



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Burnout:

Evaluación y estudio de la simulación

Burnout:

Assessment and study of the malingering

Autora

M^a Luisa Braulio Serrano

Director

Manuel Vilariño Vázquez

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

Universidad de Zaragoza

JUNIO 2020

TABLA DE CONTENIDO

I.	MARCO TEÓRICO: SOBRE EL BURNOUT Y LA SIMULACIÓN	2
1.1	APROXIMACIÓN CONCEPTUAL, LEGAL Y EPIDEMIOLOGÍA AL BURNOUT	2
1.1.1	HISTORIA Y CONCEPTO DEL BURNOUT	2
1.1.2	DEFINICIONES DE ALGUNOS CONCEPTOS RELACIONADOS CON EL SÍNDROME BURNOUT	3
1.1.3	EPIDEMIOLOGÍA DEL ACOSO LABORAL.....	4
1.1.4	ASPECTOS LEGALES DEL ACOSO LABORAL	5
1.2	RIESGOS PSICOSOCIALES	6
1.2.1	ESTRÉS LABORAL.....	7
1.2.2	BULLYING O ACOSO LABORAL	7
1.3	CONSECUENCIAS FÍSICAS, PSICOLÓGICAS Y LABORALES DEL BURNOUT	8
1.3.1	CONSECUENCIAS FÍSICAS	8
1.3.2	CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS.....	9
1.3.3	CONSECUENCIAS LABORALES.....	9
1.4	EVALUACIÓN O MEDICIÓN DEL BURNOUT	10
1.4.1	STAFF BURNOUT SCALE – JONES (1980)	10
1.4.2	INDICADORES DEL BURNOUT – GILLESPIE (1980)	11
1.4.3	EMENER-LUCK BURNOUT SCALE – EMENER Y LUCK (1980).....	11
1.4.4	TEDIUM MEASURE (BURNOUT MEASURE) – PINES, ARONSON Y KAFRY (1981).....	12
1.4.5	MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) – MASLACH Y JACKSON (1981)	12
1.4.6	BURNOUT SCALE – KREMER Y HOFMAN (1985).....	13
1.4.7	TEACHER BURNOUT SCALE (TBS) – SEIDMAN Y ZAGER (1986)	13
1.4.8	ENERGY DEPLETION INDEX (EDI) – GARDEN (1987)	14
1.4.9	MATTHEWS BURNOUT SCALE FOR EMPLOYEES (MBSE) – MATTHEWS (1990)	14
1.4.10	EFECTOS PSÍQUICOS DEL BURNOUT (EPB) – GARCÍA IZQUIERDO (1990).....	15
1.4.11	ESCALA DE VARIABLES PREDICTORAS DEL BURNOUT (EVPB) – AVENI Y ALBANI (1992)	15
1.4.12	CUESTIONARIO DE BURNOUT DEL PROFESORADO – MORENO Y OLIVER (1993).....	15
1.4.13	HOLLAND BURNOUT ASSESSMENT SURVEY (HBAS) – HOLLAND Y MICHAEL (1993)	15
1.4.14	ROME BURNOUT INVENTORY (RBI) – VENTURI, DELL’ERBA Y RIZZO (1994)	16
1.4.15	ESCALA DE BURNOUT DE DIRECTORES DE COLEGIOS – FRIEDMAN (1995).....	16
1.5	LA IMPORTANCIA DE ESTUDIAR LA SIMULACIÓN	17
1.5.1	CONCEPTO DE SIMULACIÓN	17
1.5.2	LA MEDICIÓN Y CONTROL DE LA SIMULACIÓN:	18
II.	JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO	19
2.1	JUSTIFICACIÓN	19
2.2	OBJETIVOS	19
III.	MÉTODO	20
3.1	PARTICIPANTES	20
3.2	DISEÑO Y PROCEDIMIENTO	20
3.3	INSTRUMENTOS DE MEDIDA	21
3.4	ANÁLISIS DE DATOS	24

IV.	RESULTADOS	25
4.1	ANÁLISIS DE LA SIMULACIÓN DEL PADECIMIENTO DEL BURNOUT EN EL MBI.....	25
4.2	ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DEL GÉNERO SOBRE LA SIMULACIÓN DE BURNOUT EN EL MBI....	26
V.	DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	28
VI.	BIBLIOGRAFÍA.....	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diferencias entre el estrés laboral y el burnout.....	7
Tabla 2. Consecuencias físicas.....	8
Tabla 3. Consecuencias psicológicas	9
Tabla 4. Consecuencias laborales.....	9
Tabla 5. Instrumentos de medida del burnout	10
Tabla 6. Rango de respuestas tipo Likert en el cuestionario MBI	22
Tabla 7. Cansancio o desgaste emocional	22
Tabla 8. Despersonalización.....	23
Tabla 9. Falta de realización personal	23
Tabla 10. Puntos de corte	24
Tabla 11. Puntuaciones obtenidas entre la condición de realidad y simulación	25
Tabla 12. Estudio de casos en los niveles de padecimiento del burnout	26
Tabla 13. Comparación de puntuaciones obtenidas por sexo	26
Tabla 14. Padecimiento de burnout entre hombres y mujeres en cansancio emocional	27
Tabla 15. Padecimiento de burnout entre hombres y mujeres en despersonalización.....	27
Tabla 16. Padecimiento de burnout entre hombres y mujeres en realización personal	27

RESUMEN

En el mundo laboral, las nuevas exigencias del trabajo, así como el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y el mayor o menor rendimiento de cada sujeto, han originado la aparición de nuevos riesgos psicosociales, entre los que se encuentra el Síndrome de *Burnout* también conocido como “el síndrome de estar quemado en el trabajo”. En el presente trabajo, se analiza la capacidad de una muestra de 50 personas para simular el padecimiento de *burnout*. El estudio se lleva a cabo mediante un cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI) en dos momentos diferentes; una primera vez en la condición de realidad de cada participante y una segunda en una condición de simulación de sufrimiento del propio síndrome de *burnout*. Los resultados mostraron que los participantes fueron capaces de simular el *burnout*.

PALABRAS CLAVE

- MBI
- Simulación
- Despersonalización
- Cansancio emocional
- Estrés laboral
- Acoso laboral

ABSTRACT

In the work world, the new demands of work, the mismatch between the requirements of the job in organizations and the greater or lesser performance of each subject have led to the appearance of new psychosocial risks, including the burnout syndrome also known as “chronic workplace stress”. In the present work, the capacity of a sample of 50 people to pretend as burnout sufferers is analyzed. The study is carried out by the Maslach Burnout Inventory (MBI) in two different times. Firstly, in a reality condition of each participant and secondly, in a condition of malingerers of burnout disease. The outcomes showed that the participants were able to feign burnout.

KEY WORDS

- *MBI*
- *Malingering*
- *Depersonalization*
- *Emotional exhaustion*
- *Work stress*
- *Workplace harassment*

I. MARCO TEÓRICO: SOBRE EL BURNOUT Y LA SIMULACIÓN

La Organización Mundial de la salud (OMS) ha decidido incluir el síndrome de *burnout* o “síndrome de estar quemado” o de desgaste profesional en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) a partir del próximo 1 de enero de 2022. (Organización Medical Colegial de España (OMC), 2019; Redacción Médica, 2019).

Asimismo, la OMS ha incorporado el síndrome de *burnout* dentro de la sección “Problemas asociados” describiéndolo como un “síndrome resultante del estrés crónico del trabajo que no ha sido gestionado con éxito” (Redacción Médica, 2019).

1.1 APROXIMACIÓN CONCEPTUAL, LEGAL Y EPIDEMIOLÓGICA AL BURNOUT

1.1.1 HISTORIA Y CONCEPTO DEL BURNOUT

El término *burnout* fue acuñado en 1974 por el psicólogo estadounidense Herber Freudenberger (Vega, Sanabria, Domínguez, Osorio, & Berajano, 2009), quién lo definió como “una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Austria, Cruz, Herrera, & Salas, 2012; Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales & Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2000).

Dos años después, en 1976, la psicóloga Cristina Maslach, una de las investigadoras pioneras del síndrome de *burnout* y autora del Maslach Burnout Inventory (MBI), estudió lo que ella misma denominó como “pérdida de responsabilidad profesional”. Para la autora, el síndrome de *burnout* aparece exclusivamente en profesiones donde el trabajo fundamental es ayudar a otras personas, tales como sanitarios y educadores. (Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007).

Más tarde, en 1986, Maslach, junto con la ayuda de Susan E. Jackson (Maslach, Jackson, & Leiter, Maslach Burnout Inventory, 1986), definieron este mismo síndrome como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”. (Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007)

Finalmente, en 1988, Pines y Aronson propusieron ampliar la definición para que no sólo abarcara a las profesiones de ayuda, de forma que se extendiese de la misma manera a otras profesiones. (Pines & Aronson, 1988). Por lo tanto, definieron el *burnout* o síndrome de estar quemado en el trabajo (SQT), como “estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales” (Expósito Gázquez, 2016, pág. 98).

