

Coordinadores

PEDRO R. GIL-MONTE

PROFESOR TITULAR DE PSICOLOGÍA SOCIAL DEL TRABAJO Y DE LAS ORGANIZACIONES.
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN PSICOSOCIAL
DE LA CONDUCTA ORGANIZACIONAL (UNIPSCO) DE LA UNIVERSIDAD DE VALENCIA

BERNARDO MORENO-JIMÉNEZ

PROFESOR TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA BIOLÓGICA Y DE LA SALUD.
DIRECTOR DEL MÁSTER SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (*BURNOUT*)

Grupos profesionales de riesgo

EDICIONES PIRÁMIDE

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeran, plagiaran, distribuyeran o comunicaren públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier otro medio, sin la preceptiva autorización.

© Pedro R. Gil-Monte
Bernardo Moreno-Jiménez
© Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.), 2007
Juan Ignacio Luca de Tena, 15. 28027 Madrid

Teléfono: 91 393 89 89
www.edicionespiramide.es
Depósito legal: M. 24.097-2007
ISBN: 978-84-368-2112-3

Printed in Spain
Impreso en Lavel, S. A.
Polígono Industrial Los Llanos, Gran Canaria, 12
Humanes de Madrid (Madrid)

Relación de autores

- Octavio Álvarez**
Instituto Valenciano de Seguridad Pública (España)
- Alicia Arenas**
Universidad de Salamanca (España)
- Ana M.ª T. Benevides-Pereira**
Universidade Estadual de Maringá y Pontificia Universidade Católica do Paraná (Brasil)
- María Marcela Bottinelli**
Universidad de Buenos Aires (Argentina)
- Elena Briones**
Universidad de Salamanca (España)
- Salvador Carbonell**
Universidad de Valencia (España)
- Marcos Caro**
Universidad de Valencia (España)
- Noelia Carretero**
Universidad de Valencia (España)
- Margarita Chacón**
Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología (La Habana, Cuba)
- M.ª José Chambel**
Universidade de Lisboa (Portugal)
- M.ª Auxiliadora Durán**
Universidad de Málaga (España)
- Luis Flórez**
Universidad Católica de Colombia (Colombia)
- Enrique J. Garcés de Los Fayos**
Universidad de Murcia (España)
- M.ª José García**
Universidad de Valencia (España)
- Esther García-Buades**
Universidad de las Islas Baleares (Mallorca, España)
- Juan A. García-Jueas**
Universidad de Valencia (España)
- Eva Garrosa**
Universidad Autónoma de Madrid (España)
- Antonia Genovard**
Universidad de las Islas Baleares (Mallorca, España)
- Pedro R. Gil-Monte**
Universidad de Valencia (España)
- José Luis González**
Universidad Rey Juan Carlos (Madrid, España)
- Pilar González**
Universidad de Valencia (España)
- Jorge Grau**
Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología (La Habana, Cuba)

Ricardo Grau
Universidad Central de Las Villas (Santa Clara, Cuba)

Rosa Martha Leda
Universidad de Guadaluajara (México)

M.ª del Carmen Llantá
Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología
La Habana, Cuba

M.ª Antonia Manassero
Universidad de las Islas Baleares (Mallorca, España)

Ángel Martínez Moreno
Universidad de Valencia (España)

F. Manuel Montalbán
Universidad de Málaga (España)

M.ª Eugenia Morante
Universidad Autónoma de Madrid (España)

Bernardo Moreno-Jiménez
Universidad Autónoma de Madrid (España)

Nelson Morett
Universidad de Carabobo (Venezuela)

Mariela Nabergoi
Universidad de Buenos Aires (Argentina)

Eva M.ª Niñez
Universidad de Valencia (España)

Fernando Oliveira
Centro de Psicología Aplicada do Ejército (Portugal)

Andrés Palomera Chávez
Universidad de Guadaluajara y Hospital Civil de Guadaluajara

María Pía Pawlowicz
Universidad de Buenos Aires (Argentina)

Carmen Ramis
Universidad de las Islas Baleares (Mallorca, España)

Alfredo Rodríguez
Universidad Autónoma de Madrid (España)

Raquel Rodríguez-Carvajal
Universidad Autónoma de Madrid (España)

M.ª Amparo Roldán
Universidad de Valencia (España)

Nahir Nibia Silveira
Universidad de la República Oriental del Uruguay
(Uruguay)

