

Diseño del trabajo y burnout: un estudio de su relación

Elena María Hidalgo Jiménez¹

Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España

Palabras clave:

Diseño del trabajo,
características del trabajo,
burnout.

Resumen

El burnout representa uno de los principales problemas dentro del área de la salud en el trabajo. Partimos de nuevos modelos teóricos que abordan el diseño del trabajo (DT) desde una perspectiva ampliada (características motivacionales, sociales y contextuales) para establecer su relación con burnout y conocer, en qué medida las distintas dimensiones que componen el *burnout* pueden ser explicadas por las diferentes características del trabajo. La muestra fue de 405 trabajadores españoles que respondieron voluntaria y anónimamente. Los instrumentos utilizados fueron el *Work Design Questionnaire* - WDQ (DT) y el *Cuestionario Breve de Burnout* - CBB (*burnout*). Con un diseño *ex post facto*, se aplicaron correlaciones bivariadas y regresiones múltiples. Los resultados obtenidos muestran que características del DT explican o están relacionadas con *burnout*, dando los elementos de base para el desarrollo de modelos de DT más adecuados a cada contexto organizacional.

Desenho do Trabalho e burnout: um estudo de sua relação

Palavras-chave:

desenho do trabalho;
características do trabalho;
burnout.

Resumo

O *burnout* representa um dos principais problemas na área da saúde no trabalho. Partimos de novos modelos teóricos que abordam o *design* do trabalho (TD) a partir de uma perspectiva ampliada (características motivacionais, sociais e contextuais) para estabelecer sua relação com o *burnout* e saber em que medida as diferentes dimensões que o compõem podem explicar as diferentes características do Trabalho. A amostra foi de 405 trabalhadores espanhóis que responderam voluntária e anonimamente. Os instrumentos utilizados foram o WDQ (DT) e o CBB (*burnout*). Com um *design ex post facto*, foram aplicadas correlações bivariadas e regressões múltiplas. Os resultados obtidos mostram que características do DT explicam ou estão relacionadas ao *burnout*, fornecendo os elementos básicos para o desenvolvimento de modelos de DT mais adequados a cada contexto organizacional.

Work design and burnout: a study of their relationship

Keywords:

Work design,
job characteristics,
burnout.

Abstract

Burnout represents one of the main problems in the area of health at work. In this research we start from new theoretical models that approach work design (WD) from an extended perspective (motivational, social, and contextual characteristics) to establish its relationship with burnout and learn to what extent the different dimensions that make up burnout can be explained by different job characteristics. Our sample included 405 Spanish workers who responded voluntarily and anonymously. The instruments used were the Work Design Questionnaire - WDQ and the Brief Burnout Questionnaire (*Cuestionario Breve de Burnout* - CBB). Using an *ex post facto* design, bivariate correlations and multiple regressions were applied. The results obtained show which characteristics of WD explain or are related to burnout, providing basic elements for the development of WD models that are most appropriate to each organizational context.

¹ Correspondencia:

Dirección: Pasaje de Cuenca, 5 1º ISS Reyes 28702 Madrid España. E-mail: elenamhj@orange.es

Cómo citar este artículo:

Hidalgo Jiménez, E. M. (2019). Diseño del trabajo y burnout: un estudio de su relación. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 19(4), 744-754. doi: 10.17652/rpot/2019.4.17502

El diseño del trabajo (DT), en sus inicios, fue definido desde una perspectiva centrada en el puesto y con un marcado énfasis en los elementos motivacionales. Sin embargo, hoy en día la definición del diseño del trabajo se desarrolla desde perspectivas más amplias que incorporan los procesos y resultados de cómo el trabajo es estructurado, organizado, experimentado y representado (Grant, Fried, & Juillerat, 2010; Morgeson & Humphrey, 2008; Parker, Morgeson, & Johns, 2017; Parker, Van den Broeck, & Holman, 2017; Parker & Wall, 2001). Esta definición permite incluir el dinamismo, los roles emergentes y los cambios en el trabajo. No obstante, podemos decir que la definición que mejor recoge todos estos elementos es la elaborada por Morgeson y Humphrey (2008), para quienes el diseño del trabajo es:

El estudio, creación y modificación de la composición, contenido, estructura y ambiente, dentro de los cuales los puestos y los roles son llevados a cabo. Como tal se preocupa por quien hace el trabajo, qué es lo que hace en el trabajo, por la interrelación entre distintos elementos del trabajo y por el interjuego entre el desempeño del puesto-rol con el contexto más amplio de tarea, social, físico y organizacional (Morgeson & Humphrey, 2018, p. 47).

Podemos decir que el DT ha ido de la mano de las filosofías imperantes y de los contextos sociales y económicos en cada periodo. Se ha ido desarrollando a partir las distintas etapas e hitos que han ido conformando el concepto, el estudio y la práctica del DT en las organizaciones formales y que han dado lugar a la concepción actual. Dicho recorrido va desde las perspectivas económicas sobre la división del trabajo (Taylor, 1911), cuyas reacciones dieron lugar a los movimientos de las relaciones humanas y el enriquecimiento del trabajo (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959), el modelo de las características del trabajo (Hackman & Oldham, 1976), a las perspectivas del procesamiento de la información social (Salancik & Pfeffer, 1978), la teoría de los sistemas sociotécnicos (Cherns, 1976), los marcos de trabajo interdisciplinarios (Campion, 1988) y los modelos de las demandas del trabajo (Karasek, 1979), entre otros.

A partir de aquí, en consonancia con puestos cada vez más complejos, mayores exigencias en el mercado, el desarrollo de la propia Psicología, las tecnologías de la información en el trabajo (Nurmi & Hinds, 2016), se establece la necesidad de ver el diseño del trabajo como una perspectiva interdisciplinaria más amplia que integre los distintos modelos y que pueda valorar el diseño del trabajo desde parámetros más globales y ajustados a la realidad del trabajo.

Actualmente, aparecen un gran número de modelos integra-dores que están siendo formulados y testados para poder obtener un mayor conocimiento, tanto de los elementos necesarios para desarrollar el DT, como para poder conocer sus antecedentes y consecuentes. En este sentido, los cuatro modelos que consideramos más relevantes de esta tendencia son los modelos de Parker, Wall y Cordery (2001), de Grant et al. (2010), de Humphrey, Nahrgang y Morgeson (2007) y de Morgeson, Garza y Campion (2012).

Todos estos modelos, y muchos más (Parker, 2014), pretenden impulsar la investigación actual a través de la integración del conocimiento generado hasta el momento y del avance necesario para poder elaborar teorías del DT que permitan abordar el contexto laboral y organizacional del siglo XXI. También, todos han surgido como respuesta a las complejas contingencias actuales del mundo del trabajo. Sobre la base de este marco integrador, Morgeson y Humphrey (2006) elaboraron el *Work Design Questionnaire* (WDQ), un instrumento que mide dichas características como puede observarse en la Tabla 1.