Por otro lado, el síndrome de *burnout* presenta tres características esenciales (Austria, Cruz, Herrera, & Salas, 2012; Castillo Ramírez, 2001).

1. Agotamiento emocional: se corresponde con una pérdida de la energía emocional o de sus recursos. Igualmente, se manifiesta por fatiga intensa, sensación de sobreesfuerzo físico así como psíquico, incapacidad para realizar el trabajo y quejas psicósomáticas, entre otras.
2. Despersonalización: se caracteriza por la exhibición de actitudes negativas o no adecuadas, de alejamiento o indiferencia hacia los pacientes, pérdida de la idealización en relación al trabajo, irritabilidad y cinismo.
3. Falta de realización personal en el trabajo: se traduce en una evaluación negativa del propio trabajo, sentimientos de incompetencia, baja autoestima, baja productividad, incapacidad para enfrentar los problemas y tomar decisiones.

Brevemente, Maslach (Maslach & Jackson, 1997), en los últimos tiempos, define al *burnout* como una respuesta prolongada a la exposición frente al estrés en el trabajo. Esto es, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015). De igual modo, esta autora posiciona a este importante fenómeno, como una problemática particularmente real, donde aparecen respuestas disfuncionales del individuo en contextos laborales caracterizados por fuertes niveles de presión y tensión en el trabajo (Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007).

1.1.2 DEFINICIONES DE ALGUNOS CONCEPTOS RELACIONADOS CON EL SÍNDROME BURNOUT

VIOLENCIA

La violencia, según la OMS (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2002), se podría definir como “el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte”.

Sin embargo, en el lugar de trabajo la violencia se define como aquella que se lleva a cabo hacia los trabajadores. Una de sus características principales es que puede ocurrir tanto dentro como fuera del lugar de trabajo; se puede llevar a cabo a través de amenazas, agresiones verbales, agresiones físicas, intimidación, atropello, acoso e incluso homicidio. Por ello, la violencia laboral puede ser física en la que el personaje violento se vale de la fuerza física provocando daños físicos o sexuales y psicológica pudiendo dañar el correcto desarrollo personal físico, mental, espiritual, moral y social. (Ministerio de Trabajo y de Asuntos Sociales de España; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1998)

De este modo, la violencia laboral puede darse de tres maneras distintas (Recarey Diez, 2018; Toro & Gómez-Rubio, 2016).

1. Violencia externa: aquella en la que no existe relación laboral entre agresor y agredido.
2. Violencia de servicios: aquella en la que el agresor se siente agraviado o maltratado. Es frecuente que se dé hacia los clientes.

3. Violencia relacional: aquella que se produce entre compañeros de trabajo o incluso entre diferentes niveles jerárquicos, por ejemplo, en casos en los que los jefes acosan a sus subordinados.

MOBBING

Tanto el *mobbing* como el *burnout* son dos fenómenos diferentes que dan lugar a distintos problemas de salud en el ámbito laboral. (Leymann, 1996).

En el caso del *burnout*, se trata de una enfermedad profesional que genera una inadaptación al entorno laboral, donde no existen comportamientos de acoso, ni tendenciosidad, sino que surge un conflicto entre la persona y su propio trabajo, mientras que en el *mobbing* los conflictos surgen entre personas que pertenecen al mismo entorno laboral (Domínguez Fernández, 2010; Leymann, 1996).

No obstante, las consecuencias se consideran semejantes puesto que en ambos casos el trabajador alcanza una indefensión personal, pudiendo abocar en una serie de síntomas como el estrés o incluso llegar a provocar una incapacitación (Peralta, 2001).

FACTORES ESTRESANTES

Los factores estresantes son aquellas condiciones que ocurren en el entorno de las personas y que pueden desencadenar una situación de estrés; esto es “cualquier estímulo capaz de provocar una respuesta de estrés”. (Cremades Puerto, Maciá Soler, López Montesinos, Pedraz Marcos, & González Chorda, 2017).

Aplicado al ámbito laboral, se trata de una circunstancia en el lugar de trabajo que deriva en una respuesta de estrés por parte de los trabajadores.

1.1.3 EPIDEMIOLOGÍA DEL ACOSO LABORAL

Actualmente, el acoso laboral es considerado como uno de los principales estresores psicosociales en la vida laboral de una persona. Sin embargo, hasta la década de los años ochenta no se empezó a investigar sobre la materia. Los estudios llevados a cabo, se han dividido en tres aproximaciones: características de personalidad del acosador y de la víctima, características inherentes a las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones y riesgos psicosociales del entorno laboral

Asimismo, algunos estudios coinciden en que la administración pública actúa como un entorno laboral favorecedor de este tipo de situaciones de hostigamiento y acoso laboral, cuya información ha sido avalada desde la “Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo” (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, 2013). De manera que la prevalencia de estos casos asciende al 13%. Similarmente, el último estudio fiable que se ha llevado a cabo a nivel nacional propone unos resultados que asciende al 22,5% en cuanto a casos de *mobbing* producidos en puestos de trabajo pertenecientes a la administración pública. (González Trijueque & Graña Gómez, 2007).

Por otra parte, algunos autores en nuestro país, consideran que los lugares de trabajo con más de 100 trabajadores propician entornos donde se producen un mayor número de casos de acoso laboral o *mobbing*.

Para concluir, algunos estudios han señalado que los contratos temporales también favorecen las situaciones de acoso (Cardona & Ballesteros, 2006).

1.1.4 ASPECTOS LEGALES DEL ACOSO LABORAL

La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona (Constitución Española (art. 10), 1978), así como la integridad física y oral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (Constitución Española (art.15), 1978), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (Constitución Española (art. 18), 1978); y encomienda al tiempo a los poderes públicos, el velar por la seguridad e higiene en el trabajo (Constitución Española (art. 40.2), 1978).

Por otro lado, en la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, en el artículo 95.2, se tipifica como falta disciplinaria de carácter muy grave, el acoso laboral. (Estatuto Básico del Empleado Público (art. 95.2), 2007).

Igualmente, en la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, señala, en su preámbulo XI, que “dentro de los delitos de torturas y contra la integridad moral, se incrimina la conducta de acoso laboral, entendiendo por tal el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad” (Ley Orgánica 5/2010).

Por otro lado, en la Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración del Estado (Secretaría de Estado para la Función Pública, 2011).

Además, en cuanto al ámbito europeo, cabe destacar que son múltiples las referencias al acoso en el lugar de trabajo, entre las que destacan la Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339) donde se recomienda a los poderes públicos de cada país, la necesidad de poner en práctica políticas de prevención eficaces y definir procedimientos adecuados para solucionar los problemas que éste ocasiona (Parlamento Europeo, 2001).

Por último, la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) tiene un protocolo de actuación frente al acoso laboral. De este modo, la AEPD asume el firme compromiso de prevenir, sensibilizar y actuar en cuanto se tenga conocimiento de cualquier situación de ciberacoso laboral, acoso laboral a través de redes sociales y en los supuestos de difusión de vídeos e imágenes o contenidos relacionados con la vida personal de los empleados (Agencia Española de Protección de Datos (AEDP), 2019).

1.2 RIESGOS PSICOSOCIALES

Los riesgos psicosociales son aquellas situaciones laborales que tienen una probabilidad muy alta de perjudicar gravemente a la salud de los trabajadores. Asimismo, en la mayoría de las ocasiones, se trata de riesgos que atentan contra los derechos fundamentales del trabajador que se recogen en las guías de prevención de riesgos laborales (Moreno Jiménez, 2011).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Comité Mixto OIT-OMS, 1984) los define como “las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones o experiencias”.

Se trata de un concepto complejo que incluye en su definición la verosimilitud de producir repercusiones físicas, psicológicas y sociales en los trabajadores que pueden acarrear consecuencias mentales graves así como una profunda alteración del equilibrio mental con afecciones psicológicas e incluso psiquiátricas (Camacho Ramírez & Mayorga, 2017).

Además, los riesgos psicosociales están definidos por 6 características fundamentalmente (Moreno Jiménez & Báez León, 2010):

- 1) La cobertura legal en cuanto a los factores psicosociales sigue siendo escasa, ya que los límites que los precisan siguen siendo difusos. La mayoría de los ejemplos no están normalizados ni tampoco previstos dentro de la legislación sobre la prevención de riesgos laborales. No obstante, existen algunas directivas a nivel europeo como “*Framework Agreement on Work Related Stress*” y “*Framework Agreement on Harassment and Violence at work*” que desde 2004 y 2007, respectivamente, sustentan la legislación. Actualmente, en España, el estrés no se considera una enfermedad profesional; sin embargo, la jurisprudencia lo considera como accidente laboral.
- 2) Aunque cada vez más se intentan establecer sistemas adaptados que permitan medir dichos factores, de momento no se ha conseguido elaborar ninguno con la exactitud que requiere. Esto es, medirlos y cuantificarlos continúa siendo una tarea ardua
- 3) Se interrelacionan con otros riesgos físicos, emocionales, etc. Y, además, están modulados por la propia percepción del trabajo, así como por su experiencia personal.
- 4) Se extienden en el tiempo y en el espacio por lo que no se pueden delimitar en torno a una acción concreta en un escenario particular, ya que resultaría imposible establecer definir la cultura organizacional de la empresa.
- 5) Es particularmente trabajo elaborar una estrategia de intervención para disminuir los factores psicosociales que pueden afectar a los trabajadores.
- 6) Afectan a los derechos fundamentales del trabajador como persona: dignidad de la persona, integridad física y derecho a la libertad. También producen un fuerte impacto en la salud global y mental del individuo llegando a producir trastornos adaptativos, ansiedad, depresión, conductas para suicidas, trastornos por estrés postraumático, e incluso, suicidio.

