



**Universidad
Zaragoza**

“Fuentes de estrés en el entorno laboral universitario como factores de riesgo del Síndrome de Burnout: un estudio mixto”

Ángela Cristina Asensio Martínez

Trabajo Fin de Máster

Máster Universitario en Iniciación a la Investigación en Medicina

Facultad de Medicina

Departamento de Medicina, Psiquiatría y Dermatología

Universidad de Zaragoza

Director: Javier García Campayo

- Introducción	2
- Método	4
Diseño	4
Participantes	4
Medidas	4
- Análisis de datos	6
- Resultados	7
- Discusión	16
- Conclusión	19
- Bibliografía	20
- Anexos	22

Introducción

El síndrome del profesional quemado o síndrome de burnout surge como una respuesta al estrés laboral crónico, presente sobre todo en aquellos trabajadores de servicios con fuertes demandas sociales y contacto directo con los usuarios del servicio. Quienes padecen el síndrome experimentan la sensación de encontrarse agotados emocionalmente, adoptan una actitud cínica o distante frente al trabajo, y tienen la sensación de ser ineficaces y de no hacer adecuadamente las tareas. El síndrome de burnout tiene consecuencias muy negativas, en el individuo puede afectar a su salud física y/o mental, dando lugar a trastornos psicosomáticos como alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, etc.; o psicopatológicos como ansiedad, obsesión-compulsión, sensibilidad interpersonal, depresión y adicciones; en la organización puede dar lugar a una grave reducción del rendimiento profesional, a un deterioro de la calidad asistencial o del servicio, rotaciones excesivas, absentismo e incluso abandono del puesto. El estrés en el trabajo es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, afecta a unos 40 millones de trabajadores y supone un coste en gastos sanitarios de 20.000 millones de euros al año, sin contar la pérdida de productividad que ocasiona

Maslach y Jackson presentaron una definición operativa del burnout [1], el 'Maslach Burnout Inventory', que llegaría a ser considerada gold estándar del síndrome durante mucho tiempo. Esta definición puso en el punto de mira las respuestas emocionales de los trabajadores afectados, destacando la presencia de síntomas de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

El cansancio emocional se refiere a una pérdida progresiva de la capacidad de entrega en el trabajo y representa una dimensión individual del burnout. La despersonalización lleva consigo cierto distanciamiento emocional hacia los destinatarios del servicio, mediante la adopción de conductas impersonales, insensibles o endurecidas y hace referencia al contexto interpersonal del trabajador. La falta de realización personal estaría presente en trabajadores profesionalmente descontentos, desmotivados e insatisfechos, como resultado de una auto-evaluación negativa de sus propios logros o satisfacciones en lo relativo a la esfera laboral.

Planteada originalmente para dar cobertura a profesiones de tipo asistencial o de servicios, esta definición ha sido reconceptualizada para mejorar su validez factorial y también para conseguir su aplicabilidad en todo tipo de ocupaciones, así pasa a definirse el síndrome de burnout como "una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional [2], que constituyen el 'Maslach Burnout Inventory General Survey'. El agotamiento sería la sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional, como consecuencia de una exposición prolongada a las exigencias laborales. El cinismo se refiere a la falta de interés y a la pérdida de significado, así como a la indiferencia y al distanciamiento hacia el trabajo. La ineficacia sería la percepción de no hacer adecuadamente las tareas y la sensación de ser incompetente en el puesto asignado.

El síndrome de burnout se presenta a través de tres distintos perfiles de burnout, los subtipos: 'frenético', 'sin desafíos' y 'desgastado', cada uno de los cuales presentaría un modo singular de afrontar el malestar laboral [3,4].

El subtipo frenético se caracteriza por una gran 'implicación', 'ambición' y 'sobrecarga'. La implicación, es la inversión de todo el esfuerzo necesario hasta superar las dificultades; la ambición, la necesidad de obtener grandes triunfos y logros; la sobrecarga, el hecho de arriesgar la salud y descuidar la vida personal en la persecución de buenos resultados; vendría a ser una categoría de sujetos que trabajan cada vez más duro hasta el agotamiento, buscando éxitos a la altura de la tensión ocasionada por sus esfuerzos

Las propiedades del subtipo sin-desafíos son su 'indiferencia', 'aburrimiento' y 'falta de desarrollo'. La indiferencia es despreocupación, poco interés y falta de ilusión por las tareas; el aburrimiento, la vivencia del trabajo como algo mecánico, rutinario y con poca variedad de actividades; la falta de desarrollo, el deseo de dedicarse a otro trabajo en el que puedan actualizarse mejor las propias capacidades; lo conformarían trabajadores insuficientemente retados, que han de afrontar condiciones laborales poco estimulantes, que no proporcionan la satisfacción necesaria

El subtipo desgastado se caracteriza por el 'abandono', la 'falta de control' y la 'falta de reconocimiento'. El abandono, es la desatención o negligencia como respuesta ante cualquier dificultad; la falta de control, la sensación de impotencia resultado de tratar con situaciones que se encuentran más allá del propio control; la falta de reconocimiento, la creencia de que en la organización donde se trabaja no se tienen en cuenta el esfuerzo y la dedicación [5]; estaría formado por personas que enseguida se rinden frente al estrés o la ausencia de gratificaciones.

Esta nueva definición del burnout, ha mostrado adecuadas propiedades psicométricas, tanto entre trabajadores como en estudiantes [6,7]. Y se ha podido observar que aspectos sociodemográficos y ocupacionales generales, permiten establecer diferencias entre los subtipos. Así, se encuentra una relación directa entre número de horas semanales de trabajo y el subtipo frenético; en ocupaciones de tipo burocrático y administrativo existe mayor probabilidad de presentar el subtipo sin-desafíos; la probabilidad de presentar el subtipo desgastado, aumenta en relación directa al tiempo de servicio trabajado en la misma organización [8]. Esta nueva definición del síndrome, permite desarrollar nuevas intervenciones ajustadas a cada perfil de burnout, afectado por diferentes fuentes de estrés.

Siendo el objetivo del presente estudio identificar las fuentes de estrés laboral que afectan a los empleados de un entorno universitario y averiguar su capacidad predictiva respecto al Síndrome del profesional quemado o Síndrome de Burnout.

Diseño

Se utilizó una metodología de análisis cuali-cuantitativo (QQA), mediante un diseño transversal con una encuesta auto-administrada online.

Para alcanzar un entendimiento amplio de todos los participantes y de la complejidad de su entorno, por las múltiples y diferentes situaciones individuales posibles, se utilizará una metodología de análisis mixto o cuali-cuantitativo (QQA) que ofrece una aproximación de investigación que combina las técnicas cualitativas y las cuantitativas, superando las limitaciones de ambas tradiciones, y abriendo las puertas a un modelo holístico capaz de afrontar contextos complejos [9].

