

INSTITUCIONES PÚBLICAS: ¿“ESTÁN QUEMADOS” SUS EMPLEADOS?

Guadalupe Manzano García
Universidad de La Rioja

RESUMEN

El burnout debe entenderse como un determinado tipo de estrés ocupacional, que afecta principalmente a profesiones que tienen trato directo con los clientes. Es consecuencia de un determinado tipo de cultura, y varía sistemáticamente de una organización a otra (debido a los diferentes sistemas institucionales y culturales).

Esta investigación, basada en una muestra compuesta por 250 secretarías que prestan sus servicios en la Excma. Diputación Foral de Vizcaya, la Universidad del País Vasco y el Gobierno Vasco, tiene por objeto medir el grado de estrés crónico laboral asistencial que presenta este colectivo, así como detectar las variables que inciden en su evolución. Todo ello con el propósito de poder establecer una estrategia de actuación que logre prevenir o retrasar su aparición.

Palabras Clave: Burnout, organizaciones públicas, secretarías, despersonalización, cansancio emocional, realización personal, cultura organizativa.

ABSTRACT

The burnout must be considered as a particular kind of occupational stress which is mainly suffered by workers in direct contact with the public. It is the consequence of certain kind of culture and it varies systematically from one organization to another (due to the different institutional and cultural systems).

This research work, based on a sample composed of 250 secretaries working in the Excma. Diputación Foral de Vizcaya (Provincial Council of Biscay), the University of the Basque Country and the Basque Government, is aimed at measuring the level of chronic occupational stress suffered by this group, as well as at identifying the variables which contribute to its development. All this has been done in order to establish an action strategy capable of preventing or delaying its appearance.

Keywords: Burnout, civil service, depersonalization, secretaries, emotional tiredness, personal fulfillment, organizational culture.

1. INTRODUCCIÓN

El “síndrome de estar quemado” se define como “un estado que se caracteriza por una actitud de pasividad, de “pasotismo”, de indiferencia y superficialidad o de falta de colaboración”; burnout es también “un cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y eventualmente progresa hacia sentimientos de inadecuación y fracaso” (Flórez , 1994).

Las consecuencias más visibles de la aparición del burnout en las organizaciones son: absentismo laboral, huelgas, abandono del puesto de trabajo, despidos, jubilaciones anticipadas, etc.

Para poder prevenir estas nefastas consecuencias, y en la medida de lo posible evitarlo, tan importante como saber detectar los síntomas de este estado anímico anormal, resulta conocer cuáles son los factores que contribuyen a su aparición. Entre estos, el ambiente suele esgrimirse como una de las causas fundamentales que conduce a esa sensación de “estar quemado”. No debemos olvidar, sin embargo, la contribución que a dicho sentimiento pueden realizar los factores de personalidad y los propios eventos de la vida cotidiana.

Sin duda, el conocimiento de las variables que inciden en la evolución del síndrome, y aquéllas que ayudan a prevenirlo o retrasar su aparición, es la primera de las armas con la que debemos contar a la hora de establecer una estrategia de actuación que tenga como objetivo preservar la salud de los profesionales, y por ende una mejor atención a los clientes con los que trabajan cada día.

La reflexión anterior nos ha motivado en la realización de este trabajo. En él, partiendo de los datos obtenidos de una encuesta realizada entre 250 secretarías¹ que prestan sus servicios en la Excma. Diputación Foral de Vizcaya, la Universidad del País Vasco y el Gobierno Vasco nos proponemos poner de manifiesto hasta qué punto cada uno de los factores del burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal), las variables de personalidad medidas por la BEEGC-20 (indefensión/ no contingencia, suerte y control personal percibido) y los eventos de la vida diaria influyen a la hora de identificar a los individuos que padecen o no el síndrome de estrés crónico laboral asistencial.

En lo que sigue, el trabajo se estructura de la siguiente manera: en el segundo apartado presentamos el material y los métodos de trabajo utilizados en la investigación; el tercer apartado recoge los resultados alcanzados, el cuarto la discusión de resultados y el quinto la bibliografía más relevante.