Tabla 1
Características del trabajo valoradas por el WDQ (Morgeson y Humphrey, 2006)

Dimensiones Generales	Características específicas
	Tarea
	- <i>Autonomía</i> . Refleja la libertad, independencia y discreción para planificar el trabajo, tomar decisiones y elegir los métodos para realizar las tareas.
	- <i>Variedad de tareas</i> . Grado en el que el puesto requiere que el individuo desempeñe un amplio rango de tareas.
	- <i>Significación de tareas</i> . Grado en el que el puesto ejerce influencia en la vida o en el trabajo de otras personas, dentro o fuera de la organización.
	- <i>Identidad de tareas</i> . Grado en el que el puesto implica realizar una parte completa del trabajo, siendo los resultados fácilmente identificables.
Características motivacionales	- <i>Retroalimentación desde el puesto</i> . Grado en el que el puesto proporciona información directa y clara acerca de la efectividad del rendimiento de la tarea.
	Conocimiento
	- <i>Complejidad del puesto</i> . Grado en que las tareas de un puesto son complejas y difíciles de desempeñar. Constituyendo el polo opuesto de la simplicidad de tarea.
	- <i>Procesamiento de la información</i> . Grado en el que el puesto exige atender y procesar datos u otro tipo de información.
	- <i>Solución de problemas</i> . Grado en que el puesto requiere de ideas o soluciones únicas, además refleja los requerimientos de procesamiento cognitivo de mayor actividad.
	- <i>Variedad de habilidades</i> . Grado en que el puesto exige al individuo utilizar una variedad de diferentes habilidades para completar el trabajo.
	- <i>Especialización</i> . Grado en el que el puesto implica desempeñar tareas especializadas, o bien, poseer conocimientos y habilidades especializadas.
Características sociales	- <i>Apoyo Social</i> . Grado en que el puesto proporciona oportunidades para el asesoramiento y asistencia de otras personas.
	- <i>Interdependencia</i> . Grado en el que un puesto depende de otros puestos, y a su vez, el grado en que estos otros dependen del puesto para completar el trabajo. Pueden ser:
	- <i>interdependencia iniciada</i> . Grado en que el trabajo de un puesto afecta a otros puestos.
	- <i>Interdependencia recibida</i> . Grado en que un puesto es afectado por otros puestos.
	- <i>Interacción fuera de la organización</i> . Grado en que el puesto requiere que el ocupante interactúe y se comunique con otras personas externas a la organización
	- <i>Retroalimentación de otros</i> . Grado en que otras personas de la organización proporcionan información acerca del rendimiento del ocupante del puesto.
Características contextuales	- <i>Aspectos ergonómicos</i> . Grado en que el puesto permite movimientos y posturas apropiadas o correctas.
	- <i>Demandas físicas</i> . Refleja el nivel de esfuerzo o actividad física requerido por el puesto.
	- <i>Condiciones de trabajo</i> . Refleja el ambiente dentro del cual se realiza el trabajo, incluyendo riesgo para la salud, ruido, temperatura y limpieza del entorno laboral.
	- <i>Uso de equipamiento</i> . Refleja la variedad y complejidad de la tecnología y el equipamiento usado en un puesto de trabajo.

Respecto a las relaciones entre el diseño del trabajo y su relación con *burnout*, la amplia literatura existente pone de manifiesto que, tanto las características negativas presentes en el trabajo como la ausencia de recursos, son elementos que pueden dar lugar a la aparición del síndrome de *burnout*. Sin embargo, los estudios realizados hasta ahora, han trabajado solamente sobre algunas de estas características no habiendo encontrado ningún estudio que relacione una amplia gama de las mismas conjuntamente en relación con *burnout* (dicho análisis se llevó a cabo realizando búsquedas en

bases de datos indexadas utilizando los términos diseño del trabajo, características del trabajo y *burnout*, sin consideración de fechas). Y este es precisamente el objetivo que pretendemos llevar a cabo en este trabajo: realizar un estudio basado en las características ampliadas del trabajo (Morgeson & Humphrey, 2006) de forma global para establecer sus relaciones con esta variable de resultado y cada una de sus dimensiones.

En relación al *burnout*, se puede considerar que su estudio surgió en 1974 siendo Freudenberg el autor más significativo. Este constructo ha obtenido un enorme desarrollo en investigación hasta nuestros días, sobre todo en el campo organizacional, originado por su relevancia para el bienestar del individuo y por los altos costes que supone para las organizaciones. Respecto a su conceptualización, Freudenberg describe el *burnout* como una “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (Freudenberg, 1974, p. 160), que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el *burnout* en el contexto laboral, ya que es éste el que puede provocar dichas reacciones. También consideró al síndrome del *burnout* como “contagioso”.

Cherniss (1980) es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición del *burnout*. Sin embargo, la definición más utilizada en la literatura es la que desarrollaron en 1981 Maslach y Jackson, quienes entienden el *burnout* como “un síndrome de agotamiento emocional y cinismo que se produce con frecuencia entre las personas que realizan algún tipo de trabajo con personas” (Maslach & Jackson, 1981, p. 99). Aunque su mayor aportación fue la consideración del síndrome como tridimensional, en el que podemos encontrar las siguientes dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y un reducido sentido de realización personal (Maslach & Jackson, 1981, 1984).

Así, el agotamiento emocional se produce cuando una persona se siente emocionalmente cansada en el trabajo, el empleado se siente psicológicamente agotado y tiene pocas ganas de ir a trabajar cada día. Haría referencia a las sensaciones de sobre esfuerzo físico y hastío emocional que se produce como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, así como con los clientes.

Por su parte, la despersonalización supondría el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas a quienes los trabajadores prestan sus servicios, es decir, aquellos que experimentan despersonalización rechazan a los demás y se distancian de los compañeros de trabajo y clientes. Pudiendo llegar a tratar a los demás de forma impersonal, cruelmente, y como objetos.

Y por último, la reducida realización personal se trata de una percepción de no ser productivos cuando se trabaja con otras personas, además de considerar que tienen poco o ningún impacto significativo sobre los demás en el trabajo (Maslach, 1982, 2003, 2017; Maslach & Jackson, 1981, 1984; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Esta definición, que no se aparta de la asunción de las características del trabajo como condicionantes últimos de la aparición del *burnout*, es la consecuencia empírica del estudio que las autoras habían ido desarrollando (Maslach & Jackson, 1984) y al mismo tiempo, contribuyo a la creación de un sistema de medida el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) que ha sido el más utilizado en la literatura del estudio del *burnout* (Maslach & Leiter, 2016; Portuguese et al., 2018; Schaufeli & Maslach, 2017). Por todo ello, esta ha sido la conceptualización de *burnout* utilizada en el presente estudio.

Dentro del modelo de las características del trabajo Hackman y Oldham (1980) expusieron que las características del trabajo positivas permiten a los trabajadores experimentar una reacción afectiva

autogenerada cuando realizan adecuadamente su trabajo. Mientras que, por su parte, Adriaenssens, De Gucht, y Maes (2015) y Leiter, Maslach, y Frame (2014), establecen la relevancia del contexto y de las características del trabajo como antecedentes del *burnout*. Mientras que, por su parte, Spector y Jex (1991), informaron de que las características del trabajo negativas conducen a un aumento de la frustración y la tensión y pueden hacer que la persona incluso abandone el trabajo. Dada la literatura existente, parece razonable establecer la hipótesis de la existencia de relación entre características motivacionales del trabajo y *burnout*. Si bien, las variables más estudiadas en relación al *burnout*, han sido la autonomía, variedad de tareas y la supervisión desde este modelo.

En relación con la variable autonomía, esta puede producir sentimientos de confianza en los empleados y hacerles sentir que su aportación es valorada (Cherniss, 2017). En este sentido, la percepción de falta de autonomía de los empleados en el trabajo puede conducir a una sensación de frustración e incluso una sensación de fatalismo y, al final, aumentan la probabilidad de *burnout*.

Respecto a la variedad de tareas, los trabajos repetitivos ofrecen pocas oportunidades para la estimulación mental y el crecimiento, y con frecuencia son tediosos (Leiter, 2017). Esto puede llevar a una persona paulatinamente a un mayor riesgo de padecer *burnout*.

En relación con las características sociales, los estudios han demostrado que el apoyo y el afecto de los supervisores ayudan a los empleados a tener éxito en sus puestos de trabajo y a enfrentarse eficazmente a los problemas que puedan surgir (Cherniss, 1980; Escuderos & Toscano, 2016) desarrollando emociones positivas (Cifre, Castellano, Spontón, Medrano, & Maffei, 2017). La buena supervisión puede funcionar como un factor de protección para los empleados, mientras que la mala supervisión puede provocar mayor posibilidad de que se produzca *burnout* (Leiter, 2017; Nahrgang, Morgeson, & Hofmann, 2011).