Per Stangeland
More Research Volda (Volda, Noruega)

Carmen Tabernero
Universidad de Córdoba (España)

Gema Torrens
Universidad de las Islas Baleares (Mallorca, España)

Mariana Ureña
Universidad de Valencia (España)

Laura Vives
Universidad de Murcia (España)

Graciela Zaldúa
Universidad de Buenos Aires (Argentina)

Rosario Zurriaga
Universidad de Valencia (España)

Índice

Prólogo 17

PARTE PRIMERA

Caracterización, evaluación, prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo

1. El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una perspectiva his-
tórica (Pedro R. Gil-Monte) 21
1. Reflexionando sobre la denominación 21
2. El SQT en el proceso de estrés laboral 21
3. La década de los setenta: delimitación conceptual del SQT 23
4. La década de los ochenta: elaboración de modelos 25
5. La década de los noventa: avances metodológicos 29
6. El siglo XXI: del diagnóstico a la intervención 33
7. Resumen 39

2. Evaluación, medidas y diagnóstico del síndrome del burnout (Bernardo
Moreno) 43

1. Introducción 43
2. Las primeras evaluaciones 44
3. El Maslach Burnout Inventory 45
- 3.1. El Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1981a) 45
- 3.2. La reformulación del MBI: el MBI-GS 46
- 3.3. Análisis del MBI 47
4. Otros instrumentos de evaluación 49
5. La evaluación cualitativa 50
6. La evaluación del burnout como agotamiento 50

7. El enfoque positivo del burnout: el <i>engagement</i>	52
8. Nuevos planteamientos en la evaluación.....	53
9. Cuestionarios elaborados en España.....	55
10. Diagnóstico y epidemiología del burnout.....	58
11. Teoría, instrumentos, dimensiones y clínica.....	62
3. Prevención psicosocial del burnout en organizaciones laborales (Rosario Zurriaga Lloréns, Pilar González Navarro y Angel Martínez Moreno)	71
1. Introducción.....	71
2. Enfoques y estrategias para la intervención organizacional.....	72
3. Aprendizaje, organización y prevención del SQT.....	77
4. Consideraciones finales.....	80
4. Autoeficacia en la prevención del SQT: propuesta de un programa de entrenamiento (Carmen Tabernero Urbieto, Elena Briones y Alicia Arenas).....	83
1. Autoeficacia en la teoría social cognitiva.....	83
2. El SQT en los docentes.....	87
2.1. Autoeficacia y SQT en docentes.....	88
2.2. Variables que inciden en la relación entre autoeficacia y SQT.....	89
3. Programas de intervención para generar juicios de autoeficacia percibida.....	90
3.1. Favorecer situaciones en las que se desarrollen experiencias de logro.....	94
3.2. Observación o modelado vicario.....	95
3.3. Persuasión.....	96
3.4. Los estados psicofisiológicos.....	97
5. Líneas y estrategias de actuación focalizadas en el individuo: propósitos específicos (José Luis González Gutiérrez y Eva Garrosa Hernández).....	99
1. Introducción.....	99
2. Intervenciones centradas en el individuo.....	100
2.1. Autovaloración y autorregistro.....	101
2.2. Manejo didáctico del estrés.....	102
2.3. Promoción de estilos de vida saludables.....	102
2.4. Entrenamiento en solución de problemas.....	103
2.5. Técnicas cognitivas.....	104
2.6. Incremento de los recursos personales de resistencia.....	107
2.7. Técnicas de control de la activación.....	109
3. Intervenciones centradas en el individuo en interacción con la organización.....	109
3.1. Desarrollo de perfiles de burnout basados en el proceso.....	109
3.2. Manejo eficaz del tiempo.....	110
3.3. Entrenamiento en habilidades interpersonales.....	111

3.4. Entrenamiento en habilidades de negociación.....	112
3.5. Clarificación de rol.....	113
3.6. Equilibrar el trabajo y la vida privada.....	113
3.7. Planificación de carrera.....	114
3.8. Grupos de apoyo.....	115
3.9. Apoyo individualizado sobre problemas laborales.....	115
3.10. Psicoterapia.....	120
3.11. Planificación y seguimiento individualizado.....	120
3.12. Cambio de puesto.....	121