1. La muestra la componen hombres y mujeres. Por motivos de simplicidad, y debido a que la muestra está compuesta mayoritariamente por mujeres, utilizaremos el vocablo “secretarías” para referirnos a todas las personas que componen la muestra.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. *Sujetos*

La muestra la componen 250 personas: el 50% de los sujetos encuestados prestan sus servicios en la Excma. Diputación Foral de Vizcaya, un 25% en la Universidad del País Vasco y el resto en el Gobierno Vasco.

2.2. *Instrumentos²*

Los instrumentos seleccionados, con objeto de lograr los objetivos pretendidos en este estudio, fueron: la adaptación española del Maslach Burnout Inventory -MBI- (Maslach, C y Jackson, S. E., 1997) la Batería de Escalas de Expectativas Generalizadas de Control -BEEGC-20- (Palenzuela, D., 1989) y el Cuestionario de Estrés Diario -CED- (Santed, M.A., Chorot, P., Sandin, B., Jiménez, P. Y García Campayo, J., 1994).

El test del MBI es uno de los más utilizados y admitidos como instrumento de medida del estrés ocupacional. Es, probablemente, el que mayor literatura ha suscitado y el más replicado en todos los ámbitos profesionales. Esta realidad, junto con el convencimiento de que el mencionado test mide lo que pretende medir, nos ha motivado en su uso.

El Beegc-20 es también un test muy estudiado a nivel teórico y experimental, que presenta gran variedad de variables de personalidad. Las características más relevantes de esta batería de sentencias, que han motivado su elección para medir las características de personalidad del individuo, son: a) se basa en un enfoque teórico integrativo-multidimensional del control personal; b) evalúa conjuntamente algunos de los constructos más representativos de la literatura psicológica relacionada con el control personal; c) enfatiza las medidas generalizadas de la personalidad.

El CED, aunque no ha sido tan profusamente utilizado como los dos anteriores, debido a la gran variedad de situaciones diarias que tiene en consideración, y que pueden afectar al estrés ocupacional, nos ha parecido el test más interesante sobre el particular a tener en cuenta.

2.3. *Procedimiento*

Tras entrevistarnos con el responsable del personal de cada organismo público, éste reunió a todos los participantes voluntarios un día determinado, a una hora concreta. Los cuestionarios, garantizada la confidencialidad de los datos y el anonimato de los encuestados, fueron cumplimentados bajo la supervisión del propio

² Los cuestionarios utilizados pueden verse en el anexo 1

investigador, lo que permitió aclarar dudas tanto en relación al contenido de los tests como al objeto y finalidad de la investigación. Creemos que esta situación facilitó en cierta medida el buen desarrollo del proceso de obtención de datos, así como una tasa de respuesta del 100%.

Dada la sólida fundamentación teórica, y el éxito con que en numerosas ocasiones han sido replicadas sus estructuras factoriales, hemos medido el control personal percibido, la indefensión, la suerte, el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal de cada individuo de acuerdo con las pautas señaladas tanto en la BEEGC-20 como en el MBI. Así, los ítems que conforman las escalas del sujeto quemado son: *Cansancio Emocional* (ítems mbi1, mbi2, mbi3, mbi6, mbi8, mbi13, mbi14, mbi16 y mbi20). *Despersonalización* (ítems mbi5, mbi10, mbi11, mbi15 y mbi22) y *Realización Personal* (ítems mbi4, mbi7, mbi9, mbi12, mbi17, mbi18, mbi19 y mbi21). Por su parte, en relación a las variables de personalidad medidas por la Beegc-20 tenemos: *Suerte* (ítems beegc5, beegc9, beegc13 y beegc20), *Indefensión* (ítems beegc3, beegc7, beegc12 y beegc16), *Contingencia* (ítems beegc1, beegc6, beegc11 y beegc15), *Autoeficacia* (ítems beegc2, beegc10, beegc14 y beegc18) y *Éxito* (ítems beegc4, beegc8, beegc17 y beegc19).

Para lograr un valor que explique de forma global el estrés diario del sujeto procedimos de la siguiente manera:

1. Sumamos las puntuaciones de cada sujeto en los 43 ítems del CED positivo (uplifts). A esta puntuación la hemos denominado "estrés diario total positivo (EDtp)".
2. Sumamos las puntuaciones de cada sujeto en los 43 ítems del CED negativo (hassles). A esta puntuación la hemos denominado "estrés diario total negativo (EDtn)".
3. Haciendo la siguiente operación : $(EDtp - EDtn)/2$, obtuvimos una tercera puntuación, para cada individuo, a la que hemos llamado "estrés diario medio (EDm)". Dicha puntuación pretende reflejar el nivel de estrés que, por término medio, presenta un sujeto al final del periodo considerado.

