Control	0,187	0,245	0,764	0,450
Recomp.	0,211	0,154	1,371	0,179
Comuni.	0,179	0,148	1,212	0,233
Justicia	-0,022	0,134	-0,161	0,873
Valores	0,056	0,178	0,314	0,755

Discusión

El objetivo general era estimar la relación entre las dimensiones de *engagement*, entre el personal de dos empresas de inserción laboral, y los principales factores de la

vida laboral. Analizando si la percepción que los trabajadores tienen acerca de las cargas de trabajo influye a la hora de desarrollar el trastorno del profesional quemado. Aunque como advierten, Maslach y Leiter (1997) los constructos de *burnout* y *engagement* forman parte de un mismo continuum y Schaufeli, Salanova, González- Roma y Bakker (2002) los conceptualizan como polos opuestos del mismo.

A la vista de los resultados comentado, y basándonos en la teoría del doble proceso, se ha podido establecer la relación, siendo estadísticamente significativa ($r=,574$; $p\leq 0,01$), entre la variable carga manejable de trabajo con la dimensión de energía, es decir, que la percepción que tienen los trabajadores sobre las demandas exigidas en su trabajo no se considera excesiva (Leiter, 2007; Leiter et al., 2008). Por lo que, la hipótesis número uno se mantiene.

Sin embargo, el resto de variables no contribuían a explicar los niveles de energía, implicación y eficacia. El área de justicia percibida tiene relación con las áreas de control sobre las decisiones, sobre las recompensas y la congruencia entre los valores de la organización y del empleado, siendo estadísticamente significativas ($r=,278$; $p=0,034$), ($r=394$; $p\leq 0,01$), ($r=,494$; $p\leq 0,01$), respectivamente.

Leiter (2008), Leiter y Maslach (2004), Gascón et al., (2013) defienden la importancia de la congruencia entre los valores de la persona y los de su organización para de esta forma mejorar o moderar los niveles de las dimensiones del *engagement*, pero lo cierto que no hemos encontrado evidencia en esta muestra. La congruencia en valores no parece reducir el impacto de la carga manejable del trabajo sobre la dimensión de energía. En cambio, si se encontró correlación estadísticamente significativa entre las variables de control ($r=,343$; $p\leq 0,01$), recompensas ($r=,311$; $p=0,017$), comunidad ($r=,362$; $p\leq 0,01$) y justicia como se ha comentado antes.

Se establecieron correlaciones estadísticamente significativas y en sentido negativo entre, por un lado, las dimensiones del MBI y las variables del AWS, y por otro lado, con los síntomas de estrés, depresión y sobrecarga. Se encontró una relación entre la sintomatología depresiva y la dimensión de energía ($r=-,375$; $p\leq 0,01$), implicación ($r=-,524$; $p\leq 0,01$), carga ($r=-,272$; $p=0,039$) y comunidad ($r=-,265$; $p=0,044$). La sintomatología asociada al estrés tiene una relación únicamente con la dimensión de energía ($r=-,282$; $p=0,032$) y para sobrecarga, se encontraron relaciones con la dimensión

de energía ($r=-,438$; $p\leq0,01$), y carga ($r=-,450$; $p\leq0,01$), que va en la línea de la hipótesis número tres.

Mediante regresión múltiple, las áreas de la vida laboral sólo explican los siguientes porcentajes de varianza del *engagement*: energía 35,7%, eficacia 14,5% e implicación 24,2%. Sólo encontrado relaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones de energía e implicación con la variable carga manejable de trabajo, siendo esta la que mejor explica dichos constructos. Aunque nos resulta llamativo, que las dimensiones del compromiso con la organización explican muy poca varianza con respecto a otros trabajos de líneas de investigación similares (Leiter et al., 2007).

Las entrevistas cualitativas han contribuido a corroborar las conclusiones, ya que una amplia mayoría del personal hacía referencia a que las actividades desarrolladas no eran extenuantes, pero el hecho de no existir una promoción interna y una formación complementaria, así como la falta de recompensas intrínsecas y extrínsecas, el sentimiento de justicia, etc., provocaba sentimientos de frustración y de falta de eficacia. La falta de comunicación, ya no sólo entre operarios y directivos, sino entre los jefes de producción y los empleados pudiera promover sentimientos de no pertenencia a la comunidad y de indiferencia, lo que a largo plazo puede afectar de forma negativa a la organización y a los trabajadores. De la misma manera, la incertidumbre de proseguir en la empresa generaba (según sus respuestas a la entrevista), inseguridad, ansiedad e incluso impresiones de inutilidad. En contrapartida suponemos, que el acompañamiento de las trabajadoras sociales hacia este colectivo puede actuar de moderador de cara a desarrollar el síndrome de quemarse por el trabajo.