Se envió un e-mail a los sujetos seleccionados explicándoles los objetivos de la investigación. Dicho e-mail contenía un vínculo a un cuestionario online y dos claves de acceso para que los participantes completaran el cuestionario durante el mes de febrero de 2008. Este proyecto fue aprobado por el Comité de Ética de Aragón.

Participantes

Se reclutó una muestra multi-ocupacional de trabajadores, en puestos de muy diversa naturaleza, utilizando como universo poblacional de referencia la totalidad de los trabajadores de la Universidad de Zaragoza, empleados en Enero de 2008 (N=5,493). Se trata de una población con alto riesgo de desarrollo del síndrome de burnout, puesto que está formada por profesionales que trabajan “cara a cara” con otras personas [10]. El tamaño de muestra necesario fue calculado para alcanzar estimaciones con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3.5%, asumiendo una prevalencia del burnout del 18% [11], lo cual arrojó un tamaño de 427 sujetos. La tasa de respuesta obtenida mediante encuestas vía web-mail suele ser aproximadamente de un 27% [12,13]. Por tanto, fueron seleccionados 1,600 sujetos aleatoriamente y de forma estratificada, en función de la ocupación laboral (58% personal docente e investigador o ‘PDI’, 33% personal de administración y servicios o ‘PAS’, y 9% becarios o ‘BEC’), a partir de una lista ordenada alfabéticamente con toda la plantilla. El cálculo del tamaño muestral y la aleatorización de los sujetos fueron llevados a cabo con el software Epidat 3.1.

Medidas

Fuentes de estrés laboral

Para descubrir las fuentes de estrés que están afectando a los participantes en su contexto de trabajo, se planteó la siguiente pregunta abierta: “*Describe brevemente una situación que le haya producido estrés en los últimos seis meses*”. Los participantes podrían contestar libremente a dicha pregunta, escribiendo en sus propios términos, en un hueco asignado para ello sin límite de palabras ni de tiempo.

Características sociodemográficas y ocupacionales

A partir de una serie de preguntas específicamente preparadas, se interrogó sobre las características sociodemográficas y ocupacionales como son la edad, sexo, relaciones estables ('sí' vs. 'no'), nivel de educación ('secundaria o inferior', 'universitario', 'doctorado'), ocupación ('PDI', 'PAS', 'BEC'), años de servicios ('<4 años', '4-16 años', '>16 años'), baja laboral en el año previo ('sí' vs. 'no'), y tipo de contrato ('tiempo completo' vs. 'tiempo parcial').

Síndrome de Burnout

Para valorar el Síndrome de Burnout se empleó el "Inventario General de Burnout de Maslach" (MBI-GS), en su versión validada en español. Esta adaptación se compone de 15 ítems agrupados en tres dimensiones: agotamiento (por ejemplo, "Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo"), el cinismo (por ejemplo, "Me he vuelto más insensible hacia la gente desde que empecé este trabajo") y eficacia (por ejemplo, "me siento muy eficaz resolviendo los problemas de mi trabajo"). Las respuestas se organizan en una escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta, desde 0 ("nunca") a 6 ("siempre"). Los resultados se presentan en puntuaciones escalares. Todas las dimensiones del cuestionario presentan una consistencia interna de $\alpha \geq 0.7816$ [14].

Subtipos de burnout

Para valorar los subtipos de burnout, se administró el "Cuestionario de Subtipos Clínicos de Burnout" (BCSQ-36) [6]. Este cuestionario está formado por 36 ítems, distribuidos en 3 escalas y 9 sub-escalas (con 4 ítems cada una). La escala del subtipo frenético contempla la implicación (por ejemplo, "Reacciono a las dificultades de mi trabajo con mayor participación"), ambición (por ejemplo, "Tengo una gran necesidad de logros importantes en mi trabajo") y sobrecarga (por ejemplo, "Paso por alto mis propias necesidades por cumplir con las exigencias del trabajo"); la del subtipo sin-desafíos está formada por la indiferencia (por ejemplo, "Me siento indiferente con mi trabajo y tengo pocos deseos de triunfar"), falta de desarrollo (por ejemplo, "Mi trabajo no me ofrece oportunidades de desarrollar mis habilidades") y aburrimiento (por ejemplo, "Me aburro en el trabajo"); la del subtipo desgastado comprende el abandono (por ejemplo, "Cuando las cosas no salen como deberían en el trabajo, dejo de intentarlas"), falta de reconocimiento (por ejemplo, "Creo que no se reconoce mi dedicación al trabajo") y falta de control (por ejemplo, "Siento que los resultados de mi trabajo están fuera de mi control"). Los sujetos han de indicar su grado de acuerdo respecto a las frases presentadas, mediante una escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta, puntuadas desde 1 ("totalmente en desacuerdo") a 7 ("totalmente de acuerdo"). El BCSQ-36 presenta una definición del burnout con una estructura factorial, validez convergente y consistencia interna adecuadas, con valores $\alpha \geq 0.80$ para cada una de las dimensiones [6,7].

Las respuestas fueron analizadas mediante análisis de contenido temático, y fueron categorizadas por tres jueces independientes.

La presencia del síndrome de burnout se evaluará mediante el "Maslach Burnout Inventory-General Survey" (MBI-GS) y los subtipos se evaluarán mediante el "Burnout Clinical Subtype Questionnaire" (BCSQ-36).

En un posterior análisis se valorará el grado de asociación entre los motivos de queja y la presencia de burnout y los perfiles de burnout mediante odds ratio (OR) ajustadas, a partir de modelos de regresión logística multivariante. Se realizará un análisis descriptivo de las características sociodemográficas y ocupacionales, utilizando medias, desviaciones estándar y porcentajes, según la naturaleza de las variables, así como un análisis de contenido temático y un análisis de regresión logística.

Se realizó un análisis de contenido temático de las respuestas obtenidas.

A continuación expondremos el análisis realizado, así como sus resultados. Más adelante se realizará un análisis descriptivo de las características sociodemográficas y ocupacionales y se valorará el grado de asociación entre las fuentes de estrés y la presencia del síndrome de burnout y los perfiles de burnout

Análisis de contenido temático

Las respuestas que los participantes facilitaron a la pregunta abierta, fueron extraídas a una base de datos independiente para facilitar su análisis, las respuestas se transcribieron palabra por palabra y se estableció un proceso de lectura y relectura de las transcripciones de cara a familiarizarnos con los datos.

Dos de los investigadores (JPA y AAM) realizaron un análisis de contenido temático con el objetivo de identificar las categorías emergentes que pudieran servir para codificar las respuestas [15]. En un primer momento, fueron identificados marcos generales de estrés en el trabajo. Después, se trató de descubrir qué aspectos o condiciones laborales componían cada uno de dichos marcos. Por último, se definieron los contenidos temáticos integrados conceptualmente en el nivel jerárquico inferior, formando una jerarquía de categorías y subcategorías.