2.4. Pruebas estadísticas

Con el fin de comprender mejor las relaciones existentes entre el sentimiento de estar quemado, las posibles conexiones con las variables de personalidad de la Beegc-20 y los vínculos existentes con el estrés diario total positivo, el estrés diario total negativo y/o el estrés diario medio, realizamos con los datos obtenidos los siguientes análisis estadísticos:

1. Cálculo del valor medio y desviación típica de la distribución de respuestas para el ítem 20 del MBI ("me siento acabado").

2. Valor medio y desviación típica de la distribución de respuestas para las variables de personalidad (suerte, indefensión, contingencia, autoeficacia y éxito), burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) y estrés diario (estrés diario total positivo, estrés diario total negativo y estrés diario medio).
3. Clasificación y asignación de cada uno de los individuos a un grupo (quemados o no quemados), en función de sus características respecto a las variables de personalidad, burnout y estrés diario.

Todos los análisis estadísticos se realizaron con el paquete estadístico SPSS para Windows, versión 6.1.

3. RESULTADOS

3.1. Análisis de los cuestionarios de las personas que se sienten quemadas

En el MBI, el ítem 20 "me siento acabada" es el único que hace referencia a aspectos afectivos y emocionales, y en cierta medida sintetiza el grado en el que un sujeto sufre el síndrome de burnout.

Como puede observarse en la tabla nº 1, el valor medio de las respuestas para este ítem es de 1,68 y su desviación típica de 2,82. Estos datos nos indican una gran dispersión de opiniones, pero si observamos la distribución de las respuestas podemos comprobar que el número de sujetos que muestra un valor por debajo de tres (valor medio en la escala de Likert) es más que el doble de quienes eligieron este valor u otro superior como respuesta.

Tabla nº 1
Distribución de las respuestas al ítem 20 del MBI.

Me siento acabada	Número de respuestas
Nunca (0)	127
Pocas veces al año o menos (1)	30
Una vez al mes o menos (2)	13
Unas pocas veces al mes (3)	25
Una vez a la semana (4)	15
Varias veces a la semana (5)	10
Todos los días (6)	30
Valor medio	1,68
Desviación Típica	2,82842712

Sin embargo, no podemos pasar por alto que treinta personas han elegido el valor 6 (todos los días) y diez han señalado el valor 5 (varias veces a la semana). A pesar de que puede parecer una cifra relativamente poco significativa (16% de quienes respondieron a este ítem), la envergadura de la respuesta, en nuestra opinión, justifica suficientemente un análisis exhaustivo de los cuestionarios de aquellos individuos que seleccionaron una de dichas respuestas. Este análisis arrojó los siguientes resultados:

1. De los 40 sujetos, 25 son varones y 15 mujeres.
2. Las características sociodemográficas del subgrupo mujeres son las siguientes: Siete de ellas están casadas y ocho solteras; los años de convivencia con sus respectivas parejas es de un máximo de 20 y un mínimo de cuatro; sus edades están comprendidas entre 30 y 53 años; cinco de ellas conviven con tres hijos y el resto no viven con hijos; cinco son licenciadas; diez de ellas son fijas y cinco eventuales; por término medio, el número de horas trabajadas por semana es de 40; el tiempo en su trabajo actual es de un máximo de 15 años y cuatro meses y un mínimo de 3 años y cuatro meses; el tiempo en la profesión es de un máximo de 29 años y un mínimo de 2 años y cinco meses.
3. Las características sociodemográficas del subgrupo varones son: Quince de ellos están casados y diez solteros; el tiempo en su actual trabajo oscila entre un máximo de 10 años y cinco meses y un mínimo de 1 año y dos meses; el tiempo en la profesión es de un máximo de 13 años y cuatro meses y un mínimo de 1 año y tres meses; doce son eventuales y trece fijos; el tiempo medio de trabajo semanal es de 40 horas; sus edades están comprendidas entre 30 y 45 años; los años de convivencia con sus respectivas parejas es de un máximo de 10 y un mínimo de uno; trece son licenciados; diez de ellos conviven con dos hijos.