Por todo ello, y tal como se está haciendo constar en el informe para la empresa, con el objetivo de lograr mejores condiciones y aumentar el compromiso hacia la organización por parte de estos individuos, es necesario en primera instancia una firme responsabilidad desde dirección con el bienestar de sus trabajadores y un compromiso de estos con el cambio en las áreas que se han establecido (Gascón et al., 2003).

Debemos señalar una serie de limitaciones que se encuentran implícitos en este tipo de investigaciones: 1) de cara a analizar el estado de salud, tal vez hubiera sido preferible usar cuestionarios específicos, como por ejemplo, Goldberg (1979), pero se optó por el listado usado en aras a mantener una metodología común con los diversos grupos de investigación internacionales con los que se colabora; 2) la muestra con la

que se ha contado para realizar el estudio que nos ocupa, es reducida para poder establecer conclusiones y extraer dichas relaciones a ámbitos similares y a otro tipo de contextos; 3) se ha partido de la necesidad de realizar un informe sobre las condiciones en las que se encuentran estos colectivos, que nos permita llevar a cabo estudios más amplios sobre la realidad de este tipo de trabajadores; 4) las respuestas a los autoinformes suelen contar con una perspectiva subjetiva, y esa visión, que es una variable importante, fue contrastada con datos objetivos sobre los empleados, facilitados por las trabajadoras sociales de los centros como son las bajas laborales, rotaciones, absentismo, índices de satisfacción de los clientes, en términos generales y 5) el hecho de que los participantes conocieran que se estaba evaluando el estrés laboral puede producir sesgo hacia maximización o minimización. En todo caso, es conveniente que exista información antes de pasar los cuestionarios para lograr su implicación en la etapa de cambio. Y el hecho de ser personal ajeno a las empresas ha podido mitigar la irrupción de otras variables que hubieran moderado la evaluación.

Las conclusiones que se extraen de esta investigación, es que los trabajadores en riesgo de exclusión, a pesar de tratarse de una muestra muy especial, mostraron índices positivos de *engagement*, pero, por otra parte, no se encontraron efectos de las variables que podrían comportarse como protectoras frente al desarrollo del síndrome.

Se considera que ciertas medidas destinadas a la prevención de los factores de riesgo psicosocial (que ya se están elaborando) mejorarían los niveles de las áreas de la vida laboral y, por ende, las dimensiones del compromiso con la organización.

Referencias

- Benavides, F. G., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., Berra, A., & Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta sanitaria*, 16(3), 222-229.
- Ceballos Vásquez, P. A., Vílchez-Barboza, V., & Valenzuela-Suazo, S. (2016). Proposal to nursing with complementary therapies for the approach psychosocial risk factors at work. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (30), 108-121.
- Cox, T., Griffiths, A., & Cox, S. (1996). Work-related stress in nursing: Controlling the risk to health. Geneva: International Labour Office.

Economía, C. E. E. Social—CEPES (2011), La Economía Social en España. CEPES, Madrid.

Díaz-Foncea, M., & Marcuello, C. (2014). Las empresas sociales en España: concepto y características. *Gizarte Ekonomiaren Euskal Aldizkaria-Revista Vasca de Economía Social*, (8).

Egido Gálvez, I., Cerrillo Martín, R., & Camina Durantes, A. (2009). La inclusión social y laboral de las personas con discapacidad intelectual mediante los programas de empleo con apoyo. Un reto para la orientación. *Revista española de orientación y psicopedagogía*, 20(2).

Escarabajal-Frutos, A., Izquierdo-Rus, T., & López-Martínez, O. (2014). Análisis del bienestar psicológico en grupos en riesgo de exclusión social. *Anales de psicología*, 30(2), 541-548.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.

García Trascasas, A. (2016). Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral [BOE n.º 217, de 10-IX-2015].

Gil-Monte, P. R. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Factores antecedentes y consecuentes. *Jornada el síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales. Valencia: Edita Diputació de Valencia*.

Gascón, S., Leiter, M. P., Stright, N., Santed, M. A., Montero-Marín, J., Andrés, E., ... & García-Campayo, J. (2013). A factor confirmation and convergent validity of the “areas of worklife scale”(AWS) to Spanish translation. *Health and quality of life outcomes*, 11(1), 63.

Gascón, S., Leiter, M. P., Andrés, E., Santed, M. A., Pereira, J. P., Cunha, M. J., ... & Martínez-Jarreta, B. (2013). The role of aggressions suffered by healthcare workers as predictors of burnout. *Journal of Clinical Nursing*, 22(21-22), 3120-3129.