Con relación al modelo demandas control (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) muchos autores consideran que es de los modelos teóricos que más se han desarrollado para explicar el *burnout* y la salud en el trabajo (Çiçek, 2013; Pelfrene et al., 2001). Sin embargo, durante la última década, podemos decir que el modelo de Demandas y Recursos Laborales (DRL, Bakker & Demerouti, 2014; Bakker & Demerouti, 2017) es el que mayor número de estudios ha generado, y se han ido incrementado de manera constante, muchos de los cuales se han utilizado para predecir el *burnout* (Bakker & Demerouti, 2017). De hecho, se han realizado tantos estudios, propuestas y meta-análisis sobre el modelo DRL (Nahrgang et al., 2011), que el modelo ha evolucionado hacia una teoría; con la que es posible comprender, explicar y pronosticar el bienestar de los empleados (p. ej., el *burnout*, la salud, la motivación, la implicación) y el rendimiento laboral (Bakker & Demerouti, 2017).

No obstante, consideramos que el diseño del trabajo en su conjunto, es decir desde la perspectiva ampliada propuesta, constituye un importante antecedente situacional del *burnout*. Por ello nos preguntamos: ¿Cuál es la naturaleza de la relación entre el diseño del trabajo y las distintas dimensiones del *burnout*?, ¿Qué características del diseño del trabajo se relacionan con los diferentes componentes del *burnout*? y ¿Qué características del diseño del trabajo permiten explicar mejor los diferentes componentes del *burnout*? Por ello queremos obtener evidencia empírica acerca de la relación entre las características de diseño del trabajo y los distintos componentes del *burnout*.

Consideramos que, cuando el trabajo está bien diseñado, las características del diseño del trabajo deberían presentar una relación negativa con resultados de bienestar tales como el *burnout*. Con base en estos planteamientos formulamos las siguientes hipótesis:

Hipótesis de Pesquisa

Hipótesis 1: las características del trabajo motivacionales de tarea y conocimiento, sociales y contextuales se relacionan negativamente con *burnout*. Sin embargo, tampoco en este aspecto podemos establecer que todas las características actuarían de la misma forma con cada una de las dimensiones del *burnout*. Así, en relación con el trabajo realizado por Humphrey et al. (2007), pasamos a abordar los cuatro grupos de características.

Dentro de las características motivacionales de tarea, en relación a la autonomía algunos autores señalan que a menor autonomía más *burnout*, especialmente la dimensión de agotamiento emocional (Hackman & Oldham, 1976; Humphrey et al., 2007; Morgeson et al., 2012). En relación a estas ideas, planteamos la hipótesis 2.

Hipótesis 2: la autonomía se relaciona de forma negativa con cansancio emocional y síndrome de *burnout*. En cuanto a la identidad de tarea y variedad de tarea sería lógico considerar que estas variables deberían relacionarse negativamente con las dimensiones del *burnout*, ya que proporciona al trabajador la posibilidad de realizar unidades de trabajo completas y eliminar las actividades rutinarias tan asociadas a la aparición del síndrome. Y, por último, la retroalimentación desde el propio trabajo debería relacionarse de forma negativa con las dimensiones de *burnout*. Con base en estos planteamientos, formulamos la hipótesis 3.

Hipótesis 3: la identidad de la tarea, variedad de tareas y retroalimentación desde el propio trabajo se relacionan de forma negativa con *burnout* y sus dimensiones. Respecto a la significación de la tarea (Pines, 2017), dado su implicación afectiva y el incremento de responsabilidad que supone, es de suponer que tenga relaciones positivas sobre todo con cansancio emocional, despersonalización y con el síndrome de burnout. Por tanto, establecemos la hipótesis 4.

Hipótesis 4: el significado de la tarea se relacionará positivamente con cansancio emocional, despersonalización y síndrome de *burnout*. Dentro de las características motivacionales de conocimiento, se incluyen conocimientos, habilidades y capacidades que el trabajador debe desarrollar en su puesto de trabajo (Morgeson & Humphrey, 2006). En relación a los principios del *burnout*, cabe suponer que los puestos de trabajo que permitan la puesta en práctica de las habilidades, el aprendizaje continuo, etc. desarrollaran los sentimientos de competencia y la realización personal, por tanto deberían relacionarse negativamente con falta de realización personal, este aspecto haría que las personas estuviesen más motivadas y por tanto no presentasen cansancio emocional (Trépanier, Fernet, Austin, Forest, & Vallerand, 2014), de ese modo, tendrían menos posibilidades de presentar el síndrome de *burnout*. Con base en estos planteamientos, formulamos la hipótesis 5.

Hipótesis 5: la complejidad del puesto, procesamiento de la información, solución de problemas, variedad de habilidades y especialización se relacionan negativamente con cansancio emocional, falta de realización personal y síndrome de *burnout*. En el grupo de las características sociales, podemos pensar que el apoyo social produciría que a menor apoyo social mayor predicción de burnout (Marek, Schaufeli, & Maslach, 2017; Maslach & Jackson, 1984). Considerando que lo que provoca fundamentalmente la falta de apoyo social es el agotamiento emocional. Del mismo modo, se puede considerar que la falta de empatía por parte de quienes pueden ofrecer apoyo como una variable predictora del burnout; por tanto, el apoyo social puede considerarse el mejor predictor de agotamiento emocional (Hamaideh, 2011; Toh, Ang, & Devi, 2012).

Respecto a la interdependencia de la tarea, esta característica del trabajo que cada vez presenta una mayor intensidad en las organizaciones actuales, podríamos considerar que cuando se presentan altos niveles de interdependencia tanto iniciada como recibida, se podría esperar mayor *burnout* (Grant et al., 2010). Este hecho nos hace suponer que darían lugar a relaciones positivas con las distintas facetas de *burnout*. Por su parte, la interacción con personas externas a la organización (o interacción externa), cabe esperar que presente relaciones positivas con *burnout* y más concretamente con cansancio emocional (Maslach et al., 2001).

En relación a la variable retroalimentación de otros cabe suponer que, en concreto aquella que proviene de jefes directos y compañeros, puede proporcionar un mayor conocimiento sobre el desempeño del trabajador y por tanto menor *burnout*. Así establecemos la hipótesis 6.

Hipótesis 6: el apoyo social y la retroalimentación desde el trabajo se relacionan de forma negativa con cansancio emocional y síndrome de *burnout*, mientras que la interdependencia (iniciada y recibida) y la interacción con personas externas a la organización lo harán positivamente. Las características contextuales representan un aspecto importante con respecto a los consecuentes del *burnout* fundamentalmente en su relación con los aspectos físicos y el ambiente en el que se realiza el trabajo. Humphrey et al. (2007) no encontraron relaciones entre las características contextuales del trabajo y *burnout*, sin embargo, tal como los propios autores apuntaron, no disponían de suficientes trabajos para el análisis. En este sentido Morgeson y Humphrey (2008) expusieron que el ambiente físico en el que se desarrolla la actividad laboral era un aspecto clave que influía en los resultados del trabajo, por tanto, podemos considerar que tanto la ergonomía y las condiciones de trabajo se relacionaran negativamente con *burnout* y sus consecuentes. Con base en estos planteamientos, formulamos la hipótesis 7.

Hipótesis 7: la ergonomía y las condiciones de trabajo se relacionan negativamente con el síndrome de *burnout* y sus consecuentes. No obstante, se hace necesario concretar que dimensiones de las características del trabajo explican mejor el *burnout*. Podemos establecer que el diseño del trabajo ejerce una influencia importante tanto para el trabajador como para la organización en relación a los costes o beneficios que ambos pueden obtener. En este sentido, es lógico plantear que el desarrollo de aquellos factores que pueden proporcionar dichos beneficios y el intento de suprimir aquellos aspectos que incrementan los costes tanto emocionales como económicos, será conveniente para ambas partes.

En esta línea, si establecemos el desarrollo de forma consecutiva podemos plantear que el inicio de dicho proceso está en el diseño del trabajo, en función del cual se producirá o bien satisfacción laboral o bien estrés, *burnout* e insatisfacción laboral. En este sentido, y atendiendo a la literatura sobre el tema, es fácil plantear en función de los resultados previos revisados, que la autonomía y el apoyo social serán las características que mejor expliquen el *burnout*. Por ello, planteamos la hipótesis 8.