A pesar de que las características sociodemográficas de cada uno de los subgrupos anteriores no son coincidentes, es posible encontrar nexos de unión entre todas estas personas. Dichos lazos surgen cuando analizamos sus respuestas al cuestionario a la luz de los factores del MBI, BEEGC-20 y CED. Así, por término medio, los 40 sujetos presentan las siguientes características:

- En general, se puede afirmar que presentan una despersonalización relativamente pequeña, acompañada de un relativamente importante cansancio emocional (ver tabla nº 2).
- Su realización personal toman valores cercanos a la media teórica (ver tabla nº 2).
- No confían excesivamente en la suerte, pero tampoco la desestiman (ver tabla nº 3).

- Sus niveles de autoeficacia y éxito, a pesar de mostrar un valor medio superior a la media teórica, se encuentran bastante por debajo de los alcanzados por el conjunto de la muestra. Por lo que respecta al factor contingencia, el valor medio para la submuestra de secretarías quemadas es de 21,5, inferior en 4 puntos al mostrado por el conjunto de la muestra (ver tablas nº 3 y nº 4). Esto parece apuntar al hecho de que los sujetos quemados poseen un control personal percibido ciertamente bajo en relación con el conjunto de la muestra.
- Cabe resaltar, además, que el constructo indefensión/no contingencia toma valores relativamente altos, tanto respecto al valor medio teórico como al valor medio muestral (ver tablas nº 3 y nº 4).
- Su estrés diario total positivo es netamente superior al estrés diario total negativo. Esto puede explicarse, en parte, por el hecho de que, al presentar un alto burnout, este colectivo trata de compensarlo a través de la vida diaria: vivencias y placeres cotidianos positivos, fuera del ámbito laboral (ver tabla nº 2).
- Este grupo de secretarías presenta un estrés diario medio que toma un valor de 24,09, con una desviación típica de 12,22.

Tabla nº 2

Secretarías quemadas: valores máximo, mínimo, media, desviación típica y coeficiente de variación para cada uno de los factores del MBI (Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal) y los del Estrés Diario (Estrés Diario Total Negativo, Estrés Diario Total Positivo y Estrés Diario Medio).

Cansan. Emoc.	Despers onalizac.	Realizac. Personal	Edtn	Edtp	Edm	
23	5	11	81	116	-7	Mínimo
49	25	35	130	168	37,5	Máximo
27	15	24	86	86	0	Med. Teór
33,8125	16,25	24,875	99,9375	148,125	24,09375	Media
6,8431	6,09371	6,8883	13,1781	13,27089	12,22322	Desv. Típ
0,2023	0,3750	0,2769	0,13186	0,08959	0,50731	Coef V.

Tabla nº 3

Secretarias quemadas: valores máximo, mínimo, media, desviación típica y coeficiente de variación para cada uno de los factores de la BEEGC-20 (Suerte, Indefensión, Contingencia, Autoeficacia y Éxito).

Suerte	Indefens.	Contingen.	Autoefic.	Éxito	
12	14	8	9	13	Mínimo
28	36	27	34	24	Máximo
16	16	16	16	16	Med.Teór
19,75	22,0625	21,5	17,3125	18,6875	Media
4,38938	5,13119	4,912568	4,640096	3,341032	Desv.Típ.
0,22224	0,23257	0,228491	0,268020	0,178784	Coef V.

Tabla nº 4

Total Muestra: media, desviación típica y coeficiente de variación para cada uno de los factores de la BEEGC-20 (Suerte, Indefensión, Contingencia, Autoeficacia y Éxito).

Suerte	Indefens.	Contingen.	Autoefic.	Éxito	
19,61	18,43	25,32	23,1	23,62	Media
6,149476	7,098520	5,780286	5,591299	6,0981533	Desv. Típ
0,313588	0,38516116	0,228289	0,242047	0,2581775	Coef V.

3. 2. Resultados del Análisis Discriminante

Una vez detectadas y analizadas las peculiares características que identifican a las "secretarias quemadas" nos propusimos, mediante la utilización del análisis discriminante, averiguar en qué medida la indefensión/no contingencia, la suerte, la contingencia, la autoeficacia, el éxito, el cansancio emocional, la despersonalización, la realización personal, el estrés diario total positivo, el estrés diario total negativo y el estrés diario medio influyen a la hora de clasificar a un individuo como "quemado" o "no quemado".

