

**TENSIÓ LABORAL, SÍNDROME D'ESGOTAMENT
PROFESSIONAL (BURN-OUT) I CARACTERÍSTIQUES
SOCIODEMOGRÀFIQUES I LABORALS EN TREBALLADORS
DE BOTIGUES DE CONVENIÈNCIA**

TENSIÓN LABORAL, SÍNDROME DE AGOTAMIENTO
PROFESIONAL (BURN-OUT) Y CARACTERÍSTICAS
SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES EN TRABAJADORES
DE TIENDAS DE CONVENIÈNCIA

*JOB STRAIN, BURN-OUT, AND SOCIODEMOGRAPHIC
AND LABOR CHARACTERISTICS IN CONVENIENCE
STORE WORKERS*

Ángel Solanes Puchol, Beatriz Martín del Río,
Fermín Antonio Martínez Zaragoza, Gemma Benavides Gil
i Adrián García Selva*

DOI: 10.7203/anuari.psicologia.19.1.57

Resum

Les tendències de mercat actuals i les noves necessitats dels consumidors han situat les botigues de conveniència com un format comercial sòlid al nostre país. Les característiques d'aquests establiments porten als seus treballadors a experimentar condicions laborals diferents, que poden desembocar en l'experimentació pels empleats de conseqüències negatives, tant físiques com psicosocials. El propòsit d'aquest estudi ha sigut analitzar les possibles relacions existents entre la síndrome d'esgotament professional i la tensió laboral amb diversos factors sociodemogràfics –sexe, edat, estat civil i nivell educatiu– i laborals –tipus de contracte, nombre d'hores i nivell del lloc– en els treballadors de botigues de conveniència. Van participar-hi un total de 110 empleats que pertanyen a 24 establiments, als quals es van administrar els qüestionaris pertinents per avaluar les variables seleccionades. S'han tro-

* Universitat *Miguel Hernández*. ELX (Alacant). Av. Universitat, s/n (Edifici Altamira).03202. Elx, Alacant, Espanya. Adreça electrònica: <angel.solanes@umh.es>.

bat correlacions negatives i significatives entre l'edat i la tensió laboral. Les proves T i els ANOVA efectuats revelen diferències significatives en la síndrome d'esgotament professional i la tensió laboral, i en algunes de les seues dimensions, en funció de les variables sociodemogràfiques i sociolaborals estudiades. Els resultats obtinguts han permès comprovar l'existència de diferències significatives en el nivell de la síndrome d'esgotament professional en funció de variables sociodemogràfiques, com ara l'estat civil, i laborals, el nombre d'hores setmanals i tipus de contracte. Pel que fa a la tensió laboral, les diferències s'han trobat en funció del sexe, l'edat, l'estat civil, el nivell d'estudis i el nivell del lloc.

Paraules clau: botigues de conveniència, tensió laboral, síndrome d'esgotament professional (burn-out), risc psicosocial, salut ocupacional.

Resumen

Las tendencias de mercado actuales y las nuevas necesidades de los consumidores han situado a las tiendas de conveniencia como un formato comercial sólido en nuestro país. Las características de estos establecimientos llevan a sus trabajadores a experimentar condiciones laborales diferentes, que pueden desembocar en la experimentación por parte de los empleados de consecuencias negativas, tanto físicas como psicosociales. El propósito del presente estudio ha sido analizar las posibles relaciones existentes entre el síndrome de burn-out y la tensión laboral con diversos factores sociodemográficos –sexo, edad, estado civil y nivel educativo– y laborales –tipo de contrato, número de horas y nivel del puesto– en los trabajadores de tiendas de conveniencia. Se contó con la participación de un total de 110 empleados/as pertenecientes a 24 establecimientos, a los cuales se administraron los cuestionarios pertinentes para evaluar las variables seleccionadas. Se han encontrado correlaciones negativas y significativas entre la edad y la tensión laboral. Las pruebas T y los ANOVA efectuados revelan diferencias significativas en el burn-out y la tensión laboral, y en algunas de sus dimensiones, en función las variables sociodemográficas y sociolaborales estudiadas. Los resultados obtenidos han permitido comprobar la existencia de diferencias significativas en el nivel de burn-out en función de variables socio-demográficas, como el estado civil, y laborales, como el número de horas semanales y tipo de contrato. Respecto a la tensión laboral, las diferencias se han hallado en función del sexo, la edad, el estado civil, el nivel de estudios y el nivel del puesto.

Palabras clave: Tiendas de conveniencia, tensión laboral, burnout, riesgo psicosocial, salud ocupacional.

Abstract

Current market trends and new consumer needs have placed convenience stores as a solid commercial format in our country. The characteristics

of these establishments lead their employees to experience different working conditions, which in many cases could lead them to experience negative consequences, both physical and psychosocial. Therefore, the purpose of the present study was to analyze the possible relationships between burnout syndrome and work strain with divers socio-demographic factors –sex, age, marital status and educational level– and other labor factors –type of contract, number of hours and job position– in convenience store workers. A total of 110 employees from 24 establishments participated in the studio. For the data collect, it were administered several questionnaires for the evaluation of the selected variables. Negative and significant correlations have been found between age and job strain. The T tests and the ANOVA carried out reveal significant differences in bur-nout and job strain, and in some of its dimensions, depending on the sociodemographic and socio-labor variables studied. The results obtained show the existence of significant differences in the level of bur-nout in terms of socio-demographic variables, such as marital status, and labor variables, such as the number of weekly hours and type of contract. Regarding job strain, differences have been found based on sex, age, marital status, educational level and job position.

Key words: Convenience stores, job strain, burnout, psychosocial risk, occupational health.

Introducció

Durant els últims anys, les pautes que dominaven els hàbits de vida dels ciutadans i ciutadanes espanyoles han estat sotmeses a una modificació contínua, i han arribat a establir un nou panorama sociodemogràfic, cultural, laboral, i de consum (Miguel, Bernabeu i López, 2009). El sector del comerç no ha romàs invariable davant aquests canvis; les noves prioritats del comprador en els processos comercials han establert nous aspectes que cal considerar en la societat de consum. En concret, el temps i l'esforç disponibles són béns que gaudeixen de tanta valoració com els econòmics, per la qual cosa una adequada estratègia de venda que permeti més comoditat per al consumidor és un altre aspecte que cada vegada té major consideració (Agustín, Delclaux i Pedrosa, 2012).

Amb el propòsit de satisfer aquestes noves demandes, a Espanya hi ha hagut un increment en el nombre d'establiments que s'agrupen sota les denominades botigues de conveniència. Les característiques d'aquest tipus d'organitzacions són l'oferiment de productes de consum immediat i bàsic, i una estratègia comercial que es basa en la distribució i localització geogràfiques, que assegura mínims desplaçaments per als usuaris, i un ampli horari d'obertura que minimitza les restriccions temporals en l'oferiment dels seus serveis (Alcocer i Campos, 2014). En concret, la legislació espanyola entén per botigues de conveniència:

... aquelles que, amb una superfície útil per a l'exposició i venda al públic no superior a 500 metres quadrats, estiguen obertes al públic almenys dihuit hores al dia i distribuïsquen la seua oferta, de manera similar, entre llibres, periòdics i revistes, articles d'alimentació, discos, vídeos, joguets, regals i articles varis (Projecte de llei, 121/7, de 13 d'octubre de 2004, BOCG de 20 d'octubre de 2004).

En contraposició als clàssics establiments comercials, les botigues de conveniència basen les seues prestacions en l'oferiment de rapidesa en els seus serveis, en la disponibilitat d'una gran amplitud horària i en la proximitat als usuaris, ja que posseeixen una bona ubicació, tant residencial com interurbana. Per contra, les seues estratègies no se centren a oferir productes amb preus ajustats a les demandes econòmiques, ni especificitat en la gamma d'aquests (Miguel i al., 2009). En conseqüència, l'avantatge competitiu per a les botigues de conveniència rau en la prestació de serveis durant les franges horàries nocturnes o en els festius, forma amb la qual poden fer front a la resta de formats comercials que sí satisfan l'objectiu econòmic dels seus clients (Resa, 2005). Com a resultat d'aquestes estratègies comercials i de la saturació que van travessar els hipermercats durant el començament del nou mil·lenni (Valiño, 2004), el nombre de botigues de conveniència a Espanya es va incrementar quasi el doble des de 1996 a 2004, i va aconseguir en 2007 el 85,2% de presència al territori nacional (Castillo, Luisa, Torres, Pérez, i López, 2004; Real, 2011).