Hipótesis 8: la autonomía y el apoyo social son las variables que mejor explican mediante una relación negativa el desgaste emocional y el síndrome de *burnout*. Esa es la última hipótesis. Ahora, explicaremos el método de la pesquisa.

Método

Optamos por utilizar un diseño de tipo *ex post facto* para contrastar empíricamente nuestras hipótesis. El estudio se realizó con una muestra de conveniencia, que voluntaria y anónimamente aceptaron responder los cuestionarios, de 405 participantes,

correspondientes a distintas organizaciones y sectores de actividad, de los cuales, el 25,1% pertenecían al sector de educación, el 18,7% al sector sanitario, el 13,3% al sector del *telemarketing*, mientras el 42,9% incluía una gran variedad de áreas laborales y puestos.

La edad promedio de los participantes fue de 41,63 años (DE = 10.609), con 29,6% entre 18 y 34 años, un 44,8% entre 35 y 50 años y un 23,9% entre 51 y 65 años. De la muestra total el 39,9% fueron hombres (N = 162) y el 58,6% fueron mujeres (N = 238), más 6 casos que no respondieron a esta pregunta que supone el 1,5 %. En relación con los niveles educativos, el 6,7% tenían estudios primarios, el 8,6% presentaban estudios de bachiller o formación profesional, el 13,1% corresponde a las titulaciones de grado medio y el 71,7% corresponde a titulaciones superiores desde la diplomatura al doctorado (N = 406). La antigüedad promedio en el puesto fue de 11,69 años (DE = 9.949) y la antigüedad en la empresa de 12,67 años (DE = 10.692).

Respecto a los instrumentos utilizados, las características de DT fueron evaluadas a través de la adaptación del WDQ elaborada por Fernández-Ríos et al. (2017). El cuestionario consta de 77 ítems distribuidos en 21 escalas que permiten medir las características de diseño del trabajo motivacionales, sociales y contextuales. Utilizando un formato de respuesta tipo *Likert* con cinco puntos de valoración, donde 1 indica total desacuerdo y 5 acuerdo total. Un ejemplo de ítem es "Mi puesto de trabajo me permite decidir por mí mismo cómo voy a hacer mi trabajo".

Para medir las variables relacionadas con *burnout* se utilizó el CBB (*Cuestionario Breve de Burnout*) que es la versión reducida del MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory; General Survey*; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996) elaborado en muestras españolas de Moreno-Jimenez, Bustos, Matallana, y Miralles (1997). Este cuestionario consta de 21 ítems en formato *Likert* de 5 puntos de nunca 1 a siempre 5. Los ítems están organizados en antecedentes, que se divide en tres características, que son: antecedentes de la tarea, de la organización y de tedio; síndrome de *burnout*: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal y consecuentes: físicos, sociales y psicológicos. Un ejemplo de ítem es "Mi trabajo profesional me ofrece escasos retos personales".

Una vez analizada y confirmada la validez de los instrumentos (a través de la prueba α de Cronbach y el AFC) se obtuvieron, en primer lugar, los estadísticos descriptivos de la muestra, después se realizaron análisis de correlaciones bivariadas para evaluar el grado de relación lineal existente entre las variables incluidas en el estudio. Posteriormente se aplicó análisis de regresión lineal múltiple hacia adelante (*forward*) para facilitar la identificación del conjunto o grupo de variables independientes que explicasen mejor la varianza de las variables dependientes. Los paquetes estadísticos utilizados fueron IBM SPSS Statistics Versión 20 e IBM SPSS AMOS Versión 20.

Resultados

La Hipótesis 1 plantea que todas las características del trabajo se relacionaran de forma negativa con todas las dimensiones de *burnout*. Como se puede apreciar en la Tabla 2, todas las dimensiones del diseño del trabajo presentan algún tipo de relación con cada una de las dimensiones de *burnout*, siendo las características motivacionales, de tarea y conocimiento las que se relacionaron de modo negativo con *burnout* y sus dimensiones, a excepción del significado de la tarea que no se relaciona con despersonalización y lo hace de forma positiva con los consecuentes físicos del *burnout*; mientras que las características sociales y contextuales se

relacionan de forma negativa y positiva. Con base a estos resultados, podemos decir que la hipótesis 1 se confirma solo en parte.

Con respecto a la hipótesis 2, que afirma que la autonomía se relaciona de forma negativa con cansancio emocional y síndrome de *burnout*, los resultados obtenidos muestran relaciones significativas y negativas para todas las dimensiones de la autonomía. Por tanto, podemos afirmar que se confirma la Hipótesis 2.

Por otra parte, la Hipótesis 3 sostiene que la identidad de la tarea, variedad de tareas y retroalimentación desde el propio trabajo se relacionan de forma negativa con el síndrome de *burnout* y sus dimensiones. Los resultados obtenidos establecen la existencia de correlaciones negativas y significativas de estas variables en relación al síndrome de *burnout* y sus dimensiones, es decir, cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Sin embargo, la identidad de la tarea no presenta relación significativa con la falta de realización personal. Por tanto, con base en estos resultados podemos afirmar que existe apoyo parcial para la Hipótesis 3.

En relación a la Hipótesis 4, que afirma que el significado de la tarea se relaciona positivamente con cansancio emocional, despersonalización y síndrome de *burnout*, no pudimos obtener respaldo empírico, ya que el significado de la tarea se relacionó de forma negativa con cansancio emocional y síndrome de *burnout* y no lo hizo de forma significativa con despersonalización. Por tanto, rechazamos la Hipótesis 4.

Con respecto a la Hipótesis 5, que asume que la complejidad del puesto, procesamiento de la información, solución de problemas, variedad de habilidades y especialización se relacionan negativamente con cansancio emocional, falta de realización personal y síndrome de *burnout*, los resultados obtenidos muestran que si bien, efectivamente, se dan esas relaciones, la complejidad del puesto no presenta significación con cansancio emocional. Por tanto, obtenemos apoyo parcial para la Hipótesis 5.

En relación con la Hipótesis 6, que afirma que el apoyo social y la retroalimentación desde el trabajo se relacionan de forma negativa con cansancio emocional y síndrome de *burnout*, mientras que la interdependencia (iniciada y recibida) y la interacción con personas externas a la organización lo harán positivamente, los resultados obtenidos muestran que la interacción externa no presenta relaciones significativas ni con cansancio emocional ni con el síndrome de *burnout*. Sin embargo, el apoyo social y la retroalimentación desde el trabajo se relacionaron negativamente con cansancio emocional y síndrome de *burnout* y la interdependencia iniciada y recibida lo hizo positivamente. Por tanto, obtenemos apoyo parcial para la Hipótesis 6.

Por su parte, la Hipótesis 7 afirma que la ergonomía y las condiciones de trabajo se relacionan negativamente con el síndrome de *burnout* y sus consecuentes. Los resultados obtenidos muestran respaldo empírico por lo que confirmamos la Hipótesis 7.