1.2.1 ESTRÉS LABORAL

El estrés se ha convertido a lo largo del S. XX en un fenómeno relevante y reconocido socialmente. Con frecuencia se le vincula al trabajo y a la actividad laboral; por ello, una cuarta parte de los trabajadores de la Unión Europea (UE) padece estrés laboral.

El estrés surge cuando la demanda de trabajo es alta, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma es baja, es decir, cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones...), y la baja recompensa que recibe el trabajador (sueldo, estima, reconocimiento del trabajo, gratitud...).

Por el contrario, existen razones para concluir que en multitud de ocasiones en la vida y por ente en el trabajo, es necesario experimentar determinados niveles de estrés para que el organismo funcione de manera adecuada. (Peiro & Rodríguez, 2008).

ESTRÉS LABORAL	BURNOUT o SQT (Síndrome de Estar Quemado en el Trabajo)
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
Daño fisiológico	Daño emocional
Agotamiento o falta de energía	El agotamiento afecta a la motivación y a la energía psíquica
Depresión como reacción de preservar energías físicas	Depresión como una pérdida de ideales de referencia-tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	El SQT sólo tiene efectos negativos

Tabla 1. Diferencias entre el estrés laboral y el *burnout*

(Gil-Monte, 2003).

1.2.2 BULLYING O ACOSO LABORAL

En Francia, Hirigoyen establece una serie de subdivisiones que diferencian el *mobbing* del *bullying* (Hirigoyen, 1999). Éste último es un concepto más amplio puesto que abarca desde la broma hasta la agresión física, así como el acoso moral más sutil (Salas Picón, 2015).

En derecho laboral, se define acoso laboral a aquella acción encaminada a producir malestar, miedo o terror en una persona o grupo de personas respecto a su lugar de trabajo, que afecta a la dignidad de los trabajadores y a su derecho a la intimidad (Ugarte, 2012).

Sin embargo, en derecho penal, se define como el acoso que se realiza en el ámbito de una relación laboral o funcional. Igualmente, es constitutivo de delito si se realiza con prevalimiento de una relación de superioridad (Pérez Machío, 2004).

De cualquier manera, se trata de una acción violenta dirigida hacia una o más personas con la intención de hacer daño. No obstante, para que se considere como acoso laboral, debe suceder de manera repetida y prolongada en el tiempo, de forma sistemática y desde una posición de poder. Ésta puede llevarse a cabo por un trabajador más fuerte, más popular, más experimentado o incluso por un jefe (Cardona & Ballesteros, 2006).

Algunas estrategias empleadas hacia la víctima en el acoso laboral son: gritar, insultar, sobrecargar con tareas, presionar en exceso, ignorar, discriminar, difamar, infravalorar o bloquear el desarrollo profesional.

Las consecuencias del acoso pueden ser numerosas. Puede afectar a la capacidad cognitiva produciendo problemas de concentración y atención. También pueden afectar en el estado de ánimo llegando a tener una sensación de amenaza continua y ansiedad, sentimiento de fracaso, impotencia y frustración. (Leymann, 1996; Peralta, 2001).

1.3 CONSECUENCIAS FÍSICAS, PSICOLÓGICAS Y LABORALES DEL BURNOUT

1.3.1 CONSECUENCIAS FÍSICAS

CONSECUENCIAS FÍSICAS
Insomnio, problemas de sueño
Deterioro cardiovascular
Úlceras
Pérdida de peso
Dolores musculares
Migrañas
Desórdenes gastrointestinales
Pinchazos
Sensaciones de ahogo.
Hipertensión arterial
Palpitaciones y problemas con ciclos menstruales
Daños a nivel cerebral

Tabla 2. Consecuencias físicas

(Rubio Jiménez, 2003)

1.3.2 CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS

CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS
Sentimientos de culpabilidad: <ul style="list-style-type: none">○ Vacío○ Agotamiento○ Fracaso○ Impotencia○ Baja autoestima○ Pobre realización personal
Nerviosismo e irritabilidad
Inquietud y preocupación
Dificultad para concentrarse, baja motivación
Tolerancia a la frustración
Comportamientos paranoides y/o agresivos hacia pacientes, compañeros o incluso con la propia familia

Tabla 3. Consecuencias psicológicas

(Rubio Jiménez, 2003)

1.3.3 CONSECUENCIAS LABORALES

CONSECUENCIAS LABORALES
Deterioro del rendimiento
Acciones hostiles y actitudes negativas hacia su trabajo
Conflictos
Accidentes
Absentismo
Rotación no deseada
Abandono constante del puesto de trabajo

Tabla 4. Consecuencias laborales

(Rubio Jiménez, 2003)

1.4 EVALUACIÓN O MEDICIÓN DEL BURNOUT

Para abordar este punto se seguirá la clasificación de (Hernández Gracia, Terán Varela, Navarrete Zorrilla, & León Olvera, 2007):

INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	AUTORES
<i>Staff Burnout Scale</i>	Jones (1980)
Indicadores del <i>Burnout</i>	Gillespies (1980)
Emener-Luck <i>Burnout Scale</i>	Emener y Luck (1980)
<i>Tedium Measure (Burnout Measure)</i>	Pines, Aronson y Kafry (1981)
<i>Maslach Burnout Inventory (MBI)</i>	Maslach y Jackson (1981)
<i>Burnout Scale</i>	Kremer y Hofman (1985)
<i>Teacher Burnout Scale</i>	Seidman y Zager (1986)
<i>Energy Depletion Index</i>	Garden (1987)
<i>Mattews Burnout Scale for Employees</i>	Mattews (1990)
Efectos Psíquicos del Burnout	García Izquierdo (1990)
Escala de Variables Predictoras del Burnout	Aveni y Albani (1992)
Cuestionario de Burnout del Profesorado	Moreno y Oliver (1993)
<i>Holland Burnout Assessment survey</i>	Holland y Michael (1993)
<i>Rome Burnout Inventory</i>	Venturi, Dell'Erba y Rizzo (1994)
Escala de Burnout de Directores de Colegios	Friedman (1995)

Tabla 5. Instrumentos de medida del *burnout*

(Hernández Gracia, Terán Varela, Navarrete Zorrilla, & León Olvera, 2007, pág. 57)

1.4.1 STAFF BURNOUT SCALE – JONES (1980)

Se trata de una escala basada en los estudios que Maslach y Jackson estaban desarrollando. Está compuesta por 30 ítems que tienen por objetivo medir los aspectos cognitivos, afectivos, conductuales y psicofisiológicos que se encuentran en el origen de la aparición del síndrome *burnout*.

Asimismo, este instrumento presenta una estructura factorial de cuatro componentes:

- Insatisfacción con el trabajo.
- Tensión Psicológica e Interpersonal.
- Enfermedad Física y Distrés.
- Negativas Relaciones Profesionales con los Pacientes.

Este tipo de medición quedó obsoleta debido a que presentaba limitaciones puesto que sólo medía profesiones relacionadas con la salud (Rubio Jiménez, 2003).

1.4.2 INDICADORES DEL BURNOUT – GILLESPIE (1980)

Gillespie utilizó 7 indicadores potenciales de *burnout* en forma de ítems con opción de respuesta tipo *Likert*¹ para el estudio a realizar en 183 sujetos en el ámbito laboral (Rubio Jiménez, 2003).

Según Gillespie, en este análisis estadístico, el individuo podía presentar dos posibles tipos de *burnout*:

- Burnout Activo: en el que el trabajador estaría permanentemente expuesto a las circunstancias propias de su desempeño laboral.
- Burnout Pasivo: autoseparación de los clientes; esto es, separan situaciones que el trabajador percibe y valora como estresantes, como estrategia de afrontamiento.

1.4.3 EMENER-LUCK BURNOUT SCALE – EMENER Y LUCK (1980)

Estos investigadores realizaron una escala compuesta de 6 factores distintos que permitían valorar la existencia de *burnout* en los empleados:

- 1) Trabajo General.
- 2) Sensaciones relacionadas con el trabajo y consigo mismo.
- 3) Trabajo y preparación del ambiente laboral.
- 4) Respuestas y actitudes negativas de la persona dentro del ambiente de trabajo.
- 5) Disonancia entre el autoconcepto y el autoconcepto de otros compañeros.
- 6) Carrera laboral realizada y distintas alternativas del trabajo.