PARTE SEGUNDA

Estudios en colectivos de riesgo

6. Actividad policial y síndrome de estar quemado por el trabajo (burnout) (M.^a Auxiliadora Durán, F. Manuel Montalbán y Per Stangeland).....	125
1. Introducción.....	125
2. Estrés policial.....	126
3. El síndrome de estar quemado por el trabajo en el contexto policial.....	128
4. Estudio.....	129
4.1. Método.....	131
4.1.1. Muestra.....	131
4.1.2. Instrumentos.....	131
4.1.3. Procedimiento.....	132
4.2. Resultados.....	132
4.3. Conclusiones.....	136
7. El desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en militares en misión de paz (M.^a José Chambel y Fernando Oliveira Cruz).....	139
1. Introducción.....	139
2. Metodología.....	141
2.1. Procedimiento.....	141
2.2. Muestra.....	141
2.3. Medidas.....	143
3. Resultados.....	145
4. Discusión.....	145
8. El síndrome de burnout en los profesionales de emergencias (Nelson Morett Natera, M.^a Eugenia Morante Benadero, Alfredo Rodríguez Muñoz y Raquel Rodríguez-Carvajal).....	149
1. Introducción.....	149
2. Servicios y sistemas de emergencias.....	149
3. El desgaste profesional o burnout entre los profesionales de emergencias.....	150

4. Facilitadores organizacionales en el proceso de burnout 151
5. Facilitadores personales en el proceso de burnout 154
6. Evidencias empíricas de la importancia del reto en el proceso del burnout.
- 6.1. Estudio en servicios de emergencia médica 157
- 6.1.1. Participantes y procedimiento 157
- 6.1.2. Instrumentos 157
- 6.1.3. Resultados 158
- 6.2. Estudio en bomberos 160
- 6.2.1. Participantes y procedimiento 160
- 6.2.2. Instrumentos 160
- 6.2.3. Resultados 160
7. Consideraciones finales 161
- 9. El síndrome de burnout en profesionales de enfermería mexicanos (Rosa Martha Ledá Lara, Andrés Palomera Chávez y M.^a Eugenia Morante Benadero) 163**
1. Antecedentes teóricos 163
2. Metodología: estudio empírico 165
- 2.1. Participantes 165
- 2.2. Instrumentos 165
- 2.3. Procedimiento 165
3. Resultados 165
4. Discusión y conclusiones 168
- 10. El estrés laboral, la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en profesionales de la salud de Uruguay (Nahir Nibia Silveira Rondán y Raquel Rodríguez-Carvajal) 171**
1. Antecedentes teóricos 171
2. El estudio en Uruguay 171
3. Metodología 173
- 3.1. Diseño 173
- 3.2. Sujetos 173
- 3.3. Instrumentos 174
- 3.4. Procedimiento 174
4. Resultados 174
- 4.1. Análisis de fiabilidad y validez factorial 174
- 4.2. Análisis descriptivos, pruebas T y correlacionales 178
5. Discusión y conclusiones 183
6. Limitaciones del estudio 185
- 11. El síndrome de burnout en Brasil y su expresión en el ámbito médico (Ana M.^a T. Benevides-Pereira) 187**
1. La situación del síndrome de burnout en Brasil 187
2. El burnout en medicina 189
3. Método 195
- 3.1. Muestra 195
- 3.2. Instrumentos 196
- 3.3. Procedimientos 196
4. Resultados 197
5. Discusión 199
- 12. El desgaste laboral en los trabajadores bancarios de Argentina (Graciela Zaldúa, María Marcela Botinelli, María Pía Pawlowicz y Mariela Naberger) 203**
1. Introducción 203
2. Los trabajadores bancarios y la crisis argentina 204
3. Materiales y métodos 206
- 3.1. Aspectos epistémicos y metodológicos 206
- 3.2. Muestra, instrumentos y procedimiento 207
4. Resultados 207
- 4.1. Síndrome de burnout 207
- 4.2. Causas de malestar y propuestas de solución 209
- 4.3. Análisis comparativos por subgrupos. Muestras argentina y española 212
5. Discusión y conclusiones 217
- 13. Una mirada al síndrome de burnout en Colombia: el desgaste profesional de los psicólogos (Luis Flórez Alarcón y Alfredo Rodríguez Muñoz) 219**
1. Introducción 219
2. El burnout entre los profesionales de la psicología 220
3. Variables sociodemográficas 222
4. El síndrome de burnout en Colombia: un estudio empírico 222
- 4.1. Método 222
- 4.1.1. Muestra 222
- 4.1.2. Instrumentos 223
- 4.1.3. Procedimiento 223
- 4.1.4. Análisis estadístico 223
- 4.2. Resultados 223
- 4.3. Discusión y conclusiones 226
- 14. El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en árbitros y jueces deportivos (Enrique J. Garcés de Los Fayos Ruiz y Laura Vives Benedicto) 231**
1. Riesgos psicosociales de un perfil profesional singular 232
2. Principales variables asociadas al padecimiento del SQT 233
3. SQT en árbitros y jueces deportivos 234
4. Metodología 235
- 4.1. Muestra 235
- 4.2. Instrumentos 235