El análisis discriminante es una técnica de clasificación y asignación de un individuo a un grupo, conocidas sus características respecto a una serie de variables. Para ello esta técnica sintetiza la información proporcionada por las variables en una ecuación lineal, llamada función discriminante, que representa la pertenencia a un grupo. En general, cuando se disponen de k grupos, se deben calcular $k-1$ funciones discriminantes. En nuestro caso tenemos dos grupos: el de "secretarias quemadas", compuesto por aquellos sujetos que han elegido la respuesta 5 "varias veces a la semana" o la 6 "todos los días", para el ítem MBI20 "me siento acabada"; y el de "secretarias no quemadas", formado por quienes tomaron como respuesta al citado ítem el valor 0 "nunca", o el 1 "pocas veces al año o menos".

Una de las ventajas del análisis discriminante es que realiza un estudio de la significación de las diferencias entre medias de los grupos para cada variable utilizando como estadístico de contraste la *lambda de Wilks*. Es decir, realiza como primera aproximación un análisis de varianza, donde la variable independiente sería el grupo de pertenencia y la variable dependiente la medida correspondiente. Pero a diferencia de otras técnicas estadísticas, el análisis discriminante, tiene en cuenta la posible intercorrelación que pudiera existir entre variables.

Todas las variables utilizadas, a excepción del estrés diario medio, aportan, para un nivel de significación superior al 99%, diferencias significativas a los grupos. Considerando conjuntamente los once factores, para un nivel de significación del 95%, se rechaza la hipótesis nula de que los centros de los grupos (medias de las puntuaciones discriminantes de los grupos) son iguales. Es decir, la información que aportará la función discriminante a la hora de clasificar los casos será estadísticamente significativa al nivel 0,05 (ver tabla nº 5).

Tabla nº 5
Función Discriminante Canónica

Función	Lambda de Wilks	Chi- Cuadrado	gl.	Sig.
1	0,757	25.930	10	0,004

Un indicador de la efectividad de la función discriminante es el porcentaje de casos clasificados correctamente. En esta ocasión, dicho índice se coloca en el 85%. Quizá, para algunos autores, este porcentaje no sea suficientemente elevado. Deseamos recordar, no obstante, que el principal propósito de este análisis ha sido identificar la importancia relativa de cada factor en el sentimiento de "estar quemada" o "no quemada". En este sentido, la tabla nº 6, en la que se muestran los coeficientes de correlación entre los valores de la función discriminante y los de cada variable, señala que los dos factores que en mayor medida contribuyen a sentirse quemada son el cansancio emocional y la ausencia de éxito en el trabajo.

Tabla nº 6
Correlación entre las variables discriminantes y la función discriminante canónica.

Cansancio Emocional	0,768	Realiz. Personal	-0,360
Éxito	-0,669	Autoeficacia	-0,250
Contingencia	-0,534	Estrés Diario Positivo	0,162
Despersonalización	0,517	Estrés Diario Negativo	0,034
Indefensión	0,406	Suerte	0,018

4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una característica de personalidad que se asocia significativamente con el síndrome de quemarse en el trabajo es el locus de control. Esta variable alude a la creencia generalizada de que los eventos de la vida y sus consecuencias son controlados por las propias decisiones y acciones (locus interno) o por fuerzas externas como otras personas, la suerte o el destino (locus externo).

Diferentes estudios han mostrado que los profesionales con locus de control externo son más propensos a sentirse quemados por el trabajo que los profesionales con control personal percibido (contingencia, autoeficacia, éxito). Además, cuando el síndrome de quemarse por el trabajo es estimado a través del MBI, el locus de control incide especialmente sobre la dimensión de realización personal en el trabajo. En este sentido, los sujetos con locus de control externo (suerte) experimentan con más frecuencia bajos sentimientos de realización personal en el trabajo que los sujetos con un buen control personal percibido (Fuqua, R. y Couture, K, 1986; Capel, S.A., 1987; Wilson, D. y Chiwakata, L., 1989)

Una explicación para estos resultados radica en que los sujetos con un buen control personal percibido, frente a los que confían en la suerte, perciben que tienen más control de la situación, lo cual influye en las expectativas de afrontamiento, en el sentido de buscar información, enfrentarse con el problema y recurrir más al apoyo social. Los confiados en la suerte, por el contrario, son más propensos al desamparo y al empleo de estrategias de afrontamiento centradas en la emoción.