¹ Respuestas de tipo Likert: respuestas de opción múltiple que pueden ser contestadas con facilidad, a la vez que posibilitan una medición sencilla de interpretar por métodos estadísticos.

Finalmente, el estudio comenzó con 100 ítems y terminó con 30 los cuáles fueron aplicados a 251 profesores (Rubio Jiménez, 2003).

1.4.4 TEDIUM MEASURE (BURNOUT MEASURE) – PINES, ARONSON Y KAFRY (1981)

Sus autores lo diseñaron con el fin de utilizarse como instrumento de medida del *tedium*, que abarcaba tanto el síndrome de *burnout* como otros síndromes. Es el único instrumento, además del MBI, que se ha utilizado más veces en la investigación del síndrome.

Formado por 21 ítems. De manera que se evaluaban sentimientos de depresión, *burnout*, cansancio emocional y físico, vaciamiento existencial, hastío, tensión, sentimientos de ilusión y felicidad.

Mediante el *Tedium Measure* se miden tres dimensiones del *burnout* que los autores denominaron (Rubio Jiménez, 2003):

- Agotamiento físico: fatiga, agotamiento físico, sensación de destrucción y *burnout*.
- Agotamiento emocional: sensación de depresión, agotamiento emocional y *burnout*.
- Agotamiento mental: sensaciones de infelicidad, inutilidad y rechazo, falta de ilusión y resentimiento hacia las personas.

1.4.5 MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) – MASLACH Y JACKSON (1981)

Maslach, en 1976, definía inicialmente el *burnout* como “un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo”. De esta manera y teniendo en cuenta este enfoque, principalmente asistencial, se elaboró el MBI en 1981.

Sin embargo, incluso antes de elaborarse el MBI, las referencias al *burnout* no se reducían sólo a los campos asistenciales, sino que el síndrome se presentaba como resultado de estrés crónico, básicamente laboral, que afectaba a otras profesiones no asistenciales. Así, se ha hablado del *burnout* en deportistas y también en directivos. Asimismo, algunos autores han definido el *burnout* como un estrés laboral prolongado.

El MBI ha sido el instrumento más utilizado por la comunidad investigadora para la evaluación de síndrome del *burnout* en contextos asistenciales. Igualmente, ha sido validado en diferentes contextos culturales y laborales por lo que su eficacia y fiabilidad están contrastadas (Moreno-Jiménez, Rodríguez Muñoz, Garrosa Hernández, & Morante Benadero, 2005).

El MBI es un cuestionario autoadministrado a los encuestados, que consta de 22 ítems distribuidos en tres subescalas, con formato tipo *Likert* de siete puntos con rango de “Nunca” (valor 0) a “Todos los días” (valor 6), que recoge las respuestas del sujeto acerca del ámbito laboral, en relación con sus sentimientos, emociones, pensamientos y conductas. Las preguntas agrupadas determinan la presencia del síndrome para cada una de las tres dimensiones que lo componen (Rubio Jiménez, 2003):

- Cansancio o desgaste emocional: hace referencia a la sensación de no poder dar más de sí mismo.
- Despersonalización: hace alusión a una actitud fría y a un trato distante hacia los pacientes.
- Falta de realización personal: se refiere a la sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en la solución de las dificultades del trabajo.

Por otro lado, cada encuestado, debe de realizar dos veces el cuestionario. La primera vez en condición de realidad y una segunda vez en condición de simulación de un *burnout*. Una vez completados los cuestionarios, para cada encuestado hay que sumar las puntuaciones de los ítems de cada dimensión, para la condición de realidad y para la condición de simulación.

De modo que, tanto altas puntuaciones en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización como bajas puntuaciones en la dimensión de realización personal definen el síndrome de *burnout*.

No obstante, no existe un consenso en cuanto a un estándar de puntos de corte para clasificar en niveles bajo, medio y alto.

1.4.6 BURNOUT SCALE – KREMER Y HOFMAN (1985)

Es la consecuencia de estudiar el *burnout* en una investigación más amplia. Kremer y Hofman crearon 5 ítems pero se desconoce si lo analizan realmente (Rubio Jiménez, 2003).

1.4.7 TEACHER BURNOUT SCALE (TBS) – SEIDMAN Y ZAGER (1986)

Seidman y Zager, consideraron que el MBI es un instrumento adecuado y fiable para medir *burnout* en profesiones al servicio de la educación. Formado por 21 ítems que valoran: satisfacción con la carrera, afrontamiento del estrés relacionado con el trabajo, actitudes hacia los alumnos y percepción de apoyo por parte de la dirección. Únicamente utilizado en algunos trabajos por los autores.

Cabe destacar que justo en el año 1986, Maslach y Jackson (Maslach, Jackson, & Leiter, Maslach Burnout Inventory, 1986), propusieron una segunda edición del MBI renovada que sí que incluía al colectivo de profesores.

Inicialmente, el TBS estaba constituido por 65 ítems distintos que se describían en una escala tipo *Likert* para una muestra de 217 profesores; aunque tras varios análisis estadísticos y nuevas reformulaciones quedaron reducidos a 21 ítems recogidos en cuatro factores (Rubio Jiménez, 2003):

- 1) Nivel de satisfacción con la carrera laboral personal. Cuando éste es bajo, entonces se correlaciona con una baja realización personal e incluye 5 ítems.
- 2) Afrontamiento del estrés relacionado con el trabajo. En este caso, cuando existe un incorrecto afrontamiento frente al mismo, se correlaciona con el agotamiento emocional e incluye 6 ítems.
- 3) Actitudes hacia los estudiantes, que correlacionan con la despersonalización y engloba 4 ítems.
- 4) Percepción de apoyo por parte del supervisor, que no está correlacionado con ninguna escala del MBI y tiene 6 ítems.

1.4.8 ENERGY DEPLETION INDEX (EDI) – GARDEN (1987)

La autora propone 7 ítems que miden diferentes niveles de energía y agotamiento, extrayéndose así 2 factores:

- “Energía” integrada por 4 ítems.
- “Sentimientos Energéticos y Entusiasmo” compuesto por 2 ítems.

Para finalizar, la autora consiguió demostrar que su instrumento medía la dimensión central del *burnout* o también denominada como Agotamiento Emocional (Moreno Jimenez, Trujilla Flores, Rivas Tovar, & Lambarry Vilchis, 2014).

1.4.9 MATTHEWS BURNOUT SCALE FOR EMPLOYEES (MBSE) – MATTHEWS (1990)

Es un informe auto-elaborado que permite discernir entre la presencia o ausencia de *burnout* mediante el análisis de un conjunto de aspectos relacionados con las variables cognitivas afectivas y psicológicas del individuo. De este modo, se pueden introducir cuatro aspectos relacionados con el trabajo:

- Actitudes respecto trabajo.
- Ajuste del rol del trabajador.
- Lugar de control.
- Habilidades de afrontamiento ante las distintas situaciones.

Y otros dos aspectos relacionados con variables internas del individuo como son el ajuste personal y el temperamento.

Finalmente, estas características permiten conocer qué variables están determinando la existencia de *burnout*. Es un instrumento poco utilizado a pesar de su alta fiabilidad (Moreno Jimenez, Trujilla Flores, Rivas Tovar, & Lambarry Vilchis, 2014).

1.4.10 EFECTOS PSÍQUICOS DEL BURNOUT (EPB) – GARCÍA IZQUIERDO (1990)

El instrumento es similar a otros que miden los efectos físicos del agotamiento. El cuestionario sólo mide cansancio emocional, ya que consideran que esta dimensiones el elemento esencial del burnout. Ha sido utilizado en varias investigaciones llevadas a cabo por sus autores.

Originariamente tenía dos factores: actitudes negativas hacia el trabajo y expectativas negativas para trabajar (Moreno Jimenez, Trujilla Flores, Rivas Tovar, & Lambarry Vilchis, 2014; Rubio Jiménez, 2003)

1.4.11 ESCALA DE VARIABLES PREDICTORAS DEL BURNOUT (EVPB) – AVENI Y ALBANI (1992)

Surge como consecuencia de un planteamiento teórico previo en el que las autoras aplican a una muestra de trabajadores sociales dos constructos: ansiedad y depresión. De los resultados surgen un conjunto de variables predictoras del *burnout* (Moreno Jimenez, Trujilla Flores, Rivas Tovar, & Lambarry Vilchis, 2014; Rubio Jiménez, 2003).

Cabe mencionar que no se considera propiamente un instrumento de medida del burnout.