4.2.1. Entrevista estructurada.....	235
4.2.2. Inventario para la evaluación del SQT en árbitros.....	236
4.3. Procedimiento.....	236
5. Resultados.....	236
5.1. Un instrumento para evaluar el SQT.....	237
5.2. Incidencia del SQT en árbitros y jueces deportivos.....	239
6. Discusión.....	241
6.1. La comprensión del SQT en árbitros y jueces deportivos.....	241
6.2. Estrategias para la prevención del SQT en el contexto deportivo.....	242

15. Trabajo emocional, síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) y engagement en el sector turístico (M.^a Antonia Manassero, Esther García-Buades, Carmen Ramis, Gema Torrens y Antonia Genovard)

1. Introducción.....	245
1.1. El trabajo emocional.....	245
1.2. Funciones del trabajo emocional.....	246
1.3. Las dimensiones del trabajo emocional.....	247
1.4. Las dimensiones empíricas del trabajo emocional.....	247
1.5. Relación entre trabajo emocional y SQT.....	249
1.6. Relaciones entre el trabajo emocional y el bienestar psicológico en el trabajo: SQT y engagement.....	250
2. Perfil del trabajo emocional, SQT y engagement en empleados del sector turístico: un estudio en las Islas Baleares.....	252
2.1. Método.....	253
2.1.1. Participantes.....	253
2.1.2. Instrumentos.....	253
2.1.3. Procedimiento.....	253
2.2. Resultados.....	253
2.2.1. Perfil de trabajo emocional.....	255
2.2.2. Síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT) y engagement en empleados del sector turístico.....	255
2.3. A modo de conclusión.....	257
	259

16. El control del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en el personal de enfermería oncológica: un programa de intervención (Margarita Chacón Roger, Jorge Grau Abalo, María del Carmen Llantá Abreu y Ricardo Grau Abalo)

1. Introducción.....	261
1.1. El SQT en enfermería oncológica: estudios en Cuba.....	261
1.2. Los programas de intervención para el control del SQT en enfermería.....	261
2. Método.....	264
2.1. Diseño y método.....	264
2.2. Tamaño de la muestra.....	264
2.3. Criterios para la inclusión-exclusión de los sujetos.....	264
2.4. Métodos e instrumentos utilizados.....	265
	265

2.5. Variables operacionales.....	265
2.6. Procedimientos.....	265
3. Actividades realizadas de acuerdo con las fases y sesiones de la intervención.....	265
3.1. Primera fase.....	265
3.2. Segunda fase.....	266
3.3. Tercera fase.....	267
3.4. Cuarta fase.....	267
3.5. Quinta fase.....	267
3.5.1. Procesamiento estadístico de los datos.....	267
4. Análisis y discusión de los resultados.....	267
4.1. Primera parte: análisis de las variables generales de carácter epidemiológico y laboral potencialmente condicionantes o modificadoras de riesgo del SQT (comparación entre grupos).....	268
4.2. Segunda parte: estudio del SQT y sus dimensiones, antes y después de la intervención.....	269
4.3. Tercera parte: análisis de variables laborales que pueden cambiar durante el experimento y su posible incidencia en la evolución del SQT, así como de sus consecuencias.....	271
5. Conclusiones.....	275

PARTE TERCERA Casos de estudio

Introducción a los casos de estudio.....	281
1. «El corazón de la empresa».....	282
2. «Otra noche más sin poder dormir».....	285
3. «Maniqués».....	288
4. «La armadura de María».....	290
5. «Chocolate no, gracias».....	292
6. «Un día más, comienza mi pesadilla».....	296
7. «Punto de Encuentro Familiar (PEF)».....	300
8. «El caso de Ricardo».....	302
9. «San Manolo Salvador de los Abandonados por la Fortuna».....	306
Preguntas para la discusión de los casos.....	309

Referencias bibliográficas

311