No obstant això, la utilització d'aquestes modalitats d'obertura, sumat a les característiques pròpies de les botigues de conveniència, suposa l'existència d'unes condicions laborals concretes per als treballadors que se situen en aquest sector. Amb freqüència, els contractes són de caràcter temporal, i estableixen un alt índex de rotació, tant en els llocs de treball com en els horaris. En aquest sentit, la irregularitat de la jornada laboral dels empleats és un dels aspectes més característics d'aquest tipus de llocs. A més, l'atenció al públic, els horaris nocturns, o el treball en solitari, són altres factors comuns als quals es veuen exposats els empleats de botigues de conveniència. En concret, la combinació dels dos últims aspectes pot resultar de gran rellevància, ja que pot implicar perills per a la seguretat d'aquests treballadors amb un perfil de persona jove i amb nivell d'estudis baix o mitjà.

D'acord amb els aspectes comentats, les característiques del lloc de les botigues de conveniència poden portar al treballador a experimentar condicions laborals específiques, en les quals poden donar-se nombroses conseqüències, i en destaquen principalment les físiques i les psicosocials. En aquest sentit, el *burn-out*, o síndrome de cremar-se en el treball, constituïria una d'aquestes conseqüències. El *burn-out* es defineix com la síndrome que resulta de l'exposició a una situació d'estrés crònic laboral, que és abordada pel treballador mitjançant

estratègies d'afrontament ineficaces, la qual cosa genera l'experimentació de cansament emocional, despersonalització i baixa realització personal (Martínez-Pérez, 2010). La investigació realitzada fins hui ha posat de manifest que aquesta síndrome origina conseqüències negatives per a l'individu –en forma de problemes psicològics o de salut física– i per a l'organització –com a elevada accidentalitat, absentisme o deterioració del rendiment, principalment– (Boada, de Diego, i Agulló, 2005; Gil-Monte, 2005; 2014).

D'igual manera, la *tensió laboral* pot suposar una altra situació negativa per als treballadors de les botigues de conveniència. La tensió laboral és definida com el conjunt de respostes físiques i psicològiques perjudicials que es donen quan els requeriments del treball no s'ajusten a les capacitats, recursos o necessitats del treballador (Steptoe, Cropley, i Joekes, 1999). Més concretament, des del model de Demandes-Control-Suport Social (Johnson, Hall, i Theorell, 1989), la tensió laboral s'explica a partir de la interacció que es produeix entre les demandes del treball, el control potencial que es posseeix sobre aquest i la percepció de suport social. És, per tant, el resultat de les influències que exerceixen aquestes tres variables el que determinarà el desenvolupament de problemes de salut. En aquest sentit, la condició d'altres demandes, control baix i poc suport social percebut és la més perjudicial per a la salut del treballador (Johnson, 1989). Diversos estudis han demostrat la relació existent entre aquesta forma d'estrés psicosocial i una major deterioració en la salut del treballador i en el seu rendiment laboral, i un augment en el seu nivell d'ansietat i en l'índex de rotació (Serrano, Moya-Albiol, i Salvador, 2009).

Fer referència a la tensió laboral o a la síndrome de l'esgotament professional implica abordar dos dels fenòmens més negatius que poden donar-se en l'entorn ocupacional, i que originen efectes adversos sobre el treballador. Nombrosos treballs han tingut com a objectiu conèixer com tots dos es veuen influïts per diverses característiques sociodemogràfiques i sociolaborals (vegeu Durán, Extremera, i Rey, 2001; Gil-Monte, Peiró, i Valcácer, 1996; Olmeda, García, i Morante, 1998; Zotti, Omarini, i Ragazzoni, 2008).

Més concretament, respecte a les variables sociodemogràfiques analitzades, s'ha centrat l'atenció en el sexe, l'edat, l'estat civil i el nivell d'estudis. Pel que fa al primer, l'evidència trobada suggereix que les dones posseeixen un risc lleugerament superior d'experimentar síndrome d'esgotament professional (Maslach, Schaufeli, i Leiter, 2001; Purvanova i Muros, 2010). Per la seua banda, l'edat no ha demostrat exercir un efecte directe clar sobre el *burn-out*, encara que sí hi ha evidència que actua sobre altres factors que es relacionen amb aquesta síndrome, com la satisfacció laboral o el compromís organitzacional (Tarcan i al., 2017). No obstant això, la tensió laboral sí es veu afectada per l'edat del treballador, i són els empleats de major longevitat els que ex-

perimenten un menor nivell de tensió laboral, respecte als més joves (Hertel, Rauschenbach, Thielgen, i Krumm, 2015). Quant a l'estat civil, diversos estudis conclouen que les persones casades són més propenses a sofrir un major esgotament emocional, i un nivell superior de *burn-out* (Al-Turki, 2010; Cañadas-De la Fuente i al., 2015; Moreira i al., 2009). D'igual manera ocorre per a la tensió laboral, ja que són també els treballadors casats els que perceben un major nivell d'aquest fenomen (Laraqui i al., 2008). Finalment, en referència al nivell educatiu, l'estudi de la seua relació amb la síndrome d'esgotament professional ha obtingut resultats dispars (Hunsaker, Chen, Maughan, i Heaston, 2015; Okwaraji i Aguwa, 2014); no obstant això, quant a la tensió laboral, els treballs realitzats indiquen que aquesta és més probable que siga experimentada per aquells empleats amb un nivell educatiu més alt (Guan i al., 2017).

Quant a les variables sociolaborals, les recerques efectuades han prestat interès especial en aspectes com el nombre d'hores de treball, el nivell jeràrquic, o el tipus de contracte. En referència a aquest últim factor, les evidències indiquen que els treballadors amb contractes de durada indefinida són més propensos a experimentar síndrome d'esgotament professional que aquells empleats que posseeixen contractes temporals (García-Izquierdo i Ríos-Rísquez, 2012; Garrosa, Moreno-Jimenez, Liang, i González, 2006). Respecte al nombre d'hores, s'ha assenyalat que majors temps de treball impliquen una major possibilitat de desenvolupar síndrome de *burn-out* (Hailey, 2015; Montero-Marín i al., 2011) i experimentar major tensió laboral (Duxbury i Halinski, 2014). Finalment, quant al nivell del lloc, tant la síndrome d'esgotament professional com la tensió laboral es relacionen amb llocs jeràrquics més alts (Anderson, Mavis, i Dean, 2000; Jordan, Fenwick, Slavin, Sidebotham, i Gamble, 2013; Ptacek, Raboch, Vnučkova, i Dubacova, 2017).

A més, l'alta relació que s'ha trobat entre la tensió laboral i la síndrome d'esgotament professional (Miró, Solanes, Martínez, Sánchez, i Rodríguez-Marín, 2007) també contribueix a justificar la seua avaluació i estudi en el col·lectiu d'empleats que pertanyen a les botigues de conveniència, àmbit en el qual hi ha una investigació escassa, tant a l'àmbit nacional com a internacional.

Per tot això, l'objectiu del present treball és realitzar una avaluació de la tensió laboral i de la síndrome d'esgotament professional experimentades pels treballadors de botigues de conveniència, i comprovar la relació que aquests dos factors puguen posseir amb determinades característiques sociodemogràfiques, com ara sexe, edat, estat civil i nivell d'estudis, i sociolaborals, com ara nombre d'hores setmanals, tipus de contracte i nivell jeràrquic, amb la finalitat d'establir una primera aproximació preventiva, i tractar d'evitar així l'aparició de problemes individuals i de salut pública. Per a això, s'han formulat les hipòtesis següents:

H1. Hi ha diferències significatives en *burn-out* entre els treballadors de botigues de conveniència en funció del sexe. Els homes obtindran puntuacions significativament inferiors que les dones (Maslach i al., 2001; Purvanova i Muros, 2010).

H2. No hi haurà diferències significatives en el nivell de la síndrome d'esgotament professional en funció de l'edat. Després de la revisió bibliogràfica realitzada, els estudis no són concloents sobre diferències en *burn-out* (Olmeda i al., 1998; Tarcan et al., 2017).

H3. Els treballadors de botigues de conveniència de major edat percebran un nivell de tensió laboral significativament menor que aquells empleats que siguin més joves (Hertel et al., 2015).