1.4.12 CUESTIONARIO DE BURNOUT DEL PROFESORADO – MORENO Y OLIVER (1993)

Fue propuesto por Moreno y Oliver junto con otros autores como Pastor y Aragonese. Su objetivo primordial es mejorar los estudios previos a través de una escala exclusiva de despersonalización compuesta por 16 ítems, que se corresponden con los siguientes descriptores (Moreno Jimenez, Trujilla Flores, Rivas Tovar, & Lambarry Vilchis, 2014; Rubio Jiménez, 2003).

- Culpabilización del usuario.
- Aislamiento.
- Distancia interpersonal.
- Endurecimiento emocional.
- Autodefensa deshumanizada.
- Cambio negativo en las actitudes hacia los usuarios.
- Irritabilidad con los usuarios.

1.4.13 HOLLAND BURNOUT ASSESSMENT SURVEY (HBAS) – HOLLAND Y MICHAEL (1993)

Este instrumento de medida está fundamentalmente dirigido a profesores, consta de 18 ítems que cuentan con cinco opciones de respuesta. A su vez viene definido por cuatro factores (Rubio Jiménez, 2003):

- 1) Percepción positiva de la enseñanza.
- 2) Compromiso con la enseñanza.

- 3) Apoyo de los supervisores.
- 4) Conocimiento del *burnout*.

1.4.14 ROME BURNOUT INVENTORY (RBI) – VENTURI, DELL'ERBA Y RIZZO (1994)

Se trata de un instrumento singular que mide no sólo el *burnout*, sino que también permite llevar a cabo una medición sobre la satisfacción e insatisfacción en el trabajo a través de diversas variables predictoras del síndrome tales como el apoyo social o los estresores laborales. Asimismo, permite realizar una evaluación más completa (Rubio Jiménez, 2003).

Por otro lado, se encuentra dividida en 6 bloques distintos:

- 1) Variables sociodemográficas tales como la edad, sexo, estado civil, experiencia, años en el puesto de trabajo, calificación personal, entre otros.
- 2) Variables que miden el agotamiento emocional y físico.
- 3) Percepción del apoyo social recibido de compañeros del trabajo, supervisores, amigos y familiares.
- 4) Estresores laborales y no laborales como tipo de turno, responsabilidad, remuneración o dificultad en la carrera.
- 5) Insatisfacción que le produce al individuo sus actuales condiciones del trabajo.
- 6) Estado de salud, y padecimiento bien sean trastornos psicológicos como psiquiátricos.

1.4.15 ESCALA DE BURNOUT DE DIRECTORES DE COLEGIOS – FRIEDMAN (1995)

La peculiaridad de este instrumento es que está basado en la evaluación del agotamiento de directores de escuelas. Para ello, se adaptan los ítems del MBI en estos profesionales de la enseñanza y se aplican a una muestra de 821 directores. Igualmente, se compone de los siguientes factores:

- Agotamiento: describe sentimientos de fatiga emocional, física y cognitiva, haciendo evidente el descenso de energía de la persona. Está formado por 9 ítems.
- Reserva: se fundamenta en explicar el distanciamiento que los profesores establecen al enfrentarse a los problemas del día a día, con las nuevas propuestas que se les propone, así como sugerencias que reciben. Se aprecia pérdida de entusiasmo, interés y apoyo hacia los profesores. Está formado por 7 ítems.

- Desprecio: mide los sentimientos negativos de desprecio hacia los profesores, estudiantes y padres. Está formado por 6 ítems.

Según las investigaciones realizadas, este instrumento parece adecuado para medir burnout en directores de escuela (Moreno Jimenez, Trujilla Flores, Rivas Tovar, & Lambarry Vilchis, 2014; Rubio Jiménez, 2003).

1.5 LA IMPORTANCIA DE ESTUDIAR LA SIMULACIÓN

1.5.1 CONCEPTO DE SIMULACIÓN

La simulación es el intento deliberado de mentir o engañar acerca de una enfermedad o discapacidad, exagerando la sintomatología, con el fin de obtener un beneficio personal, que generalmente suele ser de tipo económico o que implica la eximencia de deberes y obligaciones. Cabe destacar que simular proviene etimológicamente del Latín *Simulare*; esto es, significa representar algo, fingiendo o imitando lo que no es. En este sentido, los mecanismos comúnmente aceptados para la producción de la simulación son diversos (González Ordi, 2018):

- La invención completa de la sintomatología o simulación total.
- La exageración de la sintomatología preexistente en intensidad, frecuencia y duración o simulación parcial.
- La afirmación de que la sintomatología y la discapacidad asociada se mantienen a pesar de que terapéuticamente se hayan reducido significativamente o incluso desaparecido.
- La sintomatología es falsamente atribuida a un acontecimiento traumático, como estrés postraumático por falsos abusos sexuales en la infancia, acusaciones falsas de violencia y maltrato, etc.

La simulación forma parte de la naturaleza humana y afecta de igual manera tanto a la esfera personal como a la esfera social del individuo. Asimismo, las personas, a lo largo de los años, han recurrido a la simulación, para evitar trabajos, responsabilidades, o para alcanzar algún incentivo externo (como una pensión por incapacidad o el mantenimiento de una baja laboral), etc... (Lemos Giráldez, 2005).

Igualmente, un investigador llamado Gorman planteó una diferenciación entre el acto y el estado de simular. Esto es, cuando un individuo presenta un estado se considera algo intrínseco a la persona y que está caracterizado por su condición social así como por sus limitaciones; en cambio, cuando el autor habla de acto de simular, éste implica una voluntad, deseo o la búsqueda de un beneficio (Inda Caro, Lemos Giráldez, López Rodrigo, & Alonso Rionda, 2005).

1.5.2 LA MEDICIÓN Y CONTROL DE LA SIMULACIÓN:

La evaluación de simulación en un entorno forense es esencial puesto que no llevar a cabo un examen adecuado de los patrones de simulación puede hacer de ésta un documento no verídico e incorrecto. Por lo tanto, en dicha evaluación se debe examinar siempre la voluntad de la persona así como existencia de alguna motivación externa.

En los diferentes ámbitos del ejercicio profesional del psicólogo, el disimulo, el encubrimiento, la exageración, el filtrado y el falseo de la información suministrada o la negación de problemas son fenómenos muy frecuentes, y constituyen un importante obstáculo a la hora de realizar una correcta evaluación de cada caso y de tomar decisiones. (Lemos Giráldez, 2005)

Por otro lado, cuando se trata de descubrir a un simulador se debe estudiar tanto el grado de intencionalidad como la distorsión. No obstante, es importante conocer que cuando la intencionalidad del individuo es dudosa o desconocida, el examinado puede clasificarse como poco fiable. En algunas ocasiones, la información dada puede ser deficiente y no representar verazmente la condición real de la persona; sin embargo, esto no se trata de una distorsión intencional. En conclusión, este sistema de clasificación propuesto permite a los médicos establecer el grado de certeza (Conroy & Kwarter, 2006).

Por último, las afirmaciones falsas que nunca llegan a detectarse, pueden tener consecuencias sociales graves. Por ejemplo, en el caso de que un fondo originalmente destinado a personas que verdaderamente sufren *burnout*, sea ofrecido a personas que realmente estén simulándolo (Conroy & Kwarter, 2006).

II. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO

2.1 JUSTIFICACIÓN

En el presente estudio, se trata de poner a prueba la capacidad de una muestra de la población general para simular el padecimiento del síndrome de *burnout* a consecuencia de su trabajo en el MBI

La motivación a la hora de la elección del objeto de estudio sobre el que versa la investigación, es conocer de forma más profunda, este síndrome *burnout* que cada vez sufren más personas en nuestro país, y más concretamente en Aragón. Se ha decidido que dicho estudio sea llevado a cabo en Zaragoza, puesto que se trata de la ciudad que acoge a nuestra Universidad; aunque bien es cierto que las personas encuestadas pueden ser nacidas en otros lugares diferentes.

Tal es el aumento de los casos, que recientemente la OMS ha decidido incluir al síndrome *burnout* en su listado de enfermedades relacionadas con el trabajo. Por lo tanto, cabe mencionar que ésta es otra de las distintas motivaciones que me han llevado a estudiar cuál es la capacidad de simulación que pueden llegar a tener las personas en el caso hipotético de querer defraudar al Sistema de Seguridad Social español o en el caso de querer lograr cualquier otro tipo de beneficio.

Asimismo, el objetivo es identificar esa capacidad de las personas para intentar falsear unos datos en un momento dado de su vida, sin padecer en ese momento ninguna enfermedad mental y sin conocer a priori el síndrome *burnout*, tan desconocido hasta ahora en nuestro país.

Para concluir, se considera que los contenidos de este Trabajo Fin de Grado se adecúan a las competencias que forman el Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Igualmente, el resultado puede servir para ayudar a elaborar mejores técnicas de evaluación de este tipo de patologías, dentro del ámbito laboral.