Con la ayuda de otro investigador (JMM), fueron definidas cada una de las categorías temáticas emergentes, discutiendo su operatividad a la hora de capturar adecuadamente todas las respuestas. Mediante consenso, se realizaron los ajustes oportunos para garantizar que cada definición era exhaustiva y excluyente del resto.

Tres investigadores (JPA, JMC, AAM) revisaron de forma independiente, una a una, todas las respuestas de los sujetos participantes, asignando las categorías correspondientes (una respuesta podía ser codificada con varias categorías en función de la extensión conceptual del contenido temático expresado).

Finalmente, se comprobó la concordancia, codificando únicamente aquellas categorías en las que coincidieron plenamente los tres evaluadores independientes, dando paso a la cuantificación del texto [16], consiguiendo unas unidades de significado agrupadas bajo códigos que permiten la codificación numérica de las respuestas de los participantes (véase Anexo I).

Las etiquetas utilizadas surgen directamente de las respuestas literales de los participantes ya que se trata de captar los conceptos o pensamientos clave de los sujetos. Después de ello, se agruparon los códigos o subcategorías, teniendo en cuenta el modo en que se relacionaban entre ellos, en categorías y unidades temáticas de orden mayor. Del significado del discurso de los participantes emergen las áreas temáticas que dan cuenta de las categorías y subcategorías subyacentes.

Resultados

A continuación se presentan los resultados del **análisis de contenido temático**, compuestos por una jerarquía de áreas temáticas, categorías y subcategorías, interpretadas de las respuestas de los participantes a la pregunta abierta (“Describe brevemente una situación que le haya producido estrés en los últimos seis meses”)

Así fueron revelados tres marcos generales de *fuentes de estrés en el trabajo*: las condiciones físicas del trabajo, las condiciones organizacionales y las condiciones individuales. Los temas, categorías y subcategorías pueden verse en la siguiente tabla (Tabla 1)

Tabla 1

Condiciones Físicas	Condiciones Organizacionales	Condiciones Individuales
Ambientales	Estructurales	Carrera Profesional
Iluminación Climatización Ventilación Ruidos Obras Espacios	Forma Superiores Precariedad Laboral	Metas Obstáculos
Materiales	Funcionales	Ambiente extra-laboral
Instalaciones Medios Mobiliario Seguridad	Burocracia Interferencias Ambigüedades Desorganización Sobrecarga Plazos Rutina	Conciliación Actividades extra-laborales Sucesos vitales
Aproximaciones	Interpersonales	Desencanto
Accesos	Clima Laboral Acoso Desinterés de otros	Ausencia de realización personal Falta de reconocimiento

Condiciones físicas del trabajo

En la Tabla 1 podemos observar las categorías que conforman este tema, incluyendo las condiciones ambientales, materiales y las aproximaciones.

Ambientales

Esta categoría recoge los segmentos que versan sobre las condiciones ambientales de la organización, las condiciones físicas puras, como son la iluminación, climatización, ventilación, ruidos, obras y espacios. Por ejemplo, el sujeto 378 señala como causa generadora de estrés *“la **iluminación** del despacho”*, el sujeto 193 señala *“la calefacción no se enciende cuando hace frío, sino cuando toca. Y cuando no toca y hace frío, se encienden las estufas y salta el diferencial y el ruido de las obras. No se puede dar clase.”* haciendo referencia, este sujeto, tanto a la subcategoría **climatización** como a **ruido** y **obras**. También el sujeto 339 responde *“Las obras del edificio, que nos obligan a recorrer caminos diferentes para llegar al despacho según el día, hace que los alumnos no nos encuentren fácilmente y tengamos que soportar ruidos continuamente”*. El sujeto 355 responde *“Aulas pestilentes, que casi nunca se ventilan”*, en relación directa con la **ventilación**. Por último, el sujeto 70 comenta que le genera estrés *“la ausencia de **espacios** propios de trabajo y adecuados a las necesidades del puesto”* y el sujeto 71 *“Tengo la impresora que utiliza toda el área dentro de mi despacho, de cual todo el mundo sale y entra continuamente para recoger sus documentos, siendo un espacio donde todo el mundo entra y sale”*.

Materiales

Las condiciones materiales versan sobre las condiciones físicas que se relacionan con el cómo se produce el desempeño laboral en el entorno laboral, incluyendo las subcategorías de instalaciones, medios, mobiliario y seguridad. En este sentido el sujeto 407 responde *“el mantenimiento de **instalaciones** del laboratorio prácticas”*, el sujeto 87 también comenta *“las condiciones de habitabilidad de mi zona de trabajo”*. En relación directa con los **medios** disponibles para el desempeño laboral el sujeto 189 responde *“la escasez de medios para realizar mi trabajo adecuadamente”*, y el sujeto 355 comenta, también, *“Fallos continuos de los medios audiovisuales y ordenador del aula”*. Respecto al **mobiliario** el sujeto 378 responde *“la mesa, la silla e iluminación del despacho”*. Por último, encontramos la subcategoría **seguridad** en respuestas como la del sujeto 391 comenta *“Algún aparato que se ha estropeado o que no funcionaba bien y podía provocar situación de peligro.”*

Aproximaciones

Esta categoría es la tercera que emerge de las respuestas de los participantes relacionada con las fuentes de estrés derivadas de las condiciones físicas. Está compuesta por la subcategoría de **accesos**, entendida como la necesidad de tener que realizar desplazamientos hasta el puesto de trabajo. Así, el sujeto 105 responde que es una fuente de estrés *“Los atascos para venir a trabajar.”*, y el sujeto 427 *“La dificultad para aparcar el coche todas las mañanas en el Campus San Francisco. He perdido muchas horas de trabajo por esta causa”*, además el sujeto 94 comenta *“la espera de los autobuses urbanos, no poderme subir en uno, esperar al próximo que llega abarrotado”*

Condiciones organizacionales

Este tema está relacionado con el modo en que los trabajadores perciben el funcionamiento de la organización y como éste les afecta, de cuyas respuestas emergen tres categorías: estructurales, funcionales e interpersonales (Tabla 1).

Estructurales

Esta categoría hace referencia a las características estructurales de la organización que generan estrés en los trabajadores. Es compuesta por tres subcategorías: forma, superiores y precariedad laboral.