H4. Hi haurà diferències significatives en la síndrome d'esgotament professional i tensió laboral entre treballadors i treballadores de botigues de conveniència en funció de l'estat civil. Aquells treballadors casats o que visquen amb les seues parelles experimentaran major *burn-out* i tensió laboral que els fadrins (Poelmans, 2001; Haraqui et al., 2008).

H5. Hi haurà diferències significatives en tensió laboral entre treballadors i treballadores de botigues de conveniència en funció del nivell d'estudis. Els treballadors amb major nivell d'estudis percebran majors nivells de tensió laboral (Guan et al., 2017).

H6. Hi haurà diferències significatives en el nivell de síndrome d'esgotament professional i la tensió laboral entre treballadors i treballadores de botigues de conveniència en funció de les hores de treball. Els treballadors amb major nombre d'hores percebran majors nivells de *burn-out* i de tensió laboral (Duxbury i Halinski, 2014; Hailey, 2015).

H7. Hi haurà diferències significatives en la síndrome d'esgotament professional entre treballadors i treballadores de botigues de conveniència en funció del tipus de contracte. Els treballadors amb contractes indefinits percebran majors nivells de síndrome d'esgotament professional (García-Izquierdo i Ríos-Rísquez, 2012).

H8. Hi haurà diferències significatives en síndrome d'esgotament professional i tensió laboral entre treballadors i treballadores de botigues de conveniència en funció del nivell del lloc. Els treballadors amb major jerarquia dins de l'organització percebran majors nivells de síndrome d'esgotament professional i de tensió laboral (Ryan, Dt., Hsiao, i Ku, 2015).

Mètode

Per a aquest estudi es va utilitzar un disseny transversal correlacional descriptiu.

Participants

En l'estudi van participar un total de 110 empleats i empleades pertanyents a 24 organitzacions adscrites al sector i situades a la ciutat d'Elx, i que constituïa la població total del sector a la ciutat. Del total, un 44% eren homes.

Respecte a l'edat dels participants, el 5% eren menors de 20 anys, el 55% estaven entre els 21 i els 30 anys, el 25% se situava entre els 31 i els 40 anys, i el 12% tenia entre 41 i 50 anys. Tan sols un 3% dels participants eren majors de 51 anys.

Quant a l'estat civil, el 68% eren fadrins i el 32% eren casats o vivien en parella. Pel que fa al nivell del lloc, la majoria dels participants ocupaven llocs de treballador –71%–, i tan sols una petita part exercien càrrecs de directius (12%) i comandaments intermedis –17%–.

Quant al torn de treball, un 8% dels treballadors ocupaven el torn de matí, i un 5% el de vesprada, mentre que el 40% feien torns de matí i vesprada. D'igual manera, un 10% dels participants ocupaven el torn de vesprada i nit, i solament un 9% formaven part del torn de nit. I, d'altra banda, un 28% dels empleats formaven part de diversos torns rotatoris. En relació amb això últim, el 40% dels treballadors formaven part d'horaris de treball fixos, mentre que el 60% posseïen horaris rotatoris.

En últim lloc, el percentatge de treballadors que tenien un contracte de durada indefinida era del 53%, mentre que el 34% tenien un contracte de durada determinada, i el 13% posseïen un altre tipus de contracte.

Instruments i variables

La tensió laboral va ser avaluada mitjançant el Qüestionari de tensió laboral de Karasek i Theorell (1990) –*Job Content Questionnaire*, JCQ– en la versió adaptada per Steptoe i al. (1999). El qüestionari consta de 15 ítems valorats en una escala de 4 punts –des d'1 = totalment en desacord, fins a 4 = totalment d'acord–. Deu d'aquests ítems avaluen les dimensions de Demandes en el treball –la quantitat de treball, les seues exigències mentals, pressió de temps i la presència de demandes contradictòries– i Latitud de decisió o control, que al seu torn inclou les dimensions de Control percebut en el treball i Ús d'habilitats en el treball. A més, es pot obtenir un índex de Tensió laboral total. Els 5 ítems restants corresponen a un qüestionari sobre Suport social emprat pel grup de Steptoe i al. (1999). Els alfa de Cronbach obtinguts per Steptoe i al. (1999) van ser .72 –demandes laborals–, .64 –control i ús d'habilitats– i .76 –suport social–. En aquest treball, els alfa de Cronbach obtinguts van ser .76 –demandes laborals–, .71 –control i ús d'habilitats– i .68 –suport social–.

Pel que fa a la síndrome d'esgotament professional, la seua avaluació es va dur a terme amb l'adaptació al castellà realitzada per Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, i Grau (2000) del *Maslach Bur-nout Inventory General Survey* (MBI-GS) de Schaufeli, Leiter, Maslach, i Jackson (1996). El qüestionari consta de 16 ítems en els quals es demana al subjecte que indique amb quina freqüència –de 0 = mai, a 6 = tots els dies– experimenta en el seu treball determinades experiències. Es pot obtenir una puntuació total de síndrome d'esgotament professional, així com una puntuació per a cadascuna de les tres subescales: Esgotament –fatiga física i emocional del subjecte–, Cinisme/despersonalització –indiferència o actituds de distanciament del subjecte cap al treball– i Eficàcia professional –sentit d'autocompetència en exercir el treball–. Salanova i al. (2000) van trobar coeficients alfas de Cronbach de .85–esgotament emocional–, .78 –cinisme– i .73 –eficàcia professional–. En el cas del present estudi, s'han obtingut els alfas de Cronbach de .86 –esgotament emocional–, .76 –cinisme– i .64 –eficàcia professional–.

Respecte a les dades sociodemogràfiques i sociolaborals estudiades –sexe, edat, estat civil, nivell del lloc, nivell d'estudis, torn de treball, horari de treball, nombre d'hores de treball setmanals i tipus de contracte– es va confeccionar un qüestionari *ad hoc* per mesurar aquestes variables.

Procediment

Es va contactar amb 31 organitzacions adscrites al sector i situades a la ciutat d'Elx, de les quals 24 van decidir participar en l'estudi. En la visita a cadascuna de les organitzacions en qüestió, es va realitzar prèviament una entrevista amb el gerent o, en defecte d'això, amb el comandament intermedi de l'establiment. En aquesta entrevista, en primer lloc, es van explicar els objectius i la finalitat de l'estudi, la garantia de confidencialitat de les dades i la sol·licitud de permís per a poder administrar els qüestionaris exposats en l'apartat anterior.

Posteriorment, es van presentar els qüestionaris en la primera pàgina dels quals es feia èmfasi en una sèrie de qüestions, tals com la sinceritat a l'hora de respondre-hi, l'emplenament del qüestionari íntegrament, la inexistència de respostes bones o dolentes, la garantia de l'anonimat de les respostes i agraïments. Es va finalitzar amb la sol·licitud de participació en l'estudi i el repartiment de tants qüestionaris com treballadors, comandaments intermedis i directius hi haguera en l'organització.

L'emplenament dels qüestionaris va ser dut a terme pels implicats de manera individual, anònima i en horari laboral, excepte en aquells casos en què les demandes laborals ho impediren, en aquest cas es va efectuar fora de la jornada acordant una data per a la recollida.

Anàlisi de dades

Es van recollir 110 qüestionaris i les seues puntuacions directes van ser analitzades amb el programa SPSS 22.00 (IBM, 2013). En totes les anàlisis es van considerar com a significatives probabilitats menors o iguals a .05. Per examinar les relacions entre les variables de l'estudi, es va utilitzar el coeficient de correlació de Pearson. Amb la finalitat d'analitzar la influència del sexe, l'estat civil, el nivell d'estudis, el tipus de contracte i el nivell del lloc sobre la síndrome d'esgotament professional i la tensió laboral, i les seues respectives dimensions, es va utilitzar la prova *t* de Student per a mostres independents –amb el càlcul previ de la prova de Levene per a la igualtat de les variàncies– i ANOVA d'un factor, amb la prova *posthoc* de Bonferroni.

Resultats

Les anàlisis estadístiques dutes a terme confirmen l'existència de diferències significatives referents a la relació entre la tensió laboral i/o la síndrome d'esgotament professional, i les variables sociodemogràfiques i sociolaborals estudiades.

Així, respecte a les característiques sociodemogràfiques, en primer lloc, no s'han trobat diferències significatives en el nivell de síndrome d'esgotament professional ni en les seues dimensions en funció del sexe –taula 1–.