2.2 OBJETIVOS

El objetivo general de esta investigación, según lo expuesto hasta ahora, es determinar la utilidad del MBI para el estudio de una simulación de enfermedades en el entorno de trabajo. Los objetivos específicos de este estudio son los siguientes:

- 1) Verificar la capacidad para simular el padecimiento de *burnout* en una prueba de medida psicológica como es en el MBI.
- 2) Analizar las características de la simulación en las dimensiones del MBI.
- 3) Analizar la influencia del género entre hombres y mujeres a la hora de simular el *burnout* en el MBI.

III. MÉTODO

3.1 PARTICIPANTES

La muestra de este estudio estuvo conformada por 50 participantes con edades comprendidas entre los 22 y los 63 años ($M = 42.02$; $DE = 10.28$).

De la muestra, 26 participantes eran mujeres, representando el 52% de la muestra, con edades comprendidas entre los 22 y 63 años, con una media de edad de 44.27 años ($DE = 10.56$). El resto de los 24 participantes eran hombres, representando un 48% de la muestra, con edades comprendidas entre los 24 y 50 años, con una edad media de 39.58 años ($DE = 9.6$). De todos estos datos, se puede afirmar, que las dos submuestras no diferían en edad, $t_{48} = 1.637$ ($p = 0.108$).

3.2 DISEÑO Y PROCEDIMIENTO

El diseño de investigación que se siguió en este Trabajo de Fin de Grado (TFG) fue, de acuerdo con la clasificación de Rogers (Rogers, 2018), un diseño de simulación, en el que la muestra de participantes debía contestar a un mismo instrumento de medida, el MBI, bajo dos condiciones experimentales diferentes:

- a) En condición de realidad: el participante debe contestar respecto a su situación laboral verdadera y actual. Esta condición será la que primero se lleve a cabo.
- b) En condición de simulación: en este caso, el sujeto debe contestar fingiendo que padece un síndrome *burnout*. De esta manera, ésta será realizada una vez se haya llevado a cabo en condiciones reales.

La muestra fue seleccionada mediante un procedimiento accidental, es decir, no probabilístico, también denominado como muestra dirigida. Se caracteriza porque en ésta, los participantes accedieron de forma voluntaria.

No obstante, para poder formar parte de la muestra de esta investigación, los participantes deben de cumplir una serie de requisitos:

- Ser mayor de edad.
- Contar con al menos un año de vida laboral.
- No haber sufrido nunca burnout.

Primeramente, se explica brevemente a los participantes en qué consiste la investigación y cuáles son sus fines. Además, es primordial explicar que los datos que éstos van a aportar van a ser tratados confidencialmente y de manera anónima. Igualmente, una vez el sujeto se ha presentado como voluntario, y tras explicar los fines y método del estudio, se obtenía su consentimiento informado.

Después de verificar que se cumplen los criterios de inclusión y una vez obtenida la autorización, se les entrega el cuestionario a los participantes, que deben de responder, una vez hayan leído y entendido las instrucciones generales.

El cuestionario, debe ser contestado, en primer lugar, bajo la condición de realidad, es decir, tal y como ellos se sienten en su entorno laboral. Cabe destacar que deben realizarlo siempre de forma verídica.

Posteriormente, los participantes, deben cumplimentar de nuevo el mismo cuestionario, pero con la condición de simulación, es decir, intentando aparentar que padecen el síndrome de estar quemado por su trabajo, una vez que hubieran leído una serie de instrucciones sobre la simulación de *burnout*.

Estas instrucciones de simulación, se ajustan a las directrices establecidas por Rogers (Rogers, 2018) para llevar a cabo este tipo de investigaciones: comprensibles, específicas y contextualizadas. Asimismo, en el caso concreto de la presente investigación, las directrices invitan a los participantes a asumir el papel de una persona que desea obtener una baja laboral por el síndrome de estar quemado en el trabajo. El engaño podría estar motivado, entre otras causas, por la necesidad de obtener un descanso, o la de evitar la realización de un trabajo no deseado, todo ello con el consiguiente beneficio económico. Para tal engaño, se les debe indicar que pueden buscar información en libros, internet, documentales, consultando a profesionales, etc. Es decir, pueden utilizar cualquier ayuda que consideren necesaria, pero siempre antes de comenzar a responder el cuestionario, una vez iniciado el cuestionario, ya no se puede ni buscar más información ni cambiar ninguna respuesta anterior.

En cada uno de los casos, al finalizar el cuestionario, se debe comprobar que la tarea ha sido comprendida y se han aplicado las instrucciones correctamente, de esta forma se puede dar por válido el protocolo del participante.

3.3 INSTRUMENTOS DE MEDIDA

En este estudio se ha utilizado para valorar el síndrome de burnout tanto en profesionales de enfermería como en población general la herramienta Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1997). Cabe mencionar que se escogió el MBI en su versión española puesto que es el cuestionario validado más empleado en todo el mundo para la medición del síndrome de *burnout*, por lo que se puede establecer que su eficacia y fiabilidad están contrastadas.

El MBI es un cuestionario autoadministrado a los encuestados, que consta de 22 ítems en tres subescalas, con formato tipo *Likert* de siete puntos, con un rango de 0 a 6 puntos, distribuidos de la siguiente manera:

0	Nunca
1	Pocas veces al año o menos
2	Una vez al mes o menos
3	Unas pocas veces al mes
4	Una vez a la semana
5	Pocas veces a la semana
6	Todos los días

Tabla 6. Rango de respuestas tipo *Likert* en el cuestionario MBI

El cuestionario recoge las respuestas del sujeto acerca su ámbito laboral, en relación con sus sentimientos, emociones, pensamientos y conductas. Las preguntas agrupadas determinan la presencia del síndrome para cada una de las tres dimensiones que lo componen:

- a) Cansancio o desgaste emocional: la puntuación máxima es de 54 puntos. Está integrado por 9 ítems:

Número de pregunta	Ítem
1	Me siento emocionalmente defraudado/a en mi trabajo.
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado/a.
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado/a.
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.
13	Me siento frustrado/a por el trabajo.
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
16	Siento que trabajar en contacto directo con gente me cansa.
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

Tabla 7. Cansancio o desgaste emocional

b) Despersonalización: la puntuación máxima es de 30 puntos. Está integrado por 5 ítems:

Número de pregunta	Ítem
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mí, como objetos impersonales.
10	Siento que me he hecho más duro/a con la gente.
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.

Tabla 8. Despersonalización

c) Falta de realización personal: La puntuación máxima es de 48 puntos. Está integrado por 8 ítems:

Número de pregunta	Ítem
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.
12	Me siento muy enérgico/a en mi trabajo.
17	Siento que no puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.
18	Me siento estimulado/a después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
21	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.

Tabla 9. Falta de realización personal

Tal y como ya se ha mencionado anteriormente, el síndrome de *burnout*, se define por las altas puntuaciones en las dimensiones de cansancio o desgaste emocional y despersonalización, y bajas puntuaciones en la dimensión de falta de realización personal.

No existe un consenso en cuanto a un estándar de puntos de corte para una clasificación en niveles bajo, medio y alto para cada una de las dimensiones que conforman el síndrome.

Finalmente, en el presente estudio, siguiendo las directrices marcadas por las autoras del cuestionario, se han establecido los puntos de corte para los tres niveles en función de los terciles:

	Puntuación Mínima	Puntuación Máxima
Nivel bajo	1	33
Nivel medio	34	66
Nivel alto	67	99

Tabla 10. Puntos de corte

3.4 ANÁLISIS DE DATOS

El programa empleado para el análisis estadístico en este TFG fue el *IBM SPSS Statistics* (versión 20), y se hizo uso de los siguientes estadísticos:

- De la prueba t para muestras relacionadas, para comparar las puntuaciones obtenidas entre la condición de realidad y la de simulación.
- De la prueba t para muestras independientes, para comparar las puntuaciones entre hombres y mujeres en la condición de simulación en el MBI.
- Se aplicó la prueba chi cuadrado para verificar si había diferencias entre hombres y mujeres en cuanto al nivel de acoso en las tres dimensiones del MBI.

IV. RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SIMULACIÓN DEL PADECIMIENTO DEL BURNOUT EN EL MBI

Mediante este trabajo, como primer objetivo, se pretendía verificar, mediante la utilización de una muestra, si se puede simular el padecimiento de *burnout* en una prueba de medida psicológica como es el MBI. Para ello, se compararon las puntuaciones obtenidas en la condición de realidad (primera parte del cuestionario) con las puntuaciones obtenidas en la condición de simulación (segunda parte del cuestionario). Las puntuaciones extraídas del mismo fueron las reflejadas en Tabla 11. Puntuaciones obtenidas entre la condición de realidad y simulación.

Asimismo, los resultados revelaron diferencias en todas dimensiones del MBI, aunque siempre con un mayor nivel de *burnout* en la condición de simulación. De este modo, en las dimensiones de cansancio o desgaste emocional y despersonalización, la puntuación fue significativamente superior en la condición de simulación, mientras que en la dimensión de falta de realización personal, las puntuaciones eran inferiores. No obstante, cabe mencionar que la última dimensión mencionada debe ser interpretada de manera contraria a como cabría esperar; de modo que cuanto más bajas son las puntuaciones más indicativo es que el sujeto está simulando.