La **forma** hace referencia al estrés generado por la frecuente falta de consideración entre estamentos y departamentos, por ejemplo el sujeto 382 responde que es fuente de estrés *“La poca consideración del PDI con el PAS, demasiado frecuentemente”*, el sujeto 227 comenta *“No valorar mi experiencia y quehacer en el trabajo diario, en favor de los arribistas.”*, y el sujeto 369 afirma *“contenciosos administrativos con la empresa”*, además el sujeto 237 responde *“El trato que recibimos, como punto de acceso, por parte de todos los usuarios (PAS, PDI, alumnos y personas del exterior).”*

La subcategoría **superiores** encontramos discursos que definen un estrés generado por el mal carácter, falta de paciencia, enfados, abusos y la mala comunicación de los superiores, así el sujeto 365 responde *“la principal causa de estrés está motivada por la gran presión que nos impone el jefe, nos manda mucho trabajo y la jornada se hace interminable, no tiene paciencia y se enfada muchísimo. Nos mete demasiada caña y eso te obliga a estar todo el día estresado”*, el sujeto 50 comenta *“mal carácter de superior”*, el sujeto 26 responde *“La relación con mi director de tesis. Considero que realiza abuso de poder y además continuamente falta al respeto a todos sus doctorandos...”*.

Por último, encontramos la subcategoría **precariedad laboral**, que hace referencia al estrés generado por encontrarse en una situación laboral precaria que se caracteriza por salarios deficitarios, eventualidad, inseguridad, inestabilidad laboral e incertidumbre ante el futuro laboral. Por ejemplo, el sujeto 146 responde como fuente de estrés *“la inseguridad laboral.”*, el sujeto 334 comenta *“La no renovación de mi plaza a término por cuestiones burocráticas, la petición incesante de que se saquen plazas de ayudante y el tener que estar compitiendo continuamente con tus propios compañeros para mantener un puesto de trabajo muy inestable...”*, además, el sujeto 15 responde claramente *“no llegar a final de mes”*.

Funcionales

Esta categoría se compone de condiciones organizacionales que afectan al funcionamiento y objetivo de la organización y al desarrollo de la labor de los trabajadores. Compuesta por siete subcategorías referentes a la burocracia, las interferencias, las ambigüedades, la desorganización, la sobrecarga, los plazos y la rutina.

Respecto a la subcategoría de **burocracia**, ésta hace referencia al estrés generado por la excesiva burocracia y papeleo en los procedimientos, así como del diseño, discusión, gestión, evaluación y creación de nuevos planes de estudios y del propio trabajo. Por ejemplo, el sujeto 39 responde *“rellenar fichas burocráticas”* y el sujeto 334 comenta *“La no renovación de mi plaza a término por cuestiones burocráticas...”*, además del sujeto 235 que afirma como fuente de estrés *“la confección de planes de estudio”*, y el sujeto 289 *“pertenecer a una comisión del futuro plan de estudios”*.

Las **interferencias** se refieren al estrés derivado de la interferencia de agentes externos (reuniones, nuevas tareas, etc.) en el desempeño óptimo de la actividad laboral establecida. Así, el sujeto 6 responde *“estar haciendo varias cosas que requieren concentración y tener que dejar todo a medias porque alguien con prisas y ansioso me requiere durante largo rato de modo que no puedo reanudar lo que estaba haciendo al principio por tener nuevas cosas...”* y el sujeto 77 la *“acumulación de tareas por realizar por responsabilidades dispersas y apremiantes”*. Además, el sujeto 44 explica *“Compatibilizar mi actividad investigadora... con la docencia de una asignatura que se me ha encargado”*. Por último, el sujeto 213 comenta *“Una reunión imprevista un día de mucho trabajo”*.

La subcategoría **ambigüedades** hace referencia al estrés generado por la ambigüedad y el cambio de las funciones (docencia, gestión,...) a desempeñar y/o el hecho de que existan nuevas responsabilidades supuestamente vinculadas al puesto, dudas sobre los fines, objetivos y manera de afrontarlos, ausencia de directrices claras y de información para responder a las demandas laborales. Por ejemplo, el sujeto 27 comenta como fuente de estrés las *“responsabilidades supuestamente vinculadas al puesto”*, el sujeto 385 responde *“que los puestos que deben asumir las responsabilidades y las tareas no lo hagan y las deriven en los inferiores que terminan por hacer sus trabajos e incluso teniendo que tomar decisiones que no les corresponden”*. En referencia a los cambios, el sujeto 60 responde como fuente de estrés el *“cambio en las funciones de mi puesto de trabajo adquiriendo más responsabilidad y responsabilizándome de funciones desconocidas para mí.”* y el sujeto 109 el *“cambio rectoral”*.

La **desorganización** nace del estrés derivado de la desorganización, producida por la falta de previsión u operatividad de los responsables en particular y de la organización en general, falta de planificación, ausencia de procesos y métodos normativizados de trabajo, de comunicación, de acceso a recursos y de integración del departamento que generan descoordinación en el trabajo. Así, el sujeto 300 responde como fuente de estrés los *“Horarios muy dispares y demasiados alumnos en prácticas”*, el sujeto 257 comenta el *“Exceso de trabajo con poco personal...”*, también, el 90 afirma como fuente de estrés el *“ajetreo en la preparación de prácticas por cambios habituales de laboratorio”*. Además, el sujeto 185 comenta como fuente de estrés *“La no sustitución de plazas vacantes y/o de bajas por enfermedad”*, como el sujeto 264 responde *“No encontrar sustituto para poder faltar un día al trabajo”*.

La subcategoría **sobrecarga** se refiere al estrés producido por la sobrecarga laboral, entendida esta como la concentración, volumen, exceso y mala distribución de la carga de trabajo. Por ejemplo, el sujeto 295 identifica como fuente de estrés *“Sobrecarga de trabajo en un corto periodo de tiempo, debido a la acumulación de clases, coincidencia de plazos para el envío de diversas solicitudes docentes o de investigación, y situaciones personales”*, el sujeto 394 responde *“Varias personas a las que atender al mismo tiempo”* y el sujeto 101 comenta *“Atender al mismo tiempo varias cosas a la vez (preparar clases, redactar un artículo, preparar varias reuniones...)”*.

La subcategoría **plazos** hace referencia al estrés derivado de la urgencia temporal de ciertas demandas, a los límites y la falta de tiempo, la acumulación de plazos de entrega. Así el sujeto 10 responde *“Momentos en los que tengo varias tareas que realizar para una misma fecha límite.”*, el sujeto 32 comenta *“la incapacidad para abordar todo el trabajo pendiente, fundamentalmente de investigación”*, el sujeto 8 identifica como fuente de estrés *“la acumulación de plazos de entrega de artículos y presentaciones a congresos”*, y, por último, el sujeto 45 explica *“tener que acabar algo rápidamente”*.

Respecto a la **rutina**, ésta se refiere al estrés generado por la falta de estímulos en el trabajo, tareas monótonas y repetitivas, así como jornadas laborales que causan aburrimiento en los trabajadores. Así, el sujeto 23 comenta *“La rutina diaria sin estímulos directos de mejora”*, el sujeto 395 afirma como fuente de estrés el *“mucho trabajo, se supone que tengo que aprender y en lugar de esto me encargan tareas repetitivas y tediosas que no quiere hacer nadie...”*, también, el sujeto 326 responde como fuente de estrés las *“Demasiadas horas en frente del ordenador”* al igual que el sujeto 111 comenta *“el aburrimiento en la jornada de trabajo”*.