- Gascón, S., Montes, M. O., & Ciccotelli, H. (2003). La prevención del burnout en las organizaciones: el chequeo preventivo de Leiter y Maslach. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 8(1), 55-66.
- Gil-Monte, P. R., & Moreno-Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide, 36-37.
- Goldberg DP. (1979) Manual of the getnral health questionnaire. Windsor: NFER Publishing Co.
- González Barbero, T. D. J. (2006). La formación y el empleo: los subsistemas de formación profesional en España. Indivisa. Boletín de Estudios e Investigación, (7).
- La Colina, D., & Moreno, H. (2009). Salud laboral: Orígenes, evolución e importancia en el trabajo. *Hospitalidad ESDAI*, (15).
- Leiter, M.P. (1993). Burnout as a development process: Consideration of models. En, W.B. W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Ed.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 237-250). Washington DC: Hemisphere.
- Leiter, M. P., Gascón, S., & Martínez-Jarreta, B. (2007). A two process model of burnout: their relevance to Spanish and Canadian nurses. *Informacio Psicológica*, (91-92), 95-109.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1999). Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout. *Journal of health and Human Services administration*, 472-489.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2000). Burnout and health. *Handbook of health psychology*, 415-426.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2003). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies* (pp. 91-134). Emerald Group Publishing Limited.

- Leiter, M. & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. En P.L. Perrewe, y D.C. Ganster (Eds.), Research in occupational stress and well-being (pp. 91-134).Oxford: Elsevier.
- Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, stress, and coping*, 9(3), 229-243.
- Leiter, M. P. (2008). A two process model of burnout and work engagement: Distinct implications of demands and values. *G Ital Med Lav Ergon*, 30(1 Suppl A), 54-58.
- Navarro, A. M., Climent, V. C., & Palacio, J. R. S. (2011). Emprendimiento social y empresas de inserción en España. Aplicación del método Delphi para la determinación del perfil del emprendedor y las empresas sociales creadas por emprendedores. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*, (106), 150.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behaviour*, 9 (5), 16-22
- Maslach, C., y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA:Consulting Psychlogists Press.
- Maslach, C., Leiter, M., (1997). *The Truth About Burnout*. JosseyBass, San Francisco.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Organización Internacional del Trabajo (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT.
- Organización Mundial de la Salud (1948) «Carta constitucional». Ginebra: OMS. Fecha de consulta: 26/2/2008.
http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf
- Sanchis, J. R. y Campos, V. (2008) La innovación social en la empresa. El caso de las cooperativas y de las empresas de Economía Social en España, *Economía Industrial*, núm. 368.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). MBI-general survey. Palo Alto.

Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., Bakker, A.B., (2002). The measurement of engagement and burnout: a confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies* 3, 71– 92.

Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational psychology*, 73(1), 53-66.

Torregrosa, D. J. (1999). La inserción socio-laboral en la encrucijada (Retos y realidades) The placement insertion in the crossroad. *Intervención Psicosocial*, 8(3), 283-297.

Olivares V.E., Gil-Monte P.R. (2007) Análisis de las propiedades psicométricas del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) en profesionales chilenos. *Ansiedad Estres.* 13(2- 3):229-40.

Anexos

Anexo 1. Datos sociodemográficos

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Le rogamos que lea despacio las preguntas y que responda a ellas con total sinceridad. En la encuesta no figuran nombres, por lo que se garantiza el anonimato (en el caso en que considere que algún dato puede comprometerle, puede dejar esa información sin responder).

El objetivo de este estudio es encontrar los aspectos que funcionan bien en el trabajo y detectar los posibles factores de riesgo con el fin de mejorarlos. Por ello, sus respuestas son de la máxima importancia.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Don/Doña.....

Otorga su consentimiento para que estos datos (en los que no figuran datos personales) sean usados, tanto para un informe de prevención de riesgos en la empresa como con fines de investigación.

Sí No

Gracias.

Datos demográficos.

1. Sexo: Masculino. Femenino. Edad: _____

2. Situación familiar: con pareja estable sin pareja

3. Nº de hijos a su cargo _____ otros familiares a su cargo, nº _____

4. Su puesto es de (señale más de uno si es el caso).

Gerencia/Administración/Asistente Social Jefe de Producción Operario/a

Responsable Brigada Teleoperadores

4.1 Tiempo en la empresa (expresado en meses) _____.

5. Durante los últimos seis meses ¿se ha visto obligado a ausentarse del puesto de trabajo?

No Sí

Por enfermedad (no incluir embarazo) Otros motivos

Nº aproximado de días

totales _____

Anexo 2. Salud Autoinformada

Indique con qué frecuencia experimenta los siguientes síntomas, o realiza las siguientes conductas.