TAULA 1
Prova T per a la variable síndrome d'esgotament professional (burn-out)
en funció del sexe

	HOMES (N = 42)	DONES (N = 53)	ESTADÍSTIC T
Esgotament emocional	M = 2.41, DT = 1.67	M = 2.67, DT = 1.45	T _{95, 93} = -0.813
Eficàcia professional	M = 1.99, DT = 1.48	M = 1.65, DT = 1.34	T _{95, 95} = 1.19
Cinisme/despersonalització	M = 5.04, DT = 0.77	M = 4.75, DT = 1.07	T _{95, 93} = 1.47
Burn-out	M = 5.15, DT = 1.8	M = 6.11, DT = 1.75	T _{95, 89} = -2.58

†*p* < .001; ***p* < .01; **p* < .05

No obstant això, en relació a la tensió laboral, els resultats indiquen que sí que hi ha diferències significatives en aquesta variable en funció del sexe –taula 2–: els homes perceben menor *suport social en l'organització* en comparació de les dones (M_{dones} = 3.19, DT = 0.31; M_{homes} = 2.99, DT = 0.54).

TAULA 2
Prova T per a la variable tensió laboral en funció del sexe

	HOMES (N = 42)	DONES (N = 53)	ESTADÍSTIC T
Demandes en el treball	M = 2.27, DT = 0.66	M = 2.28, DT = 0.60	$T_{95, 98} = -0.09$
Control	M = 3.13, DT = 0.71	M = 3.17, DT = 0.64	$T_{95, 97} = -0.29$
Ús d'habilitats	M = 2.69, DT = 0.70	M = 2.85, DT = 0.63	$T_{95, 98} = -1.24$
Suport social	M = 2.99, DT = 0.54	M = 3.19, DT = 0.31	$T_{95, 97} = -2.72^{**}$
Tensió laboral	M = 8.11, DT = 2.61	M = 7.60, DT = 2.11	$T_{95, 97} = 1.09$

† $p < .001$; ** $p < .01$; * $p < .05$

Al seu torn, la variable *edat* tampoc mostra cap relació significativa amb la síndrome d'esgotament professional o algunes de les seues dimensions –taula 3–.

TAULA 3
Correlacions entre l'edat i el burn-out

	1	2	3	4	5
Edat	1				
Esgotament emocional	-.15	1			
Eficàcia professional	-.08	.513†	1		
Cinisme	.04	-.1	-.22*	1	
<i>Burn-out</i>	-.02	.40†	-.45†	.59†	1

† $p < .001$; ** $p < .01$; * $p < .05$

No obstant això, respecte a la tensió laboral, els resultats indiquen l'existència d'una relació negativa i significativa de la variable *edat* amb la dimensió de *demandes en el treball* ($r_{xy} = -.37$; $p < .05$) i amb l'índex global de tensió laboral ($r_{xy} = -.41$; $p < .01$) –taula 4–.

TAULA 4
Correlacions entre l'edat i la tensió laboral

	1	2	3	4	5	6
Edat	1					
Demandes en el treball	-.37*	1				
Control	.23	.22*	1			
Ús d'habilitats	.19	.37†	.43†	1		
Suport social	.04	.14	.51†	.33**	1	
Tensió laboral	-.41**	.74†	-.37†	-.21*	-.23*	1

† $p < .001$; ** $p < .01$; * $p < .05$

De la mateixa manera, l'estat *civil* dels treballadors també sembla influir sobre la síndrome d'esgotament professional i la tensió laboral que han experimentat. Pel que fa a la primera variable, les estadístiques obtingudes en l'ANOVA executat ($F_{1,95} = 4.53$; $p < .05$) mostren que hi ha diferències significatives en la síndrome d'esgotament professional en funció de l'estat civil dels treballadors, i són els fadrins els que han aconseguit puntuacions significativament majors respecte als empleats casats o que viuen en parella –taula 5–.

TAULA 5
ANOVA per a la variable burn-out en funció de l'estat civil

	FADRINS (N = 68)	CASATS/PARELLA (N = 32)	ESTADÍSTIC F
Esgotament emocional	M = 2.73, DT = 1.49	M = 2.12, DT = 1.57	$F_{1,92} = 3.37$
Eficàcia professional	M = 1.96, DT = 1.41	M = 1.74, DT = 1.20	$F_{1,92} = 1.04$
Cinisme	M = 5.21, DT = 0.97	M = 5.12, DT = 0.79	$F_{1,92} = 2.46$
<i>Burn-out</i>	M = 5.96, DT = 1.21	M = 5.31, DT = 0.92	$F_{1,92} = 4.53^*$

† $p < .001$; ** $p < .01$; * $p < .05$

D'igual manera succeeix amb les dimensions de *control* i *ús d'habilitats* de la variable Tensió laboral –taula 6–. Pel que fa a la primera dimensió, les estadístiques de l'ANOVA ($F_{1,96} = 15.43$; $p < .001$) confirmen l'existència de diferències significatives en funció de l'estat civil dels treballadors: els que són casats o viuen en parella perceben un menor grau de control que els treballadors fadrins.

TAULA 6
ANOVA per a la variable tensió laboral en funció de l'estat civil

	FADRINS (N = 68)	CASATS/PARELLA (N = 32)	ESTADÍSTIC F
Demandes en el treball	M = 2.21, DT = 0.65	M = 2.41, DT = 0.73	$F_{1,97} = 1.48$
Control	M = 2.98, DT = 0.69	M = 3.51, DT = 0.47	$F_{1,96} = 15.43^\dagger$
Ús d'habilitats	M = 2.65, DT = 0.64	M = 3.09, DT = 0.54	$F_{1,97} = 11.45^{**}$
Suport social	M = 3.05, DT = 0.50	M = 3.21, DT = 0.29	$F_{1,96} = 2.51$
Tensió laboral	M = 8.07, DT = 2.46	M = 7.29, DT = 2.06	$F_{1,96} = 2.42$

$^\dagger p < .001$; $^{**} p < .01$; $^* p < .05$

Quant a la dimensió *ús d'habilitats en el treball*, les estadístiques obtingudes en l'ANOVA realitzat ($F_{1,97} = 11.45$; $p < .01$) indiquen que són de nou els treballadors casats o que viuen en parella els que perceben una major demanda d'habilitats en el seu lloc laboral.

També en funció del *nivell d'estudis* dels treballadors, s'han obtingut diferències en algunes dimensions de la tensió laboral –taula 7–. En aquest sentit, els treballadors amb alt nivell d'estudis –diplomatura o llicenciatura– perceben un menor *control* sobre el seu treball, respecte als empleats amb baix nivell d'estudis –certificat d'escolaritat o secundària– ($M_{\text{alts}} = 3.24$, $DT = 0.64$; $M_{\text{baixos}} = 2.85$, $DT = 0.75$). A més, els treballadors amb alt nivell d'estudis també perceben una major demanda de l'ús *d'habilitats* en el seu treball, que els empleats amb baix nivell d'estudis ($M_{\text{alts}} = 2.97$, $DT = 0.66$; $M_{\text{baixos}} = 2.51$, $DT = 0.35$): els treballadors amb diplomatura o llicenciatura presenten major tensió laboral pel que fa a l'ús d'habilitats en el treball i un menor control sobre aquest que els empleats amb certificat d'escolaritat o secundària –taula 7–. No obstant això, pel que fa a l'índex global de la tensió laboral, cal destacar que no s'observen diferències significatives en la prova T.

TAULA 7
Prova T per a la variable tensió laboral en funció del nivell d'estudis

	BAIX NIVELL (N = 49)	ALT NIVELL (N = 17)	ESTADÍSTIC T
Demandes en el treball	M = 2.09, DT = 0.62	M = 2.27, DT = 0.75	$T_{95;64} = 0.86$
Control	M = 2.85, DT = 0.75	M = 3.24, DT = 0.64	$T_{95;64} = 1.52^*$
Ús d'habilitats	M = 2.51, DT = 0.35	M = 2.97, DT = 0.66	$T_{95;64} = 2.79^{**}$
Suport social	M = 3.04, DT = 0.37	M = 3.16, DT = 0.42	$T_{95;64} = 1.04$
Tensió laboral	M = 7.44, DT = 2.56	M = 7.78, DT = 2.57	$T_{95;64} = -0.45$

$^\dagger p < .001$; $^{**} p < .01$; $^* p < .05$

D'altra banda, també s'han trobat diferències significatives entre determinades característiques sociolaborals i algunes dimensions de les variables de tensió laboral i síndrome d'esgotament professional. En concret, els resultats revelen que el nombre *d'hores de treball* dels empleats de botigues de conveniència es relaciona positivament i significativament amb la dimensió *eficàcia professional* de la variable síndrome d'esgotament professional ($r_{xy} = .31$; $p < .01$) –taula 8–.