Interpersonales

La presente categoría se compone de aquellas condiciones asociadas a las relaciones interpersonales en el trabajo, caracterizadas por las relaciones y conflictos con los compañeros. Compuesta por tres subcategorías: el clima, el acoso y el desinterés de los otros

La subcategoría de **clima laboral** se refiere al estrés producido por conflictos, relaciones personales, problemas de comunicación y tensiones entre compañeros de trabajo, un mal clima laboral. Así, el sujeto 91 señala como fuente de estrés la *“Falta de compañerismo en el puesto de trabajo, malas caras, desinterés hacia uno como persona por parte de los compañeros.”*, al igual que el sujeto 355 *“pésima actitud y ayuda de una parte del PAS...”*; además, el sujeto 281 responde la *“Incorporación de una nueva persona, muy desagradable en el trato con los demás, en el grupo de trabajo.”* Por último, el sujeto 397 afirma *“no me encuentro bien en el ambiente de trabajo, mi relación con algunos compañeros es nula”*.

Respecto al **acoso**, éste hace referencia al estrés derivado del maltrato y el acoso directo sufrido, es decir, agresiones psicológicas de los compañeros, mobbing y acoso administrativo. Por ejemplo, el sujeto 83 expone como fuente de estrés *“Una situación de acoso administrativo en mi departamento: marginación laboral, exclusión de programas oficiales de docencia contrariamente a derecho...”*, el sujeto 84 comenta *“Persecución por parte de la dirección del centro. Difusión de noticias falsas sobre mi cumplimiento laboral. Negarse a aplicar la normativa...”* y el sujeto 124 señala *“Me siento observado constantemente por mis compañeras de trabajo y “juzgado” por lo que hago y lo que no hago”*.

El **desinterés de otros** es una subcategoría que hace referencia al estrés generado por la percepción de escasa motivación, interés, esfuerzo, etc. tanto de los compañeros como de los usuarios del servicio, así como su dejadez y falta de responsabilidad en sus actos. Así, el sujeto 293 responde como fuente de estrés laboral la *“Escasa motivación, interés, esfuerzo, “saber ser” y “saber estar” de los estudiantes”*, el sujeto 174 afirma *“Comprobar una vez más el desinterés de algunos de mis compañeros por atender las necesidades docentes de los alumnos”*, y el sujeto 385 *“que los puestos que deben asumir las responsabilidades y las tareas no lo hagan”*.

Condiciones individuales

Como tercera área temática del discurso de los participantes surgen las condiciones individuales. Compuesta por tres categorías: carrera profesional, ambiente extra-laboral, desencanto (Tabla 1).

Carrera profesional

Esta categoría se compone de los factores de la organización que afectan el desarrollo de la carrera profesional del trabajador. Se compone de dos subcategorías: metas y obstáculos.

La subcategoría **metas** se refiere al estrés generado por las dificultades en la consecución de metas profesionales (oposición, promoción interna, tesis doctoral, etc.). Por ejemplo, el sujeto 52 comenta como fuente de estrés "*Oposiciones para conseguir la titularidad (habilitación nacional y concurso de acceso)*", el sujeto 270 responde, directamente, "*la plaza a promoción interna*", como el sujeto 33 "*Superar una Prueba de Habilitación*" y el sujeto 59 "*La presión del final de tesis.*"

Los **obstáculos** nacen del estrés producido por las situaciones en las que existen resoluciones negativas, impedimentos o falta de resultados deseados, que dificultan el poder avanzar y conseguir los objetivos establecidos. Así, el sujeto 48 responde como una fuente de estrés "*La anulación de unas pruebas de habilitación nacional que había superado*", el sujeto 374 "*no tener un perfil adecuado a mi puesto. Así que si quiero promocionar a un C, tengo que estudiar un temario complicado, y que no tiene nada que ver con lo que realizo.*" Además el sujeto 396 explica "*Llevamos varios meses trabajando en un tema de investigación y no tenemos resultados positivos, lo que me preocupa por la doctoranda y por mi misma ya que no podemos publicar y no se ven los resultados de nuestro trabajo.*"

Ambiente extra-laboral

El ambiente extra-laboral hace referencia a las condiciones de la vida de los trabajadores fuera del entorno laboral, las cuales influyen en su vida laboral y viceversa. Se compone de tres subcategorías: conciliación, actividades extra-laborales, y sucesos vitales.

La **conciliación** se refiere al estrés generado por las dificultades en la conciliación de la vida familiar y laboral, así como con el tiempo de ocio. Por ejemplo, el sujeto 53 responde "*falta de tiempo con mi pareja*" y el sujeto 196 comenta "*Compatibilizar el trabajo y los niños*". Además, el sujeto 190 explica "*Varias horas de prácticas en el laboratorio por la mañana y clases de teoría por las tardes durante varias semanas, a lo que se unía un verano sin vacaciones por preparar la oposición de la plaza que ocupo en la actualidad.*"

La subcategoría **actividades extra-laborales** se compone del estrés producido por todas aquellas actividades que se realizan fuera de la jornada laboral establecida. Así, el sujeto 96 comenta como fuente de estrés *“Situación familiar en la que hay que tomar una decisión sobre una posible inversión. No supimos si invertir o no por lo que en los días que nos costó decidirnos me produjo bastante estrés”*, el sujeto 242 responde *“Preparación de un viaje”* y el sujeto 288 explica *“Me estoy terminando de construir una casa.”*

Los **sucesos vitales** hacen referencia al estrés derivado de las necesidades generadas por el ámbito social del trabajador (amigos, hijos, pareja, familiares, etc.), entendidas como el cuidado, la convalecencia, el fallecimiento, y los problemas personales. Por ejemplo, el sujeto 14 explica como fuente de estrés *“cuidados y fallecimiento de mi padre, mi convalecencia de un cáncer de mama y estar al tanto de mi madre, que ya es muy mayor”*, el sujeto 261 comenta *“Intentar razonar con un amigo y tener que decirle algunas verdades”* y el sujeto 20 responde *“Mi pareja no colabora en la educación de nuestros hijos ni en las tareas de la casa como antes, lo que me hace perder horas de sueño para asumirlas yo, así que no rindo en el trabajo”*.

Desencanto

La presente categoría está formada por aquellas condiciones que generan en los trabajadores desmotivación y desencanto, tanto por falta de reconocimiento como incumplimiento de las expectativas. La conforma dos subcategorías: ausencia de realización personal y ausencia de reconocimiento.