0	nunca
1	esporádi- camente
2	De vez en cuando
3	Regular- mente
4	Frecuente- mente
5	Muy frecuen-
6	A diario

- 1** Me duele la cabeza.
 - 2** Me siento triste, bajo de ánimo o deprimido
 - 3** Tengo molestias en el estómago o intestino.
 - 4** Me agobio, tengo los nervios de punta.
 - 5** Fumo
 - 6** Tengo sobrecarga de trabajo.
 - 7** Tomo alcohol/drogas
 - 8** Padezco de hipertensión.
 - 9** Tengo problemas de sobrepeso.

Anexo 3. MBI-GS

Indique con qué frecuencia experimenta estos sentimientos

nunca	Esporádi- camente	De vez en cuando	regularme nte	Frecuen- te	Muy frecuente	A diario
0	1	2	3	4	5	6
1 Me siento emocionalmente agotado en el trabajo.						
2 Me siento acabado al final de la jornada.						
3 Me siento cansado al levantarme y afrontar otra jornada.						
4 Trabajar toda la jornada supone una presión para mí.						
5 Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en el trabajo						
6 Me siento quemado en el trabajo.						
7 Siento que hago una contribución eficaz en mi empresa.						
8 He perdido interés por mi trabajo desde que ocupo este puesto						
9 Me he vuelto menos entusiasta respecto a mi trabajo.						
10 En mi opinión, soy bueno en el trabajo.						
11 Me siento estimulado con los logros del trabajo.						
12 He logrado algunas cosas que merecen la pena en mi trabajo.						
13 Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.						
14 Dudo de la importancia de mi trabajo.						
15 Me he vuelto cínico respecto a que mi trabajo contribuya a algo						
16 Tengo confianza sobre mi eficacia en el trabajo.						

Anexo 4. Áreas de vida laboral

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Difícil de decidir	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5	
17 No tengo tiempo de hacer el trabajo que me corresponde.					
18 Trabajo intensamente durante períodos prolongados de tiempo.					
19 Llego a casa demasiado cansado para hacer lo que me gusta.					
20 La cantidad de trabajo me impide desarrollar mis intereses dentro de mi profesión					
21 Tengo tiempo suficiente para hacer las cosas importantes en mi trabajo.					
22 Logro desconectar de mi trabajo cuando acaba la jornada y me voy a casa.					
23 Yo controlo la forma de organizar mi trabajo.					
24 Tengo influencia en las decisiones que afectan a mi trabajo					
25 Tengo control sobre la forma en que se evalúa mi trabajo.					
26 Recibo el reconocimiento de otros en mi trabajo.					
27 Mi trabajo es apreciado por mis colegas, superiores y clientes.					
28 Mis esfuerzos normalmente pasan inadvertidos.					
29 Mis contribuciones no son reconocidas.					
30 Confiamos unos en otros en el cumplimiento de nuestras funciones.					
31 Participo en actividades de mejora de las condiciones de trabajo					
32 El personal de la empresa cooperamos unos con otros.					

33 Los trabajadores de la empresa nos comunicamos abiertamente.					
34 No siento cercanos a mis compañeros.					
35 Los recursos se asignan justamente desde Gerencia.					
36 En la promoción no influyen otros factores que los méritos profesionales.					
37 Existen procedimientos de reclamación cuando se cuestiona una decisión					
38 Dirección y Gerencia tratan a todos justamente.					
39 El favoritismo determina las decisiones que se toman desde Dirección.					
40 Para promocionarse sólo hace falta tener “padrino”					
41 Mis valores y los valores de mi centro laboral son los mismos.					
42 Los objetivos de la empresa guían mi actividad laboral diaria					
43 Mis metas de carrera personal encajan con las metas de la empresa.					
44 La Dirección de mi centro está comprometida con la calidad.					
45 Trabajar aquí entra en conflicto con mis valores.					

Anexo 5. Entrevista cualitativa semiestructurada

1. ¿Puesto de trabajo que desempeñas aquí? ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa?
2. ¿Cuáles son los aspectos que más valoras de tu trabajo? ¿Por qué?
3. ¿Cuáles son los aspectos negativos de tu trabajo? ¿Por qué crees que son negativos?
4. ¿Cómo crees que podrían mejorar esas condiciones? Si se diera la mejora, ¿Crees que sería ventajoso para tu trabajo? ¿Por qué?