TAULA 8
Correlacions entre el nombre d'hores i el burn-out

	1	2	3	4	5
Nombre d'hores	1				
Esgotament emocional	.14	1			
Eficàcia professional	.31**	.513†	1		
Cinisme	.26	-.1	-.22*	1	
<i>Burn-out</i>	-.27	.40†	-.45†	.59†	1

† $p < .001$; ** $p < .01$; * $p < .05$

Mentre que no hi ha altres relacions significatives per a la tensió laboral o alguna de les seues dimensions –taula 9–.

TAULA 9
Correlacions entre el nombre d'hores i la tensió laboral

	1	2	3	4	5	6
Edat	1					
Demandes en el treball	-.02	1				
Control	.22	.22*	1			
Ús d'habilitats	-.01	.37†	.43†	1		
Suport social	.01	.14	.51†	.33**	1	
Tensió laboral	-.11	.74†	-.37†	-.21*	-.23*	1

† $p < .001$; ** $p < .01$; * $p < .05$

A més, en funció del *tipus de contracte*, també s'han trobat diferències significatives en relació a la síndrome d'esgotament professional –taula 10–.

En aquest sentit, els treballadors amb contracte de durada indefinida mostren majors puntuacions en la variable *cinisme/despersonalització* de la síndrome d'esgotament professional, que els treballadors amb contracte de durada determinada ($M_{\text{indefinita}} = 4.94$, $DT = 0.71$; $M_{\text{determinada}} = 4.33$, $DT = 1.02$).

TAULA 10
Prova T per a la variable burn-out en funció del tipus de contracte

	TEMPORAL (N = 38)	INDEFINIT (N = 49)	ESTADÍSTIC T
Demandes en el treball	M = 2.21, DT = 0.65	M = 2.41, DT = 0.73	$F_{1,97} = 1.48$
Esgotament emocional	M = 2.47, DT = 1.47	M = 2.44, DT = 1.41	$T_{95;80} = 0.68$
Eficàcia professional	M = 1.42, DT = 1.12	M = 2.01, DT = 1.48	$T_{95;81} = -2.07$
Cinisme/despersonalització	M = 4.33, DT = 1.02	M = 4.94, DT = 0.71	$T_{95;80} = 0.57^*$
Burn-out	M = 6.08, DT = 1.62	M = 5.59, DT = 1.79	$T_{95;89} = 2.01$

$^{\dagger}p < .001$; $**p < .01$; $*p < .05$

Finalment, el *nivell del lloc* dels treballadors de botigues de conveniència no ha exercit influència sobre el nivell de síndrome d'esgotament professional experimentat ni sobre les seues dimensions –taula 11–.

TAULA 11
ANOVA per a la variable burn-out en funció del nivell del lloc

	DIRECTIU (N = 68)	COMANDAMENT INTERMEDI (N = 32)	TREBALLADOR (N = 32)	ESTADÍSTIC F
Esgotament	M = 2.53, DT = 1.68	M = 2.62, DT = 1.48	M = 2.31, DT = 1.47	$F_{2,95} = 2.41$
Eficàcia professional	M = 1.75, DT = 1.61	M = 2.31, DT = 1.50	M = 1.69, DT = 1.34	$F_{2,95} = 1.29$
Cinisme	M = 5.28, DT = 0.74	M = 5.07, DT = 0.81	M = 4.81, DT = 0.96	$F_{2,95} = 1.70$
Burn-out	M = 6.03, DT = 1.77	M = 6.38, DT = 2.08	M = 5.47, DT = 1.74	$F_{2,95} = 1.91$

$^{\dagger}p < .001$; $**p < .01$; $*p < .05$

No obstant això, el nivell del lloc sí que influeix sobre la dimensió de *control percebut en el treball* de la variable tensió laboral, i sobre el seu índex global–taula 12–.

TAULA 12

ANOVA per a la variable tensió laboral en funció del nivell del lloc

	DIRECTIU (N = 68)	COMANDAMENT INTERMEDI (N = 32)	TREBALLADOR (N = 32)	ESTADÍSTIC F
Demandes	M = 2.20, DT = 0.57	M = 2.39, DT = 0.62	M = 2.27, DT = 0.72	$F_{2,95} = 0.32$
Control	M = 3.72, DT = 0.71	M = 3.48, DT = 0.54	M = 2.98, DT = 0.66	$F_{2,95} = 10.51^\dagger$
Ús de les habilitats	M = 3.06, DT = 0.54	M = 2.67, DT = 0.86	M = 2.75, DT = 0.63	$F_{2,95} = 1.42$
Suport social	M = 3.26, DT = 0.23	M = 3.16, DT = 0.41	M = 3.07, DT = 0.48	$F_{2,95} = 1.21$
Tensió laboral	M = 8.07, DT = 2.17	M = 7.79, DT = 1.33	M = 6.24, DT = 1.65	$F_{2,95} = 2.55^*$
Prova de Bonferroni	Direct.- Control	Comandament int. = 0.24	Mà e. - Treballador = 0.5*	Treballador = 0.73 [†]
	Direct.- T. L.	Comandament int. = 1.25	Mà e.- Treballador = 0.27	Treballador = 1.83*

[†] $p < .001$; * $p < .01$; * $p < .05$

D'aquesta manera, els treballadors que perceben un menor control sobre el seu treball han sigut els que ocupen comandaments intermedis ($M = 3.48$, $DT = 0.54$) i càrrecs directius ($M = 3.72$, $DT = 0.71$). A més, aquests últims també experimenten un major grau de tensió laboral ($M_{\text{directius}} = 8.07$, $DT = 2.17$), respecte als empleats de nivell bàsic.

Discussió

Els resultats obtinguts permeten observar l'existència de diferents relacions entre les variables sociodemogràfiques estudiades i els nivells de síndrome d'esgotament professional i tensió laboral experimentats pels treballadors de botigues de conveniència. Les conclusions obtingudes en aquest estudi no contemplen diferències significatives en el nivell de *burn-out* en funció del sexe –H1–. Aquests resultats coincideixen amb els obtinguts en altres investigacions (Da Silva, i al., 1999). Una possible explicació a aquestes dades, com proposa Purvanova i Muros (2010) seria que les dones tendeixen a puntuar més alt en els ítems relacionats amb l'*esgotament emocional*, mentre que els homes ho fan en els ítems corresponents a la dimensió de *despersonalització*, la qual cosa anul·la les possibles diferències que hi haja en el nivell de síndrome d'esgotament professional global. Això és coherent amb la teoria del rol de gènere (Eagly, 1987),

que postula que les dones són més propenses a expressar sentiments de fatiga emocional i física –esgotament emocional– perquè tendeixen a exterioritzar les seues emocions, mentre que els homes adopten una desconexió i allunyament del treball sota l’estrés –despersonalització– perquè aprenen que han d’ocultar les seues emocions (Purvanova i Muros, 2010). En el present estudi, els homes han obtingut majors puntuacions en la dimensió de *despersonalització*, i les dones ho han fet en la dimensió d’esgotament *emocional*, encara que cal destacar que aquestes diferències no han resultat ser estadísticament significatives –taula 3–.

D’altra banda, en la variable sexual cal destacar que els resultats sí que indiquen l’existència de diferències significatives respecte a la dimensió *suport social percebut* de la variable tensió laboral, i són les dones les que perceben un major nivell de suport social en la seua organització. Aquestes dades són consistents amb les obtingudes en estudis similars (Xifri, Salanova, i Franco, 2011), i la seua interpretació podria relacionar-se amb les diferències en la socialització i en l’adopció de rols que tradicionalment s’estableixen entre homes i dones. Així, com que s’emfatitza en els homes l’autonomia i l’autoconfiança, s’espera d’ells que les seues estratègies de resolució de problemes es desenvolupen mitjançant la independència, mentre que, per contra, com que es relaciona més la figura de la dona amb la calidesa, l’expressivitat i l’empatia, es tendeix a considerar que les dones desenvolupen un estil d’afrontament que implica la cerca del contacte i el suport d’altres persones (Matud, Carbelleira, López, Marrero, i Ibáñez, 2002). De qualsevol forma, aquests resultats suggereixen que aconseguir una millora en la qualitat de les relacions interpersonals en el context laboral és important per a la promoció de la salut ocupacional (Gil-Monte, 2004).