Por otra parte, los resultados de los análisis de regresión muestran las características del diseño del trabajo que mejor explican cada una de las dimensiones del *burnout* como puede apreciarse en la Tabla 3. Así vemos que seis de las características del trabajo correlacionan significativamente con el cansancio emocional ($F_{(6,398)}=14,680$, $p<,001$; $R^2_{\text{corregida}}=.16$), explicando un 16% de la varianza. Esta dimensión, guarda una relación positiva con la interdependencia recibida y la interacción externa; y tiene una relación negativa con las condiciones de trabajo, el apoyo social, la retroalimentación en el trabajo y la variedad de tarea. Los coeficientes tipificados indican que la variable apoyo social es la que más peso tiene en la ecuación. Como podemos observar las características

Tabla 2
Correlaciones de las características de diseño del trabajo y las dimensiones de burnout

Diseño del trabajo	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	Síndrome de burnout	Antecedentes de tarea	Antecedentes de organización	Antecedentes de medio	Antecedentes	Consecuencias Físicas	Consecuencias Sociales	Consecuencias Psicológicas	Consecuentes
Características de tarea												
Autonomía Planificación	-,181**	-,223**	-,167**	-,238**	,136**	-,195**	-,273**	-,304**	-,056	,012	-,094	-,059
Autonomía Tomada decisiones	-,216**	-,130**	-,306**	-,279**	,276**	-,257**	-,438**	-,449**	-,008	,082	-,064	,007
Autonomía Método	-,208**	-,174**	-,253**	-,269**	,235**	-,217**	-,367**	-,375**	-,059	,065	-,094	-,038
Variedad de tarea	-,189**	-,136**	-,341**	-,286**	,308**	-,160**	-,387**	-,352**	,037	,042	-,062	,013
Significado de tarea	-,128*	,025	-,274**	-,167**	,292**	-,103*	-,339**	-,298**	,109*	,050	-,015	,070
Identidad de tarea	-,213**	-,132**	-,069	-,172**	,261**	-,257**	-,069	-,230**	-,076	-,122*	-,180**	-,160**
Retroalimentación trabajo	-,246**	-,172**	-,158**	-,242**	,181**	-,170**	-,286**	-,346**	,002	-,031	-,176**	-,081
Características de conocimiento												
Complejidad del puesto	-,030	-,093	-,150**	-,116*	-,028	,049	-,075	-,028	,019	-,044	-,078	-,040
Procesamiento información	-,136**	-,051	-,333**	-,226**	,288**	-,171**	-,364**	-,365**	,169**	,023	-,035	,081
Solución problemas	-,152**	-,067	-,272**	-,212**	,217**	-,066	-,361**	-,294**	,089	,028	,012	,061
Variedad habilidades	-,158**	-,057	-,367**	-,253**	,334**	-,137**	-,375**	-,351**	,089	,034	-,046	,041
Especialización	-,185**	-,081	-,384**	-,282**	,320**	-,172**	-,359**	-,378**	,060	-,019	-,109*	-,020
Características sociales												
Apoyo social	-,252**	-,167**	-,159**	-,243**	,333**	-,528**	-,196**	-,467**	-,064	-,102*	-,145**	-,132**
Interdependencia Iniciada	,116*	,038	,102*	,110*	-,064	,063	,052	,073	,098*	,060	,072	,103*
Interdependencia Recibida	,134**	,049	,051	,099*	,023	,020	-,007	,020	,170**	,032	,047	,117*
Interacción externa	,019	,056	,051	,052	,120*	-,188**	-,032	-,126*	,042	,081	,072	,084
Retroalimentación otros	-,187**	-,116*	-,020	-,133**	,014	-,206**	-,044	-,186**	-,056	-,085	-,109*	-,107*
Características contextuales												
Ergonomía	-,232**	-,275**	-,077	-,240**	,185**	-,162**	-,215**	-,242**	-,177**	-,062	-,125*	-,164**
Demandas físicas	,109*	,018	,009	,057	,060	,058	-,010	,027	,102*	,072	,037	,096
Condiciones de trabajo	-,285**	-,231**	-,118*	-,264**	,138**	-,173**	-,173**	-,254**	-,274**	,163**	-,144**	-,263**
Uso de equipos	,051	-,004	-,083	-,016	,202**	-,029	-,100*	-,078	,043	,099*	,047	,083

Nota. N= 405, ** la correlación es significativa a nivel 0,01 (bilateral), * la correlación es significativa a nivel 0,05 (bilateral)

motivacionales de conocimiento son las únicas que no se ven representadas.

Siete de las características del trabajo que correlacionan significativamente con la despersonalización ($F_{(7,397)}=10,572, p<,001; R^2_{\text{corregida}}=.14$), explicando un 14%, de la varianza de esta variable. La despersonalización se relaciona positivamente con la interacción externa y el significado de la tarea, mientras que se relaciona negativamente con la ergonomía, la complejidad del puesto, la autonomía en la planificación, el apoyo social y la variedad en la tarea. Los coeficientes tipificados indican que es la ergonomía la variable que más peso tiene en la ecuación. Como podemos observar, estas variables pertenecen a todos los grupos de características.

También son siete de las características del trabajo que correlacionan significativamente con la falta de realización personal ($F_{(7,397)}=19,623, p<,001; R^2_{\text{corregida}}=.24$), y comparten un 24% de la varianza. La falta de realización personal se relaciona positivamente con la interdependencia iniciada y la interacción externa, y negativamente con la especialización, la complejidad del puesto, la variedad de tarea, la autonomía en la toma de decisiones y el significado de la tarea. La variable especialización es la que más peso tiene en la ecuación. No aparecen representadas las variables contextuales.

Son ocho las características del trabajo que correlacionan significativamente con el síndrome de *burnout* ($F_{(8,396)}=15,796, p<,001; R^2_{\text{corregida}}=.22$), explicando un 22% de la varianza. El síndrome de *burnout* se relaciona positivamente con la interacción externa y la interdependencia iniciada, y negativamente con la variedad de la tarea, las condiciones de trabajo, el apoyo social, la complejidad del puesto, la ergonomía y la especialización. La variable variedad de tarea tiene más peso en la ecuación. Como podemos observar, estas variables pertenecen a todos los grupos de características.

Cinco de las características del trabajo correlacionan significativamente con los antecedentes del síndrome de *burnout* ($F_{(5,399)}=42,453, p<,001; R^2_{\text{corregida}}=.33$), explicando un 33% de la varianza. El modelo de regresión estimó que los antecedentes del síndrome de *burnout* se relacionan positivamente con la interdependencia iniciada, y negativamente con el apoyo social, la autonomía en la toma de decisiones, la especialización y las condiciones de trabajo. El apoyo social es la variable que tiene más peso en la ecuación. Como podemos observar, estas variables pertenecen a todos los grupos de características.

Cinco de las características del trabajo correlacionan significativamente con las consecuencias del *burnout* ($F_{(4,400)}=12,242, p<,001; R^2_{\text{corregida}}=.10$), compartiendo un 10% de la varianza. El modelo de regresión estimó que los consecuentes del *burnout* se relacionan positivamente con la interacción externa y la solución de problemas; y negativamente, con las condiciones de trabajo y el apoyo social. Los coeficientes tipificados indican que las condiciones de trabajo es la variable que tiene más peso en la ecuación. Como podemos observar, no están representadas las características motivacionales de tarea. En todos los casos también se ha realizado el análisis de los residuos donde se ha verificado que los datos se ajustaban bien a los supuestos del modelo de regresión lineal.

Tras el análisis de estos resultados podemos concluir que la hipótesis 8 que establece que la autonomía y el apoyo social son las variables que mejor explican mediante una relación negativa el cansancio emocional y el síndrome de *burnout*, presenta apoyo parcial. De hecho, es muy significativo que ninguna de las dimensiones de la autonomía haya presentado ningún poder explicativo con estas dos dimensiones.

Tabla 3

Análisis de regresión (forward) DT con burnout

Diseño del trabajo	Burnout					
	C. emocional $R^2_{c=}.16$	Despersonalización $R^2_{c=}.14$	F. reali. Personal $R^2_{c=}.24$	Síndrome de B $R^2_{c=}.22$	Antecedentes $R^2_{c=}.33$	Consecuentes $R^2_{c=}.10$
Características de la tarea						
Aut. planifi. Trabajo		-,107*				
Aut. toma decisiones			-,116*		-,233***	
Aut. método trabajo						
Variedad de tareas	-,123*	-,115*	-,157**	-,192***		
Significación de tarea		,141*	-,114*			
Identidad de tarea						
Retroalimentación trabajo	-,126*					
Características de conocimiento						
Complejidad del puesto		-,139**	-,145**	-,144**		
Procesa. de información						
Solución de problemas						,116*
Variedad de habilidades						
Especialización			-,232***	-,129*	-,167***	
Características sociales						
Apoyo social	-,204***	-,148**		-,161**	-,310***	-,169**
Interdependencia iniciada			,175***	,128**	,127**	
Interdependencia recibida	,146**					
Interacción externa	,133**	,137**	,160**	,185***		,142**
Retroalimentación otros						
Características Contextuales						
Aspectos ergonómicos		-,251***		-,137**		
Demandas físicas						
Condiciones de trabajo	-,188***			-,144**	-,101*	-,257***
Uso de equipamiento						

Nota. N = 405. * $p < ,05$. $p < ,01$. ** $p < ,001$. *** Se aportan los coeficientes b (beta) estandarizados.