Cherniss (1993) afirma que los sentimientos de ser competentes son un fuerte motivador para los seres humanos, y que cuando estos sentimientos se frustran los sujetos experimentan diferentes síntomas del síndrome de burnout. Esta frustración, y los sentimientos de fracaso psicológico que suponen, llevarían al sujeto a un retiro emocional de la situación, que es uno de los síntomas que presenta el síndrome.

Parece adecuado afirmar que los sujetos con mayores expectativas de eficacia y competencia experimentan significativamente, con mayor frecuencia, sentimientos de realización personal en el trabajo, y en menor medida, bajos sentimientos de agotamiento emocional y despersonalización.

Nuestro estudio ha puesto de manifiesto que las características comunes de las secretarías que se sienten quemadas son:

1. El 45% del total son licenciadas. El nivel de instrucción puede acarrear la sensación de no desarrollo de todas las potencialidades del sujeto en su puesto de trabajo, lo que contribuirá a la aparición del sentimiento de estar quemado.
2. Es curioso constatar que entre las secretarías quemadas predominan las que poseen plaza en propiedad. Este hecho puede deberse a la sensación de quedarse anclado para "siempre" en el puesto de trabajo, teniendo pocas posibilidades de cambio y promoción a otros puestos.
3. Presentan cierta pobreza en las relaciones interpersonales, y muestran una relativamente alta despersonalización y cansancio emocional. Su realización personal está disminuida, su control personal percibido es bajo y su confianza en la suerte no es excesiva.
4. Presentan un estrés diario total positivo alto, probablemente para compensar esa situación de falta de control en el trabajo.

En definitiva, nuestros datos muestran que el sentirse quemada está en relación directa con la despersonalización, el estrés diario total medio, el estrés diario total positivo, el cansancio emocional, la suerte y la indefensión; mientras que está inversamente relacionado con el control personal percibido y la realización personal.

Cabe señalar, además, que el cansancio emocional, la ausencia de éxito y contingencia en el trabajo son las variables que más contribuyen a la explicación del grado de burnout en el colectivo de secretarías; mientras que el estrés diario y la confianza en la suerte son poco significativas a la hora de diferenciar los sujetos quemados de los no quemados.

Las instituciones públicas, en general, ignoran las aptitudes, actitudes y expectativas del colectivo de secretarías. Este tipo de hechos llevan al personal a sentirse desmotivado y cansado por no poder aplicar sus conocimientos adquiridos, no poder mostrar sus habilidades..., en definitiva, por ser destinado a un servicio en el que no desea estar. Esta circunstancia, indudablemente, afecta su control personal percibido, su autoeficacia se siente dolida, y al no dominar suficientemente las técnicas o no estar de acuerdo a sus expectativas del servicio de destino, puede sentir cierto declive de la confianza en sus capacidades a la hora de actuar como profesional. Esto provoca la aparición de cansancio emocional, junto con una estrategia de afrontamiento nociva con el paso del tiempo, que es la despersonalización o cinismo ante situaciones concretas.