D’altra banda, no s’han trobat relacions significatives entre el nivell de síndrome d’esgotament professional experimentat i la variable edat –H2–. Malgrat que alguns treballs indiquen que la freqüència dels símptomes tendeix a incrementar-se amb l’edat, amb l’existència d’un interval entre els 30 i els 50 anys de major risc (Olmeda, i al., 1998), la postura més acceptada i d’acord amb els resultats obtinguts és que la variable edat no constitueix un factor per si solament predictor de la síndrome d’esgotament professional, sinó que hi ha altres variables sociodemogràfiques i sociolaborals que tenen més pes en l’explicació d’aquesta síndrome (Moreno, Garrosa, Benevides-Pereira, i Gálvez, 2003).

No obstant això, respecte al nivell de tensió laboral, les dades obtingudes indiquen que els empleats de botigues de conveniència de major edat perceben un menor grau de tensió laboral –H3–. Aquests resultats es poden deure a la superior capacitat dels treballadors d’edat més avançada de fer front als diversos problemes que es plantegen en el seu lloc de treball, a causa del major grau d’experiència laboral i a la utilització d’estratègies d’afrontament centrades en l’emoció i en el problema més actives que en els treballadors més joves, la qual cosa contribueix a moderar els efectes negatius de la tensió laboral (Hertel i al.,

2015). A més, els treballadors joves, a causa que tenen menor experiència laboral, també se sotmeten a un procés d'aprenentatge en el seu lloc, la qual cosa pot suposar una font d'estrés addicional, que contribueix a augmentar la percepció de tensió laboral (Osca, Segado, i García, 2006).

En un altre ordre, els resultats també mostren que els treballadors casats o que viuen amb les seues parelles perceben un menor control sobre el seu treball i un major nivell de demanda d'habilitats, mentre que els treballadors fadrins són els que han manifestat un major nivell de síndrome d'esgotament professional –H4–. Respecte a això últim, una explicació pot residir en la percepció dels empleats casats d'un major suport socioemocional pels seus familiars que els fadrins.

En aquest sentit, s'ha considerat que els recursos familiars dels quals el treballador disposa contribueixen com a complement als proporcionats pels companys per a reduir la síndrome de *burn-out* o previndre el seu desenvolupament (Leiter, 1990; Maslach, 2003). Un altre aspecte que pot ajudar a explicar aquests resultats és la diferència entre els estils de vida d'individus fadrins i casats. Aquests últims solen tindre un estil de vida més estable, i anteposen el salari i la seguretat en l'ocupació a factors com l'interés, el desafiament en el treball, la realització personal o la satisfacció laboral. Per la seua banda, els subjectes fadrins tendeixen més a usar el treball com a font de vida social, la qual cosa els portaria a implicar-se excessivament en l'àmbit laboral, i, per tant, a exposar-se a un major risc de desenvolupar síndrome d'esgotament professional (Guillén Villegas i Santamaría Barberán, 1999). Pel que fa a la major percepció d'ús d'habilitats i menor grau de control sobre el seu treball, aquesta diferència pot deure's a la seua major exigència en la conciliació de vida familiar i professional, la qual cosa fa que perceben que calen majors demandes i habilitats per a conjugar-les de forma satisfactòria. A més d'això, també ells mateixos s'exigeixen un major control sobre el treball que els seus companys que estan fadrins, atesa la consideració que realitzen de les seues responsabilitats familiars.

Continuant amb el nivell d'estudis, els resultats trobats indiquen que els empleats que posseeixen una major formació acadèmica perceben una major demanda d'habilitats en el seu lloc, així com una menor capacitat de control sobre el seu treball, en comparació d'aquells treballadors que posseeixen un nivell d'estudis inferior –H5–. Aquestes dades suggereixen que la major formació dels empleats de botigues de conveniència implica una major consciència dels requisits reals del lloc ocupat, la qual cosa podria produir en els individus amb un nivell d'estudis més elevat una major percepció de demanda d'habilitats. Per la seua banda, la menor percepció de control sobre el treball en empleats amb alta formació podria explicar-se des del model d'expectatives de Carver i Scheier (1988), i considerar així que el personal amb alt nivell d'estudis posseeix expectatives d'èxit laboral més elevades que no s'arriben a aconseguir, la qual cosa genera una menor percepció d'autoconfiança i autoeficàcia.

D'altra banda, els resultats també mostren que els treballadors de botigues de conveniència amb major nombre d'hores no experimenten un major nivell de tensió laboral ni de síndrome d'esgotament professional –H6–. Més aviat al contrari, els resultats han permès trobar una relació significativa entre la dimensió *eficàcia professional* de la variable *burn-out* i el nombre d'hores setmanals. Pel que s'observa, una major quantitat d'hores de treball augmenta la percepció d'acompliment professional en el lloc dels empleats de botigues de conveniència. Aquest resultat va en direcció oposada als d'altres estudis, en els quals s'ha trobat una relació significativa entre la síndrome d'esgotament professional i la tensió laboral amb un major nombre d'hores de treball (Demirci i al., 2010; Duxbury i Halinski, 2014; Hailey, 2015; Otero-López, Santiago, i Castro, 2008). En general, es considera que un major nombre d'hores treballades es relaciona amb un major nombre de tasques a realitzar en el lloc, i amb una disminució en el temps disponible per a exercir activitats fora de l'àmbit laboral, cosa que origina una sobrecàrrega de treball i un desajust de rols (Moustafa, 2015).

En referència al tipus de contracte, els resultats obtinguts mostren que els empleats que posseeixen un contracte indefinit puntuen més alt en la dimensió *cinisme* de la variable *burn-out*, en comparació d'aquells que tenen contractes de durada determinada –H7–. Si bé la literatura científica existent no ha trobat dades que es mostren consistents respecte a la relació entre aquesta síndrome i el tipus de contracte (Zotti, i al., 2008), alguns estudis argumenten que la relació entre tots dos factors s'explica, en primer lloc, pel major nombre d'estressors propis del càrrec als quals els treballadors amb contracte indefinit es veuen exposats, i en segon lloc, a l'absència de períodes de descans o desconexió en els individus amb contracte de durada indefinida, en comparació dels empleats de durada determinada, que sí que disposen d'etapes d'inactivitat laboral en les quals la desconexió de l'exercici professional actua com un modulador de la síndrome d'esgotament professional (Gil-Monte, i al., 1996).

Finalment, s'ha trobat que hi ha diferències significatives en la dimensió *control percebut sobre el treball* de la tensió laboral i en l'índex global d'aquesta en funció del lloc jeràrquic, i són els empleats amb un rang superior els que perceben un menor grau de control sobre el seu treball, i els directius els que manifesten experimentar un major nivell de tensió laboral –H8–. Aquests resultats poden deure's al major nombre de responsabilitats que tenen els treballadors que ocupen llocs jeràrquics més alts, així com al major nombre de tasques que exerceixen i la major ambigüitat d'aquestes, respecte als treballadors que ocupen llocs jeràrquics inferiors (Ryan, i al., 2015).

Les conseqüències originades per la síndrome d'esgotament professional i la tensió laboral es produeixen tant a l'àmbit personal –esgotament, fatiga crònica, ansietat, irritabilitat, baixa autoestima, depressió, queixes psicossomàtiques, etc.– com a l'àmbit laboral –insatisfacció laboral, falta de compromís

organitzacional, pitjors relacions amb els companys o intenció d'abandonar l'organització, entre altres— i organitzacional —increment de la taxa d'absentisme, baixes laborals, rotació, falta de qualitat del servei, accidents laborals, etc.— (Montesdeoca, Rodríguez, Pou, i Montedeoca, 1997; Salanova i Llorens, 2008; Schaufeli i Buunk, 2002). A més, en el sector laboral en el qual se situen els empleats de les botigues de conveniència, resulta important considerar l'acompliment d'aquests en la seua funció de venda al públic. En aquest sentit, cal destacar que diversos estudis (Low, Cravens, Grant, i Moncrief, 2001; Schaufeli i Buunk, 2002) han trobat que les conseqüències de la síndrome d'esgotament professional produeixen en els treballadors d'aquest sector una reducció de l'acompliment en la seua labor de venda. Per tant, de tot el que hem esmentat es deriva la importància de realitzar una adequada avaluació d'aquesta síndrome en els treballadors, i a més, de les condicions que puguen estar en relació amb aquesta, per tractar de previndre així les greus conseqüències que s'originen, tant a l'àmbit personal, com a l'àmbit laboral i organitzacional.