La **ausencia de realización personal** es una categoría formada por el estrés derivado del desengaño, decepción, incumplimiento de las expectativas que el trabajador tenía. Así, el sujeto 397 explica *“Más que estrés yo he perdido la ilusión por el trabajo, tengo ganas de jubilarme lo antes posible, no me encuentro bien en el ambiente de trabajo, mi relación con algunos compañeros es nula. Considero que no es una situación para pedir la baja pero me cuesta”*, y el sujeto 342 responde *“estrés no -> Decepción, Constatación de que la universidad no va por buen camino”*.

Respecto a la **falta de reconocimiento**, ésta hacer referencia al estrés que desarrolla el trabajador cuando se siente menospreciado, poco valorado y falto de reconocimiento, es responsabilizado de errores no cometidos, se producen situaciones de injusticia percibida y no certificación del trabajo realizado. Por ejemplo, el sujeto 200 identifica como fuente de estrés *“No sentir reconocimiento ni valoración por el trabajo realizado con responsabilidad y eficacia”*, el sujeto 427 comenta *“Y me siento menospreciado por los responsables del Gobierno de la Universidad, ya que demuestran no tener ninguna consideración”* y el sujeto 297 afirma, directamente, *“injusticia en el trabajo”*.

Observando las interacciones del clima laboral, apreciamos como éste influye y se ve influido por múltiples factores. Por ejemplo, el sujeto 80 responde *“La mala relación personal con un colega que no consiguió el concurso para la plaza de catedrático que yo sí conseguí”* (Metas →Clima laboral), el sujeto 397 explica *“Más que estrés yo he perdido la ilusión por el trabajo, tengo ganas de jubilarme lo antes posible, no me encuentro bien en el ambiente de trabajo, mi relación con algunos compañeros es nula...”* (Ausencia de realización personal → Clima laboral), y el sujeto 337 afirma *“Problemas en las relaciones administrativas con los compañeros del centro”* (Burocracia →Clima laboral).

También, se aprecia como el acoso presenta relaciones clara con las metas, los obstáculos, la ausencia de realización personal y la conciliación, así el sujeto 83 explica *“Una situación de acoso administrativo en mi departamento: marginación laboral, exclusión de programas oficiales de docencia contrariamente a derecho, con recursos presentados y ganados por mi parte, pero sin que se haya alterado nada la situación.”* (Acoso → Metas, Obstáculos, Ausencia de realización personal), y el sujeto 84 responde *“Persecución por parte de la dirección del centro. Difusión de noticias falsas sobre mi cumplimiento laboral. Negarse a aplicar la normativa sobre conciliación de la vida familiar y laboral”* (Acoso →Conciliación).

La subcategoría metas está, también, bastante relacionada con otros factores. Por ejemplo, el sujeto 243 señala *“La carga de trabajo asociada a tener que terminar la tesis doctoral este año.”* (Metas → Sobrecarga), el sujeto 190 comenta *“Varias horas de prácticas en el laboratorio por la mañana y clases de teoría por las tardes durante varias semanas, a lo que se unía un verano sin vacaciones por preparar la oposición de la plaza que ocupo en la actualidad.”* (Metas → Conciliación), y el sujeto 396 responde *“Llevamos varios meses trabajando en un tema de investigación y no tenemos resultados positivos, lo que me preocupa por la doctoranda y por mi misma ya que no podemos publicar y no se ven los resultados de nuestro trabajo”* (Obstáculos → Metas).

Respecto a la subcategoría medios, es importante señalar, que también influye en diferentes factores, produciéndose relaciones unidireccionales, lo cual se aprecia en respuestas como la del sujeto 182 que comenta *“No avanzar en el trabajo por fallos técnicos...”* (Medios →Obstáculos), el sujeto 74 responde *“El fallo del sistema informático del aula y la consiguiente pérdida de tiempo en el escaso número de horas de la asignatura...”* (Medios → Plazos), y el sujeto 114 afirma *“Cuando la RED va lenta y no puedes atender lo bien que quisieras al usuario”* (Medios → Interferencias).

Por último, comentar las relaciones de la subcategoría superiores, la cual presenta bastante interacción con otros factores, siendo influida e influyendo en ellos. Por ejemplo, el sujeto 400 explica *“Carga de trabajo, trabajos complicados y con malos resultados de las técnicas aplicadas, con lo cual tengo discusiones frecuentes con el superior”* (Sobrecarga → Superiores // Obstáculos → Superiores), el sujeto 365 responde *“la principal causa de estrés está motivada por la gran presión que nos impone el jefe, nos manda mucho trabajo y la jornada se hace interminable, no tiene paciencia y se enfada muchísimo. Nos mete demasiada caña y eso te obliga a estar todo el día estresa”* (Superiores → Rutina), y el sujeto 182 comenta *“...no poder hacer lo que yo consideraba prioritario, y tener que hacer lo que mi jefe pensaba adecuado.”* (Superiores → Interferencias).

Discusión

Este estudio sugiere que pueden existir fuentes de estrés concretas que influirán en el desarrollo del síndrome de burnout en los trabajadores. Vemos como son fuentes que se nutren tanto de condiciones físicas, condiciones organizacionales como de las propias condiciones individuales. Siendo las que más interrelaciones establecen las condiciones organizacionales.

En el contexto laboral de estudio, el ámbito universitario, algunos trabajadores están sometidos a unas condiciones físicas ambientales inadecuadas de sus puestos de trabajo, lo cual está generando sensaciones y sentimientos de estrés y agotamiento tanto físico como psicológico, pudiendo ser éstas señales de alerta de un posterior desarrollo del síndrome de burnout. Además, las condiciones materiales del trabajo, como la escasez de recursos y medios, se relacionan con una mayor sobrecarga tanto de manera directa, como de manera indirecta, más presente en este caso, ya que la no disposición de los medios materiales suficientes genera una mayor carga de trabajo y responsabilidades en los trabajadores. Así, las implicaciones de esta subcategoría en el desarrollo del síndrome de burnout son similares a las implicaciones de las condiciones ambientales. Asimismo, las aproximaciones al centro de trabajo y los desplazamientos ejercen una influencia nociva en el nivel de estrés de los trabajadores, pudiendo contribuir al desarrollo del síndrome de burnout.

Las condiciones organizacionales son determinantes en el desarrollo del estrés y su posterior evolución hacia el síndrome de burnout. Así, las condiciones estructurales de la organización son fuentes de estrés provenientes de las relaciones con los superiores así como de la falta de consideración entre estamentos, lo cual hace suponer una falta de apoyo por parte de los mismos, la cual se ha encontrado relacionada con el burnout [17]. Además, si a esta falta de apoyo sumamos la precariedad laboral, que supone una ruptura del contrato psicológico implícito, ya que no se cumplen las expectativas del trabajador ni hay una percepción de reciprocidad, puede llevar al desarrollo progresivo de burnout, convirtiéndose estas categorías en factores de riesgo ante el desarrollo de burnout y teniendo consecuencias muy negativas para los trabajadores.