5. BIBLIOGRAFÍA

- BISQUERRA, R. (1989): *Introducción conceptual al análisis multivariable. Un enfoque informático con los paquetes: SPSS, BMDP, LISREL y SPAD*. Ed. PPV, Barcelona.
- CANO, A. y MIGUEL, J.J. (1995): *Ansiedad y Estrés*. Editores A. Cano Vindel, J.J. Miguel Tobal. Murcia.
- CAPEL, S.A. (1987): "The incidence of and influences on stress and burnout in secondary school teachers". *British Journal of Educational Psychology*, 57(3), 279-288.
- CARSON, J., BARTLETT, H. y cols. (1993): "Stress and the CPN". *Nursing Times*. Enero, 89, 3 (20), 38-40.
- CHERNISS, C. (1993): "The role of professional self-efficacy in the etiology burn-out". En SCHAUFELI, B., MORET, T. y MASLACH, C. (eds.), *Professional burnout: recent development in theory and research*, Hemisphere, Washington, D.C., 135-149.
- COX, T., KUK, G. y LEITER, M. (1993): "Burnout, health, work stress and organizational healthiness". En SCHAUFELI, W.B., MASLACH, C. y MAREK, T. (eds.): *Professional burnout: recent developments in theory and research*, Taylor and Francis, United Kingdom, 177-193.
- FUQUA, R. y COUTURE, K. (1986): "Burnout and focus of control in child day care staff". *Child Care Quarterly*, 15 (2), 98-109.
- MASLACH, C y JACKSON, S. E.(1997): *Inventario "burnout" de Maslach (manual)*. *Publicaciones de Psicología Aplicada*. Ed.TEA, Madrid.
- PALENZUELA, D.L. (1984): "Critical evaluation of locus of control: Towards a reconceptualization of the construct and its measurement". *Psychological Reports*, 54, 683-709 (Monogr. Suppl. 1-V54).
- PALENZUELA, D.L. (1987): "Sphere-specific measures of perceived control: Perceived contingency, perceived competence, or what? A critical evaluation of Paulhus and Christie's approach". *Journal of Research in Personality*, 21, 264-286.
- PALENZUELA, D.L. (1989): *Control personal: un enfoque integrativo-multidimensional*. Invited address to the International Conference "Psychology and Psychologists Today", 2nd Portuguese Psychologists Convention, Lisbon, noviembre.
- SANTED, M.A., CHOROT, P., SANDIN, B., JIMÉNEZ, P. y GARCÍA CAMPAYO, J. (1994): "Stress assesment. A new microevents scale". *23rd International Congress of Applied Psychology*, Madrid.
- WILSON, D. y CHIWAKATA, L. (1989): "Locus of control and burnout among nurses in Zinbabwe". *Psychological Report*, 65 (1), 426.

ANEXO I: INSTRUMENTOS A MEDIDA

1. CUESTIONARIO MBI

Las 22 frases, que se exponen a continuación, se relacionan con los sentimientos que Ud. encuentra en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que Ud. haya tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente:

0	1	2	3	4	5	6
nunca	Pocas veces al año o menos	una vez al mes o menos	unas pocas veces al mes	una vez a la semana	varias veces a la semana	todos los días

Conteste a las frases indicando, sobre la línea que hay delante, su frecuencia en Ud.

1. ___ Me siento emocionalmente agotad@ por mi trabajo.
2. ___ Me siento cansad@ al final de la jornada de trabajo.
3. ___ Me siento fatigad@ cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.
4. ___ Fácilmente comprendo como se sienten los pacientes.
5. ___ Creo que trato a algunos pacientes como si fuesen objetos impersonales.
6. ___ Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.
7. ___ Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.
8. ___ Me siento "quemad@" por mi trabajo.
9. ___ Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.
10. ___ Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.
11. ___ Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. ___ Me siento muy activ@.
13. ___ Me siento frustrad@ en mi trabajo.
14. ___ Creo que estoy trabajando demasiado.
15. ___ No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunos de mis pacientes.
16. ___ Trabajar directamente con las personas me produce estrés.
17. ___ Fácilmente puede crear una atmósfera relajada con mis pacientes.
18. ___ Me siento estimulad@ después de trabajar en contacto con mis pacientes.
19. ___ He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.
20. ___ Me siento acabad@.
21. ___ En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.
22. ___ Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.

2. CUESTIONARIO BEEGC-20

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con algunos aspectos relevantes de su vida. No hay una respuesta mejor que otra, cada uno tiene sus propias opiniones y forma de pensar. Lea cada frase y rodee con un círculo en el margen de la derecha un número, según estás más o menos de acuerdo con cada afirmación; desde "1" (estar totalmente en desacuerdo con la afirmación en cuestión) hasta "9" (estar totalmente de acuerdo).

No hay, por tanto, contestaciones buenas o malas, correctas o incorrectas. No obstante, no emplee mucho tiempo, trate de contestar de forma espontánea nada más leer cada afirmación.

Por favor, responda a todas las afirmaciones, no deje ninguna sin contestar.