En definitiva, aquestes troballes suposen una nova contribució per a la correcta gestió dels recursos humans, atés que permeten conèixer amb major profunditat els punts sobre els quals aquesta àrea ha de focalitzar la seua acció per obtindre així el major benefici empresarial i humà (Boada-Grau i Gil-Ripoll, 2011). No es pot oblidar que les organitzacions són, sobretot, formacions socials en les quals es desenvolupen processos psicosocials rellevants tant per als treballadors, com per a les finalitats de la mateixa organització (Gil-Monte, 2010).

Així doncs, els resultats d'aquest estudi ens permeten establir estratègies en la gestió i desenvolupament de treballadors i treballadores de botigues de conveniència que milloren la seua salut ocupacional i facilitar unes millors condicions laborals i accions preventives de riscos psicosocials segons les variables sociodemogràfiques pròpies, com el sexe, edat, estat civil i nivell d'estudis, i sociolaborals, com el nombre d'hores de treball setmanals, tipus de contracte i nivell jeràrquic en l'organització, dels mateixos empleats que configuren la plantilla de l'empresa.

Conclusions

Les dones treballadores de botigues de conveniència perceben un major suport social en l'organització que els treballadors homes.

Els treballadors de botigues de conveniència amb més edat perceben un menor grau de tensió laboral.

Els treballadors de botigues de conveniència fadrins perceben un major nivell de síndrome d'esgotament professional que els treballadors que són casats o que viuen amb la seua parella.

Per la seua banda, els empleats casats o que viuen en parella perceben un menor grau de control sobre el seu treball i un major nombre de demandes i ús d'habilitats en el seu lloc respecte als empleats que són fadrins.

Els treballadors amb alt nivell d'estudis perceben menor control sobre el seu treball i major demanda d'habilitats en el seu lloc que aquells que posseeixen un baix nivell d'estudis.

Un major nombre d'hores de treball setmanals en els empleats de botiga de conveniència implica una major percepció d'eficàcia professional en els individus.

Els treballadors de botigues de conveniència que tinguen un contracte de durada indefinida corren un risc major d'experimentar cinisme, en comparació dels empleats que estiguen sota un contracte de durada determinada.

Els treballadors de botigues de conveniència que ocupen llocs jeràrquics més alts perceben menor control sobre el seu treball, i són els directius els que més experimenten una major tensió laboral.

Limitacions de l'estudi, suggeriments i perspectives de recerca

En primer lloc, cal esmentar algunes de les limitacions amb les quals s'ha hagut de bregar a l'hora de dur a terme aquest estudi. La primera d'aquestes rau en la mostra emprada en l'estudi, la qual no ha estat tan àmplia com s'haguera desitjat, encara que sí que es considera representativa i equilibrada a la ciutat d'Elx, ateses les característiques sociodemogràfiques i sociolaborals dels enquestats. D'altra banda, el fet que totes les organitzacions analitzades pertanyen a la localitat d'Elx podria haver contribuït a distorsionar en certa mesura la fiabilitat de les dades. A més, el nombre d'estudis de referència dels quals fins hui es disposa sobre l'àmbit de les botigues de conveniència és molt limitat. Tant a escala nacional com internacional, la majoria d'investigacions dutes a terme se centren a analitzar el desenvolupament i expansió de les botigues de conveniència, i les estratègies comercials i econòmiques que aquestes entren en els diferents posicionaments del mercat. No obstant això, no hi ha estudis que hagen tractat d'indagar en aquest col·lectiu de treballadors, o en les característiques del seu lloc de treball o les conseqüències que puguen derivar-se de la seua situació laboral. Això porta a considerar que, ateses les característiques atípiques de les organitzacions de les quals formen part, aquest col·lectiu de treballadors podria constituir un objecte d'estudi interessant en l'àmbit de la Psicologia del treball, de les organitzacions i en els recursos humans.

Per tot el que hem comentat anteriorment, es considera necessari realitzar un major nombre d'investigacions en el col·lectiu de treballadors de botigues de conveniència, i ampliar les regions d'estudi i els constructes a avaluar, amb

el propòsit d'obtindre una millor anàlisi i aproximació a les característiques que presenta aquest sector de treballadors, i tractar de determinar les possibles condicions i conseqüències laborals a les quals puguen estar exposats, amb la finalitat de posar en marxa plans preventius i solucions adequades que permeten evitar problemes i conseqüències, tant de salut en l'empleat, com de rendiment i eficàcia en l'organització.

Referències

- Agustín, A.; Delclaux, S. i Pedrosa, R. (2012). *Oportunidades del «conveniente» en el mercado español*. Barcelona: AECOC.
- Alcocer, O. i Campos, J. (2014). El Formato de Tiendas de Conveniencia como Medio de Proximidad de Servicios y Abastecimiento en Áreas Urbanas. *Quivera*, 16(2), 63-84.
- Al-Turki, H. A. (2010). Saudi Arabian nurses are they prone to bur-nout syndrome? *Saudi Medical Journal*, 31(3), 313-316.
- Anderson, K.; Mavis, B. E. i Dean, R. E. (2000). Feeling the stress: perceptions of bur-nout among general surgery program directors. *Current Surgery*, 51(1), 46-50.
- Boada, J.; de Diego, R. i Agulló, E. (2005). El absentismo laboral como conseqüente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17, 212-218.
- Boada-Grau, J. i Gil-Ripoll, C. (2011). Medida de las prácticas de recursos humanos: propiedades psicométricas y estructura factorial del cuestionario PRH-33. *Anales de Psicología*, 27, 527-535.
- Boletín Oficial de las Cortes Generales (2004). *Enmiendas e índice de enmiendas al articulado. Serie A: Proyecto de Ley. 121/000007 Horarios Comerciales*. 20 d'octubre, núm. 7-4. Congrés dels Diputats d'Espanya.
- Cañadas-De la Fuente, G. A.; Vargas, C.; San Luis, C.; García, I.; Cañadas, G. R. i De la Fuente, E. I. (2015). Risk factors and prevalence of burn-out syndrome in the nursing profession. *International Journal of Nursing Studies*, 52(1), 240-249.
- Carver, C. S. i Scheier, M. F. (1988). A control-process perspective on anxiety. *Anxiety Research*, 1, 17-22. <<http://dx.doi.org/10.1080/10615808808248217>>.
- Castillo, D. J.; Luisa, M.; Torres, G.; Pérez, M. S. i López, C. S. (2004). Europa de 15 + 10. *Distribución y Consumo*, juliol-agost, 5-20.
- Cifre, E.; Salanova, M. i Franco, J. (2011). Riesgos psicosociales de hombres y mujeres en el trabajo: ¿Una cuestión de diferencias? *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 82, 28-37.