La relación de las fuentes de estrés provenientes de la excesiva burocracia, las interferencias, las ambigüedades, la desorganización, la sobrecarga, los plazos y la rutina (condiciones funcionales de la organización) con el síndrome de burnout, provienen de los conflictos y las ambigüedades que todas ellas en conjunto o por separado generan. Así, las interferencias entendidas como demandas laborales que entran en conflicto entre sí y dificultan el desempeño laboral óptimo, han mostrado una fuerte correlación con el inicio y progreso del síndrome de burnout [18], la ambigüedad tiene relaciones semánticas con la ambigüedad de rol, o ausencia de dirección en el trabajo, que también se relaciona con el burnout aunque no de un modo tan consistente como el conflicto de rol [19], ya que si el conflicto de rol directamente inhibe el curso de acción, la ambigüedad de rol puede proporcionar la libertad de que el individuo elija lo que es más importante, siendo la desorganización la que estaría más asociada con el conflicto de rol, donde los trabajadores no tiene identificado claramente cuál es su papel en la organización. La rutina es una variable clásica antecedente del malestar en las organizaciones [20] y se relaciona estrechamente con el perfil de burnout sin desafíos [6, 21]. La sobrecarga se relaciona estrechamente con el inicio y progreso del burnout tanto desde la perspectiva del MBI vinculándose con agotamiento [2, 22, 23], como desde la perspectiva del BCSQ donde se relaciona con

el perfil de burnout frenético [5, 8, 24], además la sobrecarga se produce cuando los sujetos perciben que las demandas laborales superan sus límites y les obligan a incrementar su esfuerzo, lo cual ha sido vinculado con la dimensión agotamiento y el perfil frenético [25]. La relación bidireccional entre la sobrecarga y los plazos se refleja en aquellas situaciones en que las personas tienen que realizar un esfuerzo para responder a las nuevas demandas laborales sin tiempo para recuperarse de los esfuerzos invertidos en demandas anteriores. Además, los plazos y sus consecuencias en los horarios serían un antecedente directo de la relación entre agotamiento y burnout [2]. Todo esto, influye en los sucesos vitales, produciendo en los sujetos síntomas físicos (*“lumbalgia”*) y psicológicos (*“bloqueo profesional”*).

La categoría de condiciones interpersonales de fuentes de estrés se encuentra especialmente relacionada con el posible desarrollo del síndrome de burnout debido a la conexión positiva que experimentan los trabajadores entre ellos en el entorno de trabajo, siendo el burnout más probable en la medida que el sentimiento de comunidad se desvanece [21]. Así la calidad de las relaciones entre compañeros media la cantidad y calidad del apoyo social, el cual es clave como factor protector al estrés. El clima laboral negativo y el mal ambiente laboral pueden producir emociones negativas constantes como frustración y hostilidad que se han relacionado de manera negativa con la salud [26], impidiendo el papel saludable de un buen apoyo social en individuos sometidos a situaciones de estrés psicosocial [27,28]. El acoso es uno de los riesgos psicosociales más perturbadores y peligrosos que pueden sufrir los trabajadores en cualquier organización, pudiendo desencadenar tanto estrés, como otras patologías psicológicas graves. El malestar derivado se relaciona con una mayor sobrecarga que probablemente es consecuencia de un menor apoyo social o de la erosión del sentimiento comunidad; la sobrecarga se produce, principalmente, mediante un mayor malestar psicológico asociado al trabajo como consecuencia de mal ambiente laboral, la falta de apoyo de los compañeros y la percepción de acoso. Además, el desinterés de los otros recuerda a las relaciones entre el burnout y diferentes formas de respuesta laboral deficitaria como la ausencia de compromiso con la organización, absentismo, intención de cambiar de trabajo o no asunción de las funciones [21].

Respecto a las condiciones individuales es destacable como pueden contrarrestar o favorecer el estrés. La carrera profesional puede incrementar las fuentes de estrés, debido a su relación con la sobrecarga, cuando no se produce el cumplimiento de las metas, desarrollando frustración, o cuando existen obstáculos constantes, que impiden la consecución de los objetivos. Relacionado todo ello con el riesgo de desarrollar el síndrome de burnout, presentando características del subtipo frenético aquellos sujetos más implicados en la consecución de los objetivos y metas [24], además del agotamiento característico.

Dentro del ambiente extra-laboral de los sujetos surge como importante fuente de estrés la conciliación que recoge las relaciones negativas que pueden darse entre el trabajo y la vida familiar, empeorando las relaciones familiares e incrementando el riesgo de burnout [29], ya que son una fuente constante de estrés para los sujetos. Los sucesos vitales generan estrés en su relación con la sobrecarga que pueden generar, en lo referente a las cargas familiares, que se suman a la sobrecarga laboral, contribuyendo al incremento del agotamiento. Sin embargo, las actividades extra-laborales podrían tener un efecto protector en el desarrollo del estrés siempre y cuando supusieran un modo de aumentar el apoyo social y la dispersión y desconexión de las demandas tanto laborales como familiares, en caso contrario, supondrían un incremento de la sobrecarga de actividades para el sujeto produciendo un aumento de los niveles de estrés, con el riesgo asociado de desarrollo de burnout. La ausencia de satisfacción laboral influida por la ausencia de realización personal y la falta de reconocimiento (desencanto) puede provocar el desarrollo de síntomas de

burnout como la despersonalización o un descenso de su implicación laboral que se relacionan con el progreso del burnout [6]. Además, la falta de reconocimiento, entendida como el malestar derivado de un insuficiente reconocimiento financiero, institucional, social o personal puede actuar incrementando la vulnerabilidad al burnout [17], presentando facetas relacionadas con la dimensión falta de reconocimiento del subtipo de burnout desgastado [2,5]. Es decir, indican que la falta de reconocimiento devalúa el trabajo y al trabajador relacionándose estrechamente con la dimensión ineficacia del MBI.

Dentro de las relaciones entre las diferentes fuentes de estrés laboral es importante señalar como es sobrecarga el factor que más influencia tiene y que más influenciado puede estar por los demás factores, siendo clave en el desarrollo del estrés y síndrome de burnout. Las relaciones del clima laboral y superiores, por un lado, y las metas, por otro, con los demás factores pueden ser una fuente tanto de apoyo-implicación como de conflictos-frustración, respectivamente, con lo que pueden ser protectores del estrés o, por el contrario, favorecedores del mismo, en su interrelación.

Conclusión

El presente análisis de contenido temático nos permite apreciar aquellas fuentes de estrés que podrían ser factores de riesgo en el desarrollo de burnout, desarrollando su acción tanto en relación con otras fuentes como por sí solas, mostrando que las fuentes de estrés pueden provenir de múltiples ámbitos (físicos, organizacionales, individuales) y pudiendo influir de modo diferente. Siendo éste un primer paso para una prevención más especializada y concreta.