1	Lo que yo pueda conseguir en mi vida tendrá mucho que ver con el empeño que yo ponga	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Son pocas las ocasiones en las que dudo de mis capacidades	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	No merece la pena en absoluto esforzarse ni luchar en este mundo, todo está corrompido	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Normalmente, cuando deseo algo pienso que lo conseguiré	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Lo que pueda sucederme en mi vida tendrá que ver con la suerte	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	Dependiendo de como yo actúe así me irá en la vida	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	De nada sirve el que yo sea o no competente, pues la mayoría de las cosas están amañadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Tengo grandes esperanzas de conseguir las cosas que más deseo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9	Sin la suerte poco se puede conseguir en la vida	1	2	3	4	5	6	7	8	9

10	Me siento segur@ de mi capacidad para realizar bien las tareas de la vida diaria	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	En general, lo que pueda sucederme en mi vida estará en estrecha relación con lo que yo haga	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	¡Para qué engañarnos!, lo único que cuenta en esta vida son los enchufes	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13	Para poder conseguir mis metas deberá acompañarme la suerte	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14	Raramente me invaden sentimientos de inseguridad en situaciones difíciles	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15	Si lucho y trabajo duro podré conseguir muchas cosas en la vida	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16	Nada importa lo que yo valga, todo está manejado por la gente con poder	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17	Soy optimista en cuanto a la consecución de mis metas	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18	Me veo con capacidad suficiente para enfrentarme a los problemas de la vida	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19	Creo que tendré éxito en las cosas que más me importan de la vida	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20	Creo mucho en la influencia de la suerte	1	2	3	4	5	6	7	8	9

3. CUESTIONARIO DE ESTRÉS DIARIO

Por favor, para completar el cuestionario, siga los pasos siguientes:

Vaya Ud. leyendo cada uno de los 43 ítems del cuestionario. Cuando se encuentre con sucesos que no le han ocurrido en los últimos 7 días/en el presente día, no señale nada. Sin embargo, cuando se encuentre ante un suceso que si le ha ocurrido debe marcar un número del 1 a 5, que indique cómo de positivo fue para Ud. ese suceso (en los siete últimos días/en el presente día) (haga una estimación media).

El criterio es:**1 = nada positivo****2 = un poco positivo****3 = medianamente positivo****4 = bastante positivo****5 = muy positivo.**

A continuación debe realizarse la VALORACIÓN NEGATIVA de los mismos sucesos valorados antes como positivos. Necesariamente debe otorgar una puntuación negativa a cada ítem valorado antes (haga una estimación media de los siete días/del presente día). **El criterio es:**

1 = nada negativo**2 = un poco negativo****3 = medianamente negativo****4 = bastante negativo****5 = muy negativo.**

1	Relaciones con su pareja	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Relaciones con sus padres	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Relaciones con otros parientes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Tiempo empleado con la familia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Asuntos que incumben a algún familiar o amigo (salud, trabajo, etc.)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Relaciones con sus superiores	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Relaciones con sus compañeros	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Tipo de trabajo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Tipo de estudios	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Cantidad de trabajo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Cantidad de estudio	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Su seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Comenzar tareas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Terminar tareas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Dinero para necesidades (alimentación, ropa, etc.)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Dinero para extras (diversión, regalos, etc.)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Ahorro	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Ejercicio físico	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Apariencia física	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

20	Quehaceres domésticos (comprar, cocinar, limpiar, etc.)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
21	Funcionamiento y mantenimiento de la casa (gas, electricidad, agua, etc.)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
22	Plantas y animales domésticos	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
23	Cantidad y distribución del espacio en la casa	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
24	Funcionamiento y mantenimiento del coche	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
25	Papeleo no laboral	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
26	Comer en casa	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
27	Comer fuera	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
28	Relaciones con amigos o conocidos	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
29	Relaciones con sus vecinos	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
30	Actos u obligaciones sociales	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
31	Comportamiento de personas no conocidas en encuentros ocasionales (en el autobús, en el ascenso, etc.)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
32	Relaciones con instituciones o personal de atención al público	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
33	Estar solo ocasionalmente	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
34	Intimidad	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
35	Acontecimientos políticos y sociales	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
36	Noticias	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
37	Organización personal	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
38	Cantidad de tiempo libre	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
39	Ocio en el hogar	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
40	Ocio fuera de casa (deporte, pasear, etc.)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
41	El tiempo climatológico											
42	Su medio ambiente (polución, ruido, etc.)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
43	Transporte	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5