Discusión

Antes de entrar en la discusión propia de los resultados obtenidos, es adecuado justificar el número de hipótesis planteadas, ya que a priori puede parecer excesivo. Se han planteado por considerar que una parte relevante del estudio es el hecho de incluir las características ampliadas del DT y establecer sus relaciones con *burnout*, siendo pertinente establecer hipótesis de esas relaciones

con cada uno de los grupos de características establecidos así como con la totalidad de las mismas.

La primera hipótesis formulada plantea que las características del trabajo motivacionales, de tarea y conocimiento, sociales y contextuales se relacionaran negativamente con todas y cada una de las facetas de *burnout*. No podemos sostener que obtuvimos apoyo empírico total para esta afirmación, este hecho nos permite preguntarnos por qué nuestros resultados difieren de los obtenidos hasta el momento. Un aspecto clave que entendemos ha contribuido a este resultado, es el hecho de incluir todas las variables del diseño del trabajo establecidas en el WDQ (Morgeson & Humphrey, 2006) en un solo estudio y, al mismo tiempo, considerar las diferentes dimensiones de *burnout* representadas en el CBB (Moreno-Jiménez et al., 1997).

En este sentido, y centrándonos en los análisis de regresión realizados, podemos establecer que todas las características del diseño del trabajo que explican las distintas dimensiones del *burnout* lo hacen con signo negativo, con la salvedad de la interdependencia iniciada y recibida y la interacción externa a la organización que lo hacen de forma positiva; y como casos excepcionales el significado de la tarea con despersonalización y la solución de problemas con los consecuentes del *burnout* también son de naturaleza positiva.

En relación al cansancio emocional, si bien mostró correlaciones negativas con todos los tipos de autonomía apoyando la evidencia empírica existente (Dollard & Winefield, 1998; Griffin, Hogan, & Lambert, 2012; Lindquist & Whitehead, 1986; Neveu, 2007; Whitehead, 1989; Whitehead & Lindquist, 1986), ninguna de ellas lo explicó. Si se dio esta coincidencia respecto a la variedad de tareas que, tanto obtuvo relaciones negativas como explicó las tres dimensiones del síndrome de *burnout*, manifestando la relevancia de esta variable.

Respecto a las características motivacionales de conocimiento, si bien se obtuvieron relaciones negativas con todas las variables a excepción de la complejidad del puesto, este grupo no explicó con ninguna de sus características el cansancio emocional. No hemos encontrado evidencia empírica en las investigaciones previas que relacionen estas características de forma explícita con *burnout*.

En relación con las características sociales, muchos estudios han enfatizado y obtenido evidencia empírica de la relevancia del apoyo social (Bakker & Demerouti, 2007; Bliese & Britt, 2001; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Humphrey et al., 2007; Karasek & Theorell, 1990; Van Yperen & Hagedoorn, 2003) y la retroalimentación de otros con cansancio emocional. En nuestro estudio, también el apoyo social y la retroalimentación de otros se correlacionaron negativamente con cansancio emocional, sin embargo la retroalimentación de otros no actuó como variable explicativa.

Por otra parte, la interacción externa a la organización, se relacionó de forma positiva con cansancio emocional y todas las dimensiones del *burnout* (a excepción de los antecedentes), por tanto podemos presentar apoyo empírico para la perspectiva del trabajo emocional, tal como apuntan diversos autores (Brotherridge & Grandey, 2002; Diefendorff & Richard, 2003; Diefendorff, Richard, & Croyle, 2006; Dormann & Zapf, 2004; Grandey, 2000; Lee & Ashforth, 1996; Maslach et al., 2001; Zapf, 2002; Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini, & Holz, 2001). Sin embargo, no podemos considerar que la disyuntiva existente entre la perspectiva del trabajo emocional y la perspectiva del contacto con beneficiarios (Grant, 2008; Parker & Axtell, 2001) pueda estar resuelta, ya que habría que investigar los efectos moderadores de otras variables tal como sugieren Grant y Parker (2009).

En este sentido, hay que destacar que nuestra muestra presenta un alto porcentaje de trabajadores en los sectores educativo (25,1%) y sanitario (18,7%), donde, durante el período de tiempo de recogida de los datos, ambos sectores han sufrido de forma más directa conflictos importantes en cuanto a recortes presupuestarios, reducción de salarios, despidos, etc. Por tanto, los datos obtenidos podrían estar reflejando estas circunstancias más que proporcionar mayor o menor evidencia empírica a una u otra perspectiva, a pesar de ser sectores donde más se ha investigado y mayores índices de *burnout* se han encontrado (Adriaenssens et al., 2015; Esteras, Chorot, & Sandín, 2014; Redó, 2017).

La misma situación aparece en relación a la interdependencia iniciada y recibida, es decir, en las investigaciones previas se produce un debate entre dos perspectivas enfrentadas: por un lado la perspectiva de los procesos encontrados, en la que se sostiene que la interdependencia de tareas tiene efectos tanto positivos como negativos en función de los niveles altos o bajos de interdependencia (Dierdorff & Morgeson, 2007). Por otro lado, encontramos la perspectiva de tipo contingente, que sostiene que los efectos de la interdependencia de tareas dependen del tipo o forma de la interdependencia de tarea en cuestión (Kiggundu, 1981, 1983). Con base en estos principios, nuestros resultados muestran como la interdependencia iniciada fomenta el síndrome de *burnout*. Por tanto estamos hablando, de aspectos negativos de la interdependencia, del mismo modo, los resultados obtenidos para la interdependencia recibida en nuestro estudio, nos sitúa en una posición próxima a la perspectiva contingente, ya que explica mayor cansancio emocional.

Otro aspecto importante a destacar es que la retroalimentación de otros no ha explicado ninguna dimensión del *burnout*. En relación a las características físicas o contextuales los aspectos ergonómicos explican de forma negativa la despersonalización y el síndrome de burnout y las condiciones de trabajo explican con signo también negativo el cansancio emocional, el síndrome de *burnout* y los consecuentes.

Consideraciones Finales

Entre las limitaciones que podemos señalar, al ser el estudio de tipo *ex post facto*, de carácter transversal, no hubo un control directo sobre las variables independientes. Por tanto, nuestra investigación no permite establecer relaciones de causalidad, por lo que sólo estamos en condiciones de dar sentido a las relaciones encontradas. De hecho, deberían privilegiarse diseños de tipo longitudinal, o bien experimentales con asignación al azar de los participantes a cada una las condiciones. En este sentido, los participantes provenían desde diferentes niveles organizativos, ocupando puestos de trabajo heterogéneos, y de muy diferentes sectores de actividad, hecho que favorece la disminución del sesgo de la varianza común.

Por otra parte, nuestro estudio no incluyó variables intervinientes que explicaran posibles efectos mediadores o moderadores entre las características de diseño del trabajo y *burnout*. Sin embargo, nuestra investigación constituye una de las primeras aproximaciones, sino la única, que encausa su esfuerzo en obtener evidencia empírica para componentes de diseño del trabajo que apenas han sido estudiados (como las características sociales y físico-contextuales del trabajo) y *burnout* en su conjunto.