Cuando se realice análisis descriptivo de las características sociodemográficas y ocupacionales y se valore el grado de asociación entre las fuentes de estrés y la presencia del síndrome de burnout y los perfiles de burnout, la jerarquía creada con su sistema de codificación (Anexo I) nos permitirá estudiar las correlaciones entre los códigos, las categorías y los tres perfiles de burnout del modelo BCSQ. Ello redundará en un mayor apoyo y validez del modelo BCSQ, además permitirá diseñar intervenciones específicas basadas en criterios empíricos tanto para intervenir en los perfiles del síndrome como en la propia organización desde una perspectiva ecológica. Ayudando a mejorar los niveles de estrés y burnout de los trabajadores.

Es importante enfatizar que nuestros resultados parten de los trabajadores de la Universidad de Zaragoza y pueden no ser aplicables a otros contextos, como por ejemplo el estrés en entornos asistenciales o educativos no universitarios. Por otro lado, la potencia de la investigación cualitativa radica en la generación de datos específicos y sensibles al contexto, con el objetivo de conseguir un conocimiento local exhaustivo. Aunque los resultados están estrechamente relacionados con el contexto del que provienen, las condiciones y categorías emergentes en este estudio tienen muchas similitudes con las fuentes de estrés que sistemáticamente la investigación sobre estrés y burnout han arrojado en las últimas décadas de investigación. Por ende, los resultados presentados aquí tienen potencialmente la capacidad de generalizarse a otros contextos, especialmente los universitarios y aquellos con unas condiciones socio-laborales similares [30].

Esta primera parte del estudio (el análisis de contenido temático) tiene limitaciones que deben considerarse. Las categorías emergen por agrupación de segmentos que no son igualmente representativos del estrés global de la muestra de participantes, siendo posible que alguno de ellos sea más representativo que otro. En este primer paso el objetivo era obtener la máxima información posible para en el futuro poder dilucidar qué temas, categorías y subcategorías muestran un comportamiento cuantitativo relevante y con capacidad predictiva y explicativa sobre el estrés y el síndrome de burnout. En las relaciones establecidas por los participantes en el Gráfico 1 se produce la misma limitación e idéntica justificación. Y, además, se añade la limitación inherente a los diseños de corte transversal para hacer predicciones con carácter explicativo en comparación con otro tipo de diseños como los prospectivos [31].

Bibliografía

1. Maslach C, Jackson SE. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
2. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422
3. Farber, B. A. (1990). Burnout in psychotherapist: Incidence, types and trends. *Psychotherapy in Private Practice*, 8, 35-44.
4. Farber, B. A. (2000). Understanding and treating burnout in a changing culture. *Psychotherapy in Practice*, 56, 675-689.
5. Montero-Marín, J., García-Campayo, J., Mosquera, D. y López del Hoyo, Y. (2009). A new definition of burnout syndrome based on Farber's proposal. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 4, 31. doi: 10.1186/1745-6673-4-31.
6. Montero-Marín J, García-Campayo J: A newer and broader definition of burnout: Validation of the 'Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)'. *BMC Public Health* 2010, 10:302.
7. Montero-Marín J, Araya R, Oliván-Blázquez B, Skapinakis P, Martínez-Vizcaino V, García-Campayo J: Understanding burnout according to individual differences: ongoing explanatory power evaluation of two models for measuring burnout types. *BMC Public Health* 2012, 12:922.
8. Montero-Marín, J., García-Campayo, J., Fajó-Pascual, M., Carrasco, J. M., Gascón, S., Gili, M. y Mayoral-Cleries, F. (2011). Sociodemographic and occupational risk factors associated with the development of different burnout types: The cross-sectional University of Zaragoza study. *BMC Psychiatry*, 11, 49.
9. Bell, E. (2006) Quali-quantitative analysis (QQA): why it could open new frontiers for holistic health practice. *TSW Holistic Health & Medicine* 1, 321-331.
10. Gil-Monte PR: El síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide; 2005
11. Gil-Monte PR, Moreno-Jiménez B: El Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Grupos profesionales de riesgo. Madrid: Pirámide Psicología; 2007.
12. Heiervang E, Goodman R: Advantages and limitations of web-based surveys: evidence from a child mental health survey. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 2009, 18.
13. Kaplowitz MD, Hadlock TD, Levine R: A comparison of web and mail survey response rates. *Public Opin Q* 2004, 68(1):94-101.
14. Schutte N, Toppinnen S, Kalimo R, Schaufeli W: The factorial validity of the Maslach burnout inventory - General Survey (MBI-GS) across nations and occupations. *J Occup Organ Psychol* 2000, 73:53-66.
15. Piñuel JL: Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. *Estudios de Sociolingüística* 2002, 3:1-42.
16. Krippendorff K: Metodología de análisis de contenido. Teoría y Práctica. 1990. Paidós Comunicación.
17. Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
18. Cordes, C. L. y Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
19. Maslach, C. y Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512.
20. Muchinsky, P. M. (1994). *Psicología aplicada al trabajo: Una introducción a la psicología industrial y organizacional*. Bilbao: DDB.
21. Montero, J., García-Campayo, J. y Andrés, E. (2009). Validez factorial de la estructura del Cuestionario Breve de Burnout (CBB) en una muestra de docentes de Aragón. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 14(2), 123-132.
22. Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
23. Schaufeli, W. B. y Taris, T. W. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: Common ground and worlds apart. *Work & Stress*, 19(3), 256-262.

24. Montero-Marín, J., Skapinakis, P., Araya, R., Gili, M. y García-Campayo, J. (2011c). Towards a brief definition of burnout syndrome by subtypes: Development of the "Burnout Clinical Subtypes Questionnaire (BCSQ-12)". *Health and Quality of Life Outcomes*, 9, 74. doi: 10.1186/1477-7525-9-74.
25. Cordes, C. L. y Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
26. Vella, E. J., Kamarck, T. W. y Shiffman, S. (2008). Hostility moderates the effects of social support and intimacy on blood pressure in daily social interactions. *Health Psychology*, 27(2), S155-S162.
27. Ownsworth, T., Henderson, L. y Chambers, S. K. (2010). Social support buffers the impact of functional impairments on caregiver psychological well-being in the context of brain tumor and other cancers. *Psycho-Oncology*, 19, 1116-1122.
28. Sandín, B. (2003). El estrés: Un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3(1), 141-157.
29. Burke, R. J. y Greenglass, E. R. (2001). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychology and Health*, 16, 583-594.
30. Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E. y Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19, 192-207.
31. León, O. G. y Montero, I. (2002). *Métodos de investigación en Psicología y Educación*. Madrid: McGraw-Hill.