Por otro lado, tomada la muestra en su totalidad, se puede comprobar como en la condición sea de simulación, ésta sería clasificada como un caso de *burnout* ya que las puntuaciones promedias tanto en cuanto al cansancio emocional como a la despersonalización eran altas, mientras que las puntuaciones respecto a la falta de realización personal eran bajas; tal y como se expone en Tabla 11. Puntuaciones obtenidas entre la condición de realidad y simulación.

Dimensiones MBI	t	p	M _{real} ²	M _{simulada} ³
Cansancio emocional	-12.74	<.001	17.32	46.04
Despersonalización	-10.13	<.001	6.08	20.52
Falta de realización personal	12.27	<.001	34.62	10.58

Tabla 11. Puntuaciones obtenidas entre la condición de realidad y simulación

Igualmente, para completar este hallazgo, se llevó a cabo un estudio de casos puesto que aunque los estudios de comparaciones de medias son científicamente relevantes, éstos deben ser complementados para que así esos datos obtenidos puedan ser transferidos a la práctica real (American Psychiatric Association, 2014).

De este modo, los resultados revelaron que, de los 50 casos, 42 participantes (84%) consiguieron ser clasificados como casos de *burnout*; esto es, los participantes fueron capaces de simular el padecimiento del mismo; frente a 8 participantes (16%) que fueron clasificados como no casos de *burnout*.

² Mreal = Puntuación media en la condición de realidad.

³ Msimulada = Puntuación media en la condición de simulación.

Complementariamente, podemos ver en la Tabla 12. Estudio de casos en los niveles de padecimiento del *burnout* que la mayoría de los participantes aparecían como casos con nivel alto de padecimiento de cansancio emocional y despersonalización, y con baja realización personal.

Para concluir, los hallazgos obtenidos a través del estudio de casos apoyan las puntuaciones previamente analizadas con el estudio de comparación de medias; por lo que, esto permite completar el segundo de los objetivos planteados que era analizar las características de la simulación.

Dimensiones MBI	Alto	Medio	Bajo
Cansancio Emocional	42(84%)	5(10%)	3(6%)
Despersonalización	44(88%)	4(8%)	2(4%)
Falta de Realización Personal	2(4%)	1(2%)	47(94%)

Tabla 12. Estudio de casos en los niveles de padecimiento del *burnout*

4.2 ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DEL GÉNERO SOBRE LA SIMULACIÓN DE BURNOUT EN EL MBI

El tercer objetivo de este trabajo estaba dirigido a analizar la existencia de diferencias entre hombres y mujeres a la hora de simular el *burnout* en el MBI. Para ello, se compararon las puntuaciones obtenidas en las tres dimensiones del MBI (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) en cuanto al género. Los resultados revelaron que no había diferencias significativas en ninguna de ellas, tal y como podemos comprobar en la Tabla 13. Comparación de puntuaciones obtenidas por sexo.

Dimensiones MBI	t	p	M _{hombres} ⁴	M _{mujeres} ⁵
Cansancio emocional	0.75	0.454	44.54	47.42
Despersonalización	0.64	0.527	19.75	21.23
Falta de realización personal	-0.12	0.906	10.79	10.38

Tabla 13. Comparación de puntuaciones obtenidas por sexo

Asimismo, se decidió comprobar si había diferencias en el número de casos clasificados como casos de *burnout* entre hombres y mujeres; de manera que los datos mostraron que no había diferencias entre ambas muestras en la frecuencia de casos exitosos de simulación de *burnout*, $\chi^2_1 = 0.069$; $p = 0.793$.

⁴ Mhombres = Media obtenida por los hombres en la condición de simulación.

⁵ Mmujeres = Media obtenida por las mujeres en la condición de simulación.

Concretamente, un 80.8% de las mujeres y un 87.5% de los hombres aparecían clasificados como casos de *burnout*, frente a un 19.2% y un 12.5% de casos que, respectivamente, no lo conseguían.

De igual modo, no se han detectado diferencias en los niveles de padecimiento de cansancio emocional, $\chi^2_2 = 0.549$; $p = 0.76$ tal y como se muestra en Tabla 14. Padecimiento de *burnout* entre hombres y mujeres en cansancio emocional; ni en la dimensión de despersonalización, $\chi^2_2 = 3.02$; $p = 0.221$ tal y como se refleja en Tabla 15. Padecimiento de *burnout* entre hombres y mujeres en despersonalización; ni en la de falta de realización personal, $\chi^2_2 = 0.943$; $p = 0.62$. tal y como se evidencia en Tabla 16. Padecimiento de *burnout* entre hombres y mujeres en realización personal.

Escala	$f(\%)_{mujeres}^6$	$f(\%)_{hombres}^7$
Alto	22(84.6%)	20(83.3%)
Medio	3(11.5%)	2(8.3%)
Bajo	1(3.8%)	2(8.3%)

Tabla 14. Padecimiento de *burnout* entre hombres y mujeres en cansancio emocional

Escala	$f(\%)_{mujeres}$	$f(\%)_{hombres}$
Alto	23(88.5%)	21(87.5%)
Medio	3(11.5%)	1(4.2%)
Bajo	0(0%)	2(8.3%)

Tabla 15. Padecimiento de *burnout* entre hombres y mujeres en despersonalización

Escala	$f(\%)_{mujeres}$	$f(\%)_{hombres}$
Alto	1(3.08%)	1(4.2%)
Medio	1(3.08%)	0
Bajo	24(92.3%)	23(95.8%)

Tabla 16. Padecimiento de *burnout* entre hombres y mujeres en realización personal

⁶ $f(\%)_{mujeres}$ = Frecuencia y porcentaje del nivel de *burnout* en mujeres.

⁷ $f(\%)_{hombres}$ = Frecuencia y porcentaje del nivel de *burnout* en hombres.

V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A partir de los resultados hallados en este trabajo podemos concluir que:

- a) La muestra de estudio, conformada por 50 personas que nunca había sufrido *burnout*, fue capaz de simular en 47 de los 50 casos, en una prueba psicométrica como es el MBI que implica una tarea de reconocimiento, el padecimiento del mismo. Las puntuaciones en cansancio o desgaste emocional y despersonalización eran significativamente más altas en la condición de simulación que en la de realidad, mientras que para la dimensión de falta de realización personal los resultados se invertían. Esto significa que la muestra fue capaz de fingir un padecimiento del acoso en la dirección esperada en las tres dimensiones. A su vez, la muestra considerada en su totalidad sería clasificada como un caso de *burnout*. A través del estudio de casos, se descubrió que no sólo la muestra tomada en su conjunto aparecía clasificada como caso de acoso, sino que el 84% de los participantes también conseguían simular exitosamente el sufrimiento del mismo. Por tanto, la población general parece estar capacitada para simular el padecimiento de *burnout* en una tarea de reconocimiento en la que se recogen manifestaciones típicas del fenómeno. Este resultado es congruente con las investigaciones previas que afirman que las tareas de reconocimiento de síntomas facilitan la simulación (Arce, Fariña, & Quinteiro, 2013; Arce, Fariña, & Vilariño, 2015; Vilariño, Amado, Martín-Peña, & Vázquez, 2020; Vilariño, Fariña, & Arce, 2009).
- b) Si se estudian todas las dimensiones extraídas del estudio de casos de modo independiente, éstas revelan, que la mayoría de los sujetos también presentaba puntuaciones altas en cansancio emocional, en un 84%, y despersonalización, en un 88%; y bajas en falta de realización personal en un 94% de los casos, puntuaciones que son propias en el caso del acoso laboral. En resumen, la capacidad para simular *burnout* en una tarea de reconocimiento, es accesible a casi la totalidad de los participantes pertenecientes a la población sin padecimiento de acoso.
- c) A pesar de que existe literatura que advierte sobre las diferencias entre los distintos aspectos de la psicología humana entre hombres y mujeres (Novo, Díaz-Saco, Amado, & Vilariño, 2015; Strömwall, Landström, & Alfredsson, 2014), en este estudio se reveló que no había diferencias entre ambos sexos a la hora de simular el *burnout*. Tanto hombres como mujeres eran capaces de simular por igual el acoso, y no había diferencias en las características de la respuesta simulada de ambos sexos.

Brevemente, atendiendo a estos hallazgos, cuando se lleven a cabo evaluaciones en contextos reales de *burnout* en los que pueda haber intereses en ser diagnosticado como paciente de acoso, los resultados que se obtengan con el MBI deben ser tratados con cautela, puesto que se ha comprobado que el sujeto sería capaz de simular el padecimiento del acoso. Por tanto, las medidas de acoso no deberían limitarse exclusivamente a pruebas psicométricas, sino que deberían completarse con otras técnicas de medida como podría ser la entrevista; es decir, habría que acudir a procedimientos multimétodo y multimedida que dificulten la simulación (Vilariño, Arce, & Fariña, 2013).