Las principales conclusiones que se pueden extraer a partir de esta investigación son: en primer lugar, las características del diseño del trabajo (motivacionales de tarea y conocimiento, sociales y físicas o contextuales), explican o están relacionadas de una forma

u otra con *burnout*, confirmando de esta forma el acierto de incluir las características ampliadas del diseño. Si bien, la contribución relativa de cada una de sus dimensiones no es homogénea.

La autonomía en la toma de decisiones es una característica de diseño del trabajo que juega un rol fundamental en cuanto a la explicación de los diferentes componentes de *burnout*. Así, su relevancia puede llegar a ser crítica a la hora de planificar cambios orientados al mejoramiento de los resultados individuales. También la autonomía en la planificación del trabajo lo hace en la dimensión de despersonalización.

Respecto a la variedad de tareas es una característica de diseño del trabajo que juega un rol fundamental en cuanto a la explicación de los diferentes componentes de *burnout*. Este aspecto confirma los hallazgos de investigaciones previas que establecían la necesidad de diseñar trabajos que impliquen realizar diferentes actividades con objeto de fomentar la creatividad, el aprendizaje, etc., y minimizar el aburrimiento. Mientras que el significado de la tarea sólo mostró poder explicativo para *burnout*, en las dimensiones de despersonalización y falta de realización personal.

El apoyo social, junto a otras características sociales del trabajo, ha venido a reivindicar el importante rol que cumplen los aspectos relacionales en el *burnout*. El estudio de las características sociales es clave para el avance de la investigación en este tema, sobre todo, en relación a la interdependencia (iniciada y recibida) y a la interacción externa a la organización, ya que con base en nuestros resultados, supone vínculos positivos en relación al *burnout*. Y, por último, las condiciones de trabajo y la ergonomía, dentro de las características físicas o contextuales, juegan un rol fundamental en la explicación de los diferentes componentes de *burnout*.

En relación con los lineamientos que podemos trazar de cara a la investigación futura de la relación entre diseño del trabajo y *burnout* existen varias líneas posibles de actuación, las cuales se relacionan en gran medida con las limitaciones antes señaladas y con aspectos concretos que consideramos relevantes a partir de nuestra experiencia con el presente estudio.

En primer lugar, sería muy deseable poder emprender estudios de tipo longitudinal. Recordemos que en efecto el modelo de Grant et al. (2010), ya asume que el *burnout* es resultado de carácter distal. En esta línea también se encuentran las recomendaciones hechas por Schaufeli y Maslach (2017). En segundo lugar, creemos que un desafío pendiente que tiene nuestra investigación, y que puede hacerse extensible a estudios futuros, es la inclusión de variables mediadoras en la relación entre diseño del trabajo y *burnout* con objeto de contrastar la incidencia de otros factores como pueden ser la interdependencia, el significado de la tarea, etc. que nos permitan desarrollar actuaciones más eficaces para disminuir o eliminar la incidencia del *burnout* en las organizaciones.

Y por último, es importante destacar la relevancia de desarrollar estudios comparativos entre sectores de actividad. Una vez puesto de manifiesto, a través de los resultados obtenidos, lo oportuno de la inclusión de las características ampliadas del diseño del trabajo en relación con las diferentes dimensiones del *burnout*, sería de gran interés conocer su poder explicativo y sus relaciones para diferentes ámbitos profesionales, de forma, que nos permita realizar diseños del trabajo ajustados a la realidad en la que están inmersas las personas en el día a día de su actividad laboral.

Referencias

- Adriaenssens, J., De Gucht, V., & Maes, S. (2015). Determinants and prevalence of *burnout* in emergency nurses: a systematic review of 25 years of research. *International journal of nursing studies*, 52(2), 649-661. doi:10.1016/j.ijnurstu.2014.11.004
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328. doi:10.1108/02683940710733115
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273. doi:10.1037/ocp0000056
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job Demands-Resources theory. En C. Cooper & P. Chen (Eds.), *Wellbeing: A complete reference guide* (pp. 37-64). Chichester, UK: Wiley-Blackwell. doi:10.1002/9781118539415.wbwell019
- Bliese, P. D., & Britt, T. W. (2001). Social support, group consensus and stressor-strain relationships: social context matters*. *Journal of Organizational Behavior*, 22(4), 425-436. doi:10.1002/job.95
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39. doi:10.1006/jvbe.2001.1815
- Campion, M. A. (1988). Interdisciplinary approaches to job design: A constructive replication with extensions. *Journal of Applied Psychology*, 73, 467-481. doi:10.1037/0021-9010.73.3.467
- Cherniss, C. (2017). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout* (pp. 135-149). Routledge. doi:10.4324/9781315227979
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organisations*. New York: Praeger. doi:10.1177/000271628145800134
- Cherns, A. B. (1976). The principles of sociotechnical design. *Human Relations*, 29, 783-792. doi: 10.1177/001872677602900806
- Cifre, E., Castellano, E., Spontón, C., Medrano, L. A., & Maffei, L. (2017). Emociones positivas y negativas en la predicción del burnout y engagement en el trabajo. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(1), 75-88. Recuperado de <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/66>
- Çiçek, I. (2013). Relationship between Balance of Job Demands-control and Shared Mission/Vision for Blue-collar Employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, 1093-1104. doi:10.1016/j.sbspro.2013.10.583
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 284-294. doi:10.1037/0021-9010.88.2.284
- Diefendorff, J. M., Richard, E. M., & Croyle, M. H. (2006). Are emotional display rules formal job requirements? Examination of employee and supervisor perceptions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 273-298. doi:10.1348/096317905X68484
- Dierdorff, E. C., & Morgeson, F. P. (2007). Consensus in work role requirements: The influence of discrete occupational context on role expectations. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1228-1241. doi:10.1037/0021-9010.92.5.1228
- Dollard, M. F., & Winefield, A. H. (1998). "A test of the demand-control/support model of work stress in correctional officers". *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(3), 243-264. doi:10.1037/1076-8998.3.3.243
- Dormann, C., & Zapf, D. (2004). Customer-related social stressors and burnout. *Journal of occupational health psychology*, 9(1), 61-82. doi:10.1037/1076-8998.9.1.61
- Escuderos, A. D. M., & Toscano, J. H. A. (2016). Dimensiones de apoyo social asociadas al síndrome de burnout en docentes de media académica. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 7-18. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5608103>
- Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2014). Predicción del Burnout en los docentes: papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 19(2), 79-92. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/13059>
- Fernández-Ríos, M., Ramírez-Vielma, R., Sánchez-García, J., Bargsted-Aravena, M., Polo-Vargas, J., & Ruiz-Díaz, M. (2017). Spanish-Language Adaptation of Morgeson and Humphrey's Work Design Questionnaire (WDQ). *The Spanish Journal of Psychology*, 20, E28. doi:10.1017/sjp.2017.24
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165. doi: 10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95-110. doi:10.1037/1076-8998.5.1.95
- Grant, A. M. (2008). Does intrinsic motivation fuel the prosocial fire? Motivational synergy in predicting persistence, performance, and productivity. *Journal of applied psychology*, 93(1), 48-58. doi:10.1037/0021-9010.93.1.48
- Grant, A. M., Fried, Y., & Juillerat, T. (2010). Work matters: Job design in classic and contemporary perspectives. En S. Zedeck (Ed.), *APA Handbook of*

- Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 1, 417-453). Washington, DC: American Psychological Association. doi:10.1037/12169-013
- Grant, A. M., & Parker, S. K. (2009). Redesigning work design theories: The rise of relational and proactive perspectives. *Academy of Management Annals*, 3, 317-375. doi:10.5465/19416520903047327
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., & Lambert, E. G. (2012). Doing "People Work" in the Prison Setting: An Examination of the Job Characteristics Model and Correctional Staff Burnout. *Criminal Justice and Behavior*, 39(9), 1131-1147. doi:10.1177/0093854812442358
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279. doi: 10.1016/0030-5073(76)90016-7
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Massachusetts: Addison-Wesley. doi:10.1177/105960118200700110
- Hamaideh, S. H. (2011). Occupational stress, social support, and quality of life among Jordanian mental health nurses. *Issues in mental health nursing*, 33(1), 15-23. doi:10.3109/01612840.2011.605211
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. Nueva York: Wiley. Recuperado de <https://trove.nla.gov.au/version/43147719>
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1332-1356. doi:10.1037/0021-9010.92.5.1332
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administration Science Quarterly*, 24, 285-307. doi:10.2307/2392498
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books. doi:10.1177/002218569103300112
- Kiggundu, M. N. (1981). Task interdependence and the theory of job design. *Academy of Management Review*, 6, 499-508. doi:10.2307/257385
- Kiggundu, M. N. (1983). Task interdependence and job design: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 31, 145-172. doi:10.1016/0030-5073(83)90118-6
- Lee, R.T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133. doi:10.1037//0021-9010.81.2.123
- Leiter, M. P. (2017). Burnout as a developmental process: Consideration of models. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout* (pp.237-250). Routledge. doi:10.4324/9781315227979
- Leiter, M. P., Maslach, C., & Frame, K. (2014). Burnout. *The encyclopedia of clinical psychology*, 29(2) 1-7. doi:10.1002/9781118625392.wbecp142
- Lindquist, C., & Zapf, J. (1986). Burnout, job stress, and job satisfaction among southern correctional officers: Perceptions and causal factors. *Journal of Offender Counseling, Services, and Rehabilitation*, 10(4), 5-26. doi:10.1300/J264v10n04_02
- Marek, T., Schaufeli, W. B., & Maslach, C. (2017). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Routledge. doi:10.4324/9781315227979
- Maslach, C. (1982). *The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ, PrenticeHall. doi:10.4236/ojs.2015.57065
- Maslach, C. (2003). *Burnout: The cost of caring*. ISHK. Recuperado de <http://www.ishkbooks.com/malor>
- Maslach, C. (2017). Burnout: A multidimensional perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout* (pp. 19-32). Routledge. doi:10.4324/9781315227979
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. doi:10.1002/job.4030020205
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied social psychology annual*, 5, 133-153. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1985-24012-001>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). The Maslach Burnout Inventory Manual. En C. P. Zalaquett & R. J. Wood, *Evaluating Stress: A Book of Resources* (pp.191-218). The Scarecrow Press. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7.pdf
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111. doi:10.1002/wps.20311
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Moreno-Jimenez, B., Bustos, R., Matallana, A., & Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas: validación del CBB. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 13(2), 185-207. Recuperado de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1997/Vol2/Arti3.htm>
- Morgeson, F. P., Garza, A. S., & Campion, M. A. (2012). Work design. En I. Weiner, N. W. Schmitt, & S. Highhouse (Eds.), *Handbook of Psychology, Volume 12: Industrial and Organizational Psychology* (pp. 525-559). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons. doi:10.1002/9781118133880.hop212020
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1321-1339. doi:10.1037/0021-9010.91.6.1321
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2008). Job and team design: Toward a more integrative conceptualization of work design. En J. Martocchio (Ed.), *Research in personnel and human resource management* (Vol. 27, pp. 39-92). United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited. doi:10.1016/S0742-7301(08)27002
- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., & Hofmann, D. A. (2011). Safety at work: a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 71-94. doi:10.1016/S072-7301(08)2702-7
- Neveu, J. P. (2007). Jailed resources: Conservation of resources theory as applied to burnout among prison guards. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 21-42. doi:10.1002/job.393
- Nurmi, N., & Hinds, P. J. (2016). Job complexity and learning opportunities: A silver lining in the design of global virtual work. *Journal of International Business Studies*, 47(6), 631-654. doi:10.1057/jibs.2016.11
- Parker, S. K. (2014). Beyond motivation: Job and work design for development, health, ambidexterity, and more. *Annual review of psychology*, 65, 661-691. doi:10.1146/annurev-psych-010213-115208
- Parker, S. K., & Axtell, C. M. (2001). Seeing another viewpoint: Antecedents and outcomes of employee perspective taking. *Academy of Management Journal*, 44, 1085-1100. doi:10.2307/3069390
- Parker, S. K., Morgeson, F. P., & Johns, G. (2017). One hundred years of work design research: Looking back and looking forward. *Journal of applied psychology*, 102(3), 403. doi:10.1037/apl0000106
- Parker, S. K., Van den Broeck, A., & Holman, D. (2017). Work design influences: A synthesis of multilevel factors that affect the design of jobs. *Academy of Management Annals*, 11(1), 267-308. doi:10.5465/annals.2014.0054
- Parker, S. K., & Wall, T. D. (2001). Work design: Learning from the past and mapping a new terrain. En N. Anderson, D. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 90-109). Londres: Sage Publications. doi:10.4135/9781848608320.n6
- Parker, S. K., Wall, T. D., & Cordery, J. L. (2001). Future work design research and practice: Towards an elaborated model of work design. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 413-440. doi:10.1348/096317901167460
- Pelfrene, E., Vlerick, P., Mak, R. P., De Smet, P., Kornitzer, M., & De Backer, G. (2001). Scale reliability and validity of the Karasek'Job Demand-Control-Support' model. In the Belstress study. *Work & Stress*, 15(4), 297-313. doi:10.1080/02678370110086399
- Pines, A. M. (2017). Burnout: An existential perspective. In *Professional burnout* (pp. 33-51). Routledge Library Editions: Human Resource Management. doi:10.4324/9781315227979
- Portoghese, I., Leiter, M. P., Maslach, C., Galletta, M., Porru, F., D'Aloja, E., Gabriele, F., & Campagna, M. (2018). Measuring Burnout Among University Students: Factorial Validity, Invariance, and Latent Profiles of the Italian Version of the Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS). *Frontiers in Psychology*, 1-9. doi:10.3389/fpsyg.2018.02105
- Redó, N. A. (2017). El Síndrome de Burnout en los docentes. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 7(18), 829-848. doi:10.25115/ejrep.v7i18.1324
- Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1978). A Social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Design. *Administrative Science Quarterly*, 23(2), 224-253. doi:10.2307/2392563
- Schaufeli, W. B., & Maslach, C. (2017). Historical and conceptual development of burnout. In *Professional burnout* (pp.1-16). Routledge. doi:10.4324/9781315227979
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1991). Relations of job characteristics from multiple data sources with employee affect, absence, turnover intentions, and health. *Journal of Applied Psychology*, 76(1), 46. doi:10.1037/0021-9010.76.1.46i
- Taylor, F. W. (1911). *Principles of scientific management*. Nueva York: Harper. Recuperado de <http://www.druiisortiz.com/doc/articlefrontpage.pdf>
- Toh, S. G., Ang, E., & Devi, M. K. (2012). Systematic review on the relationship between the nursing shortage and job satisfaction, stress and burnout levels among nurses in oncology/haematology

- settings. *International Journal of Evidence based Healthcare*, 10(2), 126-141. doi:10.1111/j.1744-1609.2012.00271.x
- Trépanier, S. G., Fernet, C., Austin, S., Forest, J., & Vallerand, R. J. (2014). Linking job demands and resources to burnout and work engagement: Does passion underlie these differential relationships?. *Motivation and Emotion*, 38(3), 353-366. doi:10.1007/s11031-013-9384-z
- Van Yperen, N. W. & Hagedoorn, M. (2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support. *Academy of Management Journal*, 46, 339-348. doi:10.2307/30040627
- Whitehead, J. T. (1989). *Burnout in probation and corrections*. New York: Praeger. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1989-97314-000>
- Whitehead, J., & Lindquist, C. (1986). Correctional officer job burnout: A path model. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 23, 23-42. doi:10.1177/0022427886023001003
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human resource management review*, 12(2), 237-268. doi:10.1016/S1053-4822(02)00048-7
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology & Health*, 16, 527-545. doi:10.1080/08870440108405525

Informaciones sobre este artículo:

Recibido: 15/01/2019

Primera decisión editorial: 11/05/2019

Versión final: 28/05/2019

Aceptado: 06/06/2019