Finalmente, habría que referir una serie de limitaciones en el estudio así como unas recomendaciones que deberían completar investigaciones futuras:

- No se puede garantizar que la muestra de estudio no haya sufrido en algún momento de su vida *burnout*, se trató de garantizar que fuera así, pero no hay seguridad total en ello.
- Se debería contar con una muestra de personas que realmente esté sufriendo *burnout* para así poder comparar estos resultados con los obtenidos a través del estudio de simulación donde participarían sujetos sin antecedentes de *burnout*. Esto ayudaría a conocer mejor las características de la respuesta simulada. En trabajos futuros se debería contemplar este aspecto.
- Ha de tenerse presente que las simulaciones de este estudio son simulaciones de laboratorio y aunque se han tratado de recrear condiciones de alta fidelidad, no son plenamente equiparables a las simulaciones en contextos de evaluación real.

Por último, ha de tenerse presente el pequeño tamaño de la muestra estudiado así como el tipo de selección llevado a cabo; todo lo cual condiciona la representatividad de la muestra y, por tanto, la generalización de los resultados.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Española de Protección de Datos (AEDP). (2019). *Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la AEDP*.
- American Psychiatric Association. (2014). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-V)*. Madrid: Panamericana.
- Arce, R., Fariña, F., & Quinteiro, I. (2013). Evaluación forense de la simulación en casos de acoso escolar. *Aula abierta*(41), 41, 67-74.
- Arce, R., Fariña, F., & Vilariño, M. (2015). Daño psicológico en casos de víctimas de violencia de género: estudio comparativo de las evaluaciones forenses. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*(6), 6, 72-80.
- Austria, F., Cruz, B., Herrera, L., & Salas, J. (2012). Relaciones estructurales entre estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud: un estudio de validez externa y de constructo. *Universitas Psychologica*, 1(11), 197-206.
- Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D. (Julio de 2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*, 20(40).
- Cardona, D., & Ballesteros, M. (Diciembre de 2006). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(2).
- Castillo Ramírez, S. (2001). El Síndrome de "Burn Out" o Síndrome de Agotamiento Profesional. *Medicina Legal Costa Rica*, 17(2), 11-14.
- Comité Mixto OIT-OMS. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, Incidencia, Prevención*. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra.
- Conroy, M., & Kwarter, P. (2006). Malingering.
- Constitución Española (art. 10). (Diciembre de 1978). *Boletín Oficial del Estado*. España.
- Constitución Española (art. 18). (Diciembre de 1978). *Boletín Oficial del Estado*. España.
- Constitución Española (art. 40.2). (Diciembre de 1978). *Boletín Oficial del Estado*. España.
- Constitución Española (art.15). (Diciembre de 1978). *Boletín Oficial del Estado* . España.
- Cremades Puerto, J., Maciá Soler, L., López Montesinos, M., Pedraz Marcos, A., & González Chorda, V. (2017). Una nueva aportación de clasificar factores estresantes que afectan a los profesionales de enfermería. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*(25).
- Domínguez Fernández, J. (2010). *Estrés laboral por acoso moral en el trabajo y síndrome de burnout y su relación con el autoconcepto, la adaptación de conducta y la personalidad en trabajadores de atención a la salud* . Granada : Universidad de Granada .
- Estatuto Básico del Empleado Público (art. 95.2). (12 de Abril de 2007). *Ley 7/2007*. España.
- Expósito Gázquez, A. (2016). *Organización y estructura sanitaria*. (F. López Fernández, Ed.) ACCL.

- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo. (2013). *Tercera Encuesta Europea de Empresas: Primeras conclusiones*.
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿Síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.
- González Ordi, H. (Diciembre de 2018). Simulación. 2ª Edición actualizada. 37. (F. C. Psicólogos, Recopilador) Madrid.
- González Trijueque, D., & Graña Gómez, J. (2007). El acoso psicológico en el lugar de trabajo. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 7(1), 63-76.
- Hernández Gracia, T., Terán Varela, O., Navarrete Zorrilla, S., & León Olvera, A. (Diciembre de 2007). El síndrome de burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición.
- Hirigoyen, M. (1999). El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana. 42.
- Inda Caro, M., Lemos Giráldez, S., López Rodrigo, A., & Alonso Rionda, J. (2005). La simulación de enfermedad física o trastorno mental. *Papeles del Psicólogo*, 26(92), 99-108.
- Lemos Giráldez, S. (2005). Simulación, Engaño y Mentira. *Papeles del Psicólogo*, 26, 57-58.
- Ley Orgánica 5/2010. (22 de Junio de 2010). *Ley Orgánica* . España.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2(5), 165-184.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1997). Inventario de "Burnout" de Maslach. Síndrome del quemado por estrés laboral. *Tea*.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. United States of America.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales & Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2000). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout: definición y proceso de generación*.
- Ministerio de Trabajo y de Asuntos Sociales de España; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1998). *Violencia en el lugar de trabajo*.
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57.
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Ministerio de Trabajo e Inmigración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. , Madrid .
- Moreno Jimenez, J., Trujilla Flores, M., Rivas Tovar, L., & Lambarry Vilchis, F. (Agosto de 2014). Evolution of the Concept and Models of Work Exhaustion (Burnout): The Research in Mexico. México.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez Muñoz, A., Garrosa Hernández, E., & Morante Benadero, M. (2005). Breve historia del burnout a través de sus instrumentos de evaluación. *Quemarse en el trabajo*, 161-183.
- Novo, M., Díaz-Saco, P., Amado, B., & Vilariño, M. (2015). *Efectos de contexto en la formación de juicios en un caso de violación*. *Anuario de Psicología Jurídica*. (Vol. 25).

- Organización Medical Colegial de España (OMC). (5 de Mayo de 2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o "síndrome de estar quemado"*. Madrid, España.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Ginebra.
- Parlamento Europeo. (2001). *Informe sobre el acoso moral en el lugar de trabajo*.
- Peiro, J., & Rodríguez, I. (Abril de 2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 9(1), 68-82.
- Peralta, M. (2001). El acoso laboral o Mobbing-perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, 111-122.
- Pérez Machío, A. (Junio de 6 de 2004). Concreción del concepto jurídico de "Mobbing", bien jurídico lesionado y su tutela jurídico-penal. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). Burnout Measure.
- Quiceno, J., & Vinaccia Alpi, S. (2007). BURNOUT: "SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10, págs. 117-125 . Bogotá.
- Recarey Diez, V. (2018). Violencia física externa o de servicios en el lugar de trabajo. . *Trabajo Fin de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos*. León, España.
- Redacción Médica. (27 de Mayo de 2019). El "burnout" en médicos y la adicción a los videojuegos ya son enfermedades. *Artículo*. España: Redacción Médica.
- Rogers, R. (2018). *An introduction to response styles. Clinical assessment of malingering and deception*. (Vol. 4). (R. Rogers, & B. SD., Edits.) New York: The Guilford Press.
- Rubio Jiménez, J. C. (2003). Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria. *Tesis doctoral* . Extremadura , España .
- Rubio Jiménez, J. C. (2003). Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria. *Tesis doctoral*. Extremadura, España.
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. (Enero de 2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1).
- Salas Picón, W. (2015). Revisión sobre la definición del bullying. *Revista Poiésis*(30), 44-50.
- Secretaría de Estado para la Función Pública. (1 de Junio de 2011). Boletín Oficial del Estado nº130. *BOE-A-2011-9529*. España.
- Strömwall, L., Landström, S., & Alfredsson, H. (2014). Perpetrator characteristics and blame attributions in a stranger rape situation. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*(6), 63-67.
- Toro, J., & Gómez-Rubio, C. (Agosto de 2016). Factores facilitadores de la violencia laboral: Una revisión de la evidencia científica en América Latina. *Ciencia & Trabajo*, 18(56).
- Ugarte, J. (Diciembre de 2012). El acoso laboral: entre el Derecho y la Psicología. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 39, 221-231 .
- Vega, N., Sanabria, A., Domínguez, L., Osorio, C., & Berajano, M. (Julio de 2009). Síndrome de desgaste profesional. *Revista Colombiana de Cirugía*, 24(3).

- Vilariño, M., Amado, G., Martín-Peña, J., & Vázquez, M. (2020). La simulación del acoso laboral en el LIPT-60: implicaciones para la evaluación psicológica forense. *Anuario de Psicología Jurídica*,(30), 30, 83-91.
- Vilariño, M., Arce, R., & Fariña, F. (2013). Forensic-clinical interview: reliability and validity for the evaluation of psychological injury. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*(5), 1-21.
- Vilariño, M., Fariña, F., & Arce, R. (2009). Discriminating real victims from foreigners of psychological injury in gender violence: validating a protocol for forensic settings. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 2(1), 221-243.