- Da Silva, H.; Deaniel, E. i Pérez, A. (1999). Estudio de desgaste profesional entre los profesionales sanitarios de un hospital general. *Actas Españolas de Psiquiatría*, 27(5), 310-320.
- Demirci, S.; Yildirim, Y. K.; Ozsaran, Z.; Uslu, R.; Yalman, D. i Aras, A. B. (2010). Evaluation of burn-out syndrome in oncology employees. *Medical Oncology Journal*, 27(3), 968-974.
- Durán, M. A.; Extremera, H. i Rey, L. (2001). Bur-nout en profesionales de la enseñanza: un estudio en Educación primaria, Secundaria y Superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(1), 45-46.
- Duxbury, L. i Halinski, M. (2014). When more is less: An examination of the relationship between hours in telework and role overload. *Work: Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, 48(1), 91-103.
- Eagly, A. H. (1987). *Sex differences in social behavior: A social-role interpretation*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.
- García-Izquierdo, M. i Ríos-Rísquez, M. I. (2012). The relationship between psychosocial job stress and bur-nout in emergency departments: An exploratory study. *Nursing Outlook*, 60(5), 322-329.
- Garrosa, E.; Moreno-Jimenez, B.; Liang, Y. i González, J. L. (2006). The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: an exploratory study. *International Journal Of Nursing Studies*, 45(3), 418-427.
- Gil-Monte, P. R. (2004). Influència de la qualitat de les relacions interpersonals en el context laboral sobre la «Síndrome d'escotament professional o del cremat» (burnout). *Anuari de Psicologia de la Societat Valenciana de Psicologia*, 10(2), 25-40. <<http://roderic.uv.es/handle/10550/21664>>.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo: una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2010). Algunas aportaciones de la Psicología social a la Psicología de la salud ocupacional. *Anuari de Psicologia de la Societat Valenciana de Psicologia*, 13(1-2), 149-169. <<http://roderic.uv.es/handle/10550/23172>>.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. <<http://dx.doi.org/10.1590/S1726-46342012000200012>>.
- Gil-Monte, P. R. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de riesgos laborales*. Madrid: Pirámide.
- Guan, S.; Xiaerfuding, X.; Ning, L.; Lian, Y.; Jiang, Y.; Liu, J. i Ng, T. B. (2017). Effect of Job Strain on Job Burnout, Mental Fatigue and Chronic Diseases among Civil Servants in the Xinjiang Uygur Autonomous Region of China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(8), 872-887. <<http://doi.org/10.3390/ijerph14080872>>.

- Guillén Villegas, J. C. i Santamaría Barberán, E. (1999). Evaluación del nivel de burn-out en una muestra de trabajadores del área de tratamiento de un Centro Penitenciario. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 1(3), 68-72.
- Hailey, J. A. (2015). *An examination of the relationship between self-compassion and burn-out in human service providers working in underserved, faith-based contexts* (dissertation thesis). University of Michigan, Michigan.
- Hertel, G.; Rauschenbach, C.; Thielgen, M. M. i Krumm, S. (2015). Are older workers more active copers? Longitudinal effects of age-contingent coping on strain at work. *Journal of Organizational Behavior*, 36(4), 514-537. <<http://dx.doi.org/publicaciones.umh.es:8080/10.1002/job.1995>>.
- Hunsaker, S.; Chen, H.-C.; Maughan, D. i Heaston, S. (2015). Factors That Influence the Development of Compassion Fatigue, Burnout, and Compassion Satisfaction in Emergency Department Nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 47(2), 186-194. doi: 10.1111/jnu.12122
- IBM Corp. Released. (2013). *IBM SPSS Statistics for Windows, Version 22.0*. Armonk, NY: IBM Corp.
- Johnson, J. V. (1989). Control, collectivity and the psychosocial work environment. En S. Sauter, J. Hurrell i C. L. Cooper (Eds.), *Job control and worker health*. London: Wiley.
- Johnson, J. V.; Hall, E. M. i Theorell, T. (1989). Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 15(4), 271-279.
- Jordan, K.; Fenwick, J.; Slavin, V.; Sidebotham, M. i Gamble, J. (2013). Level of burn-out in a small population of Australian midwives. *Women & Birth*, 26(2), 125-132.
- Karasek, R. A. i Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. Nova York: Basic Books.
- Laraqui, O.; Laraqui, S.; Tripoli, D.; Caubet, A.; Verger, C. i Laraqui, C. H. (2008). Evaluation du stress chez le personnel de santé au Maroc: à propos d'une étude multicentrique. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 69(5), 672-682.
- Leiter, M. P. (1990). The impact of family resources, control coping and skill utilization on the development of burnout: a longitudinal study. *Human relations*, 43, 1067-1083.
- Low, G. S.; Cravens, D. W.; Grant, K. i Moncrief, W. C. (2001). Antecedents and consequences of salesperson Burnout. *European Journal of Marketing*, 35(5), 56-69. <<http://dx.doi.org/10.1108/03090560110388123>>.
- Martín, F. i Pérez, J. (1997). *NTP443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Madrid: Ministeri de Treball i Afers Socials, INSHT.

- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112.
- Maslach, C. (2003). *Burnout: Cost of Caring*. Califòrnia: ISHK.
- Maslach, C.; Schaufeli, W. B. i Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Matud, P.; Carbelleira, M.; López, M.; Marrero, R. i Ibáñez, I. (2002). Apoyo social y salud: un análisis de género. *Salud Mental*, 25(2), 32-37.
- Miguel, J.; Bernabeu, M. i López, A. M. (2009). Tiendas de conveniencia localizadas en estaciones de servicio: Un nuevo formato comercial para nuevos usos del territorio. *Papeles de Geografía*, 50, 101-113.
- Miró, E.; Solanes, A.; Martínez, P.; Sánchez, A. i Rodríguez-Marín, J. (2007). Relación entre el burn-out o «síndrome de quemarse por el trabajo», la tensión laboral y las características del sueño. *Psicothema*, 19(3), 388-394.
- Montero-Marín, J.; García-Campayo, J.; Fajó-Pascual, M.; Carrasco, J. M.; Gascón, S.; Gili, M. i Mayoral-Cleries, F. (2011). Sociodemographic and occupational risk factors associated with the development of different burn-out types: The cross-sectional university of zaragoza study. *BMC Psychiatry*, 11, 1-13. <<http://dx.doi.org/publicaciones.umh.es:8080/10.1186/1471-244X-11-49>>.
- Montesdeoca, D.; Rodríguez, F.; Pou, L. i Montedeoca, M. J. (1997). El medio laboral y la salud mental (II): estrés, burn-out y drogodependencias. Una propuesta preventiva. *Psiquis*, 18(3), 105-114.
- Moreira, D. S.; Magnago, R. F.; Sakae, T. M. i Magajewski, F. R. (2009). Prevalência da síndrome de burn-out em trabalhadores de enfermagem de um hospital de grande porte da Região Sul do Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 25(7), 1559-1568.
- Moreno, B.; Garrosa, E.; Benevides-Pereira, A. M. i Gálvez, M. (2003). Estudios transculturales del burnout: los estudios transculturales Brasil-España. *Revista Colombiana de Psicología*, 12, 9-18.
- Moustafa, L. (2015). An exploratory study on the perceived work stress by individual characteristics: The case of Egyptian hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 15, 11-18.
- Okwaraji, F. E. i Aguwa, E. N. (2014). Burn-out and psychological distress among nurses in a Nigerian tertiary health institution. *African Health Sciences*, 14(1), 237-245.
- Olmeda, M. S.; García I. i Morante, L. (1998). Burn-out en profesionales de Salud Mental. *Anales de Psiquiatría*, 14(2), 48-55.
- Osca, A.; Segado, S. i García, F. J. (2006). *Inclusión social, mercado de trabajo y salud laboral: perspectivas sobre el estrés laboral en los jóvenes españoles*. Madrid: Instituto de la Juventud.

- Otero-López, J. M.; Santiago, M. J.; Castro, B. C. (2008). An integrating approach to the study of burn-out in university professors. *Psicothema*, 20(4), 766-772.
- Poelmans, S. (2001). *Individual and organizational issues in work-family conflict. A Research Agenda*. Barcelona: IESE Business School Research Papers.
- Ptacek, R.; Raboch, J.; Vnukova, M. i Dubacova, D. (2017). What is the relationship between the levels of work-stress and burnout? *European Psychiatry*, 14.
- Purvanova, R. K. i Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77, 168-185. <<http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2010.04.006>>.
- Real, R. (2011). La distribución comercial en Europa : Situación actual y tendencias. *Revista de Estudios Empresariales*, 2, 67-95.
- Resa, S. (2005). Tiendas de conveniencia, un desarrollo demasiado lento. *Distribución y Consumo, setembre-octubre*, 127-131.
- Ryan, B.; Ma, E.; Hsiao, A. i Ku, M. (2015). The work-family conflict of university foodservice managers: an exploratory study of its antecedents and consequences *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 22, 10-18. <<http://dx.doi.org/publicaciones.umh.es:8080/10.1016/j.jhtm.2014.12.005>>.
- Salanova, M. i Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.
- Salanova, M.; Schaufeli, W.; Llorens, S.; Peiró, J. M. i Grau, R. (2000). Desde el «burnout» al «engagement»: ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Schaufeli, W. B. i Buunk, B. P. (2002). Burn-out and overview of 25 years of research and theorizing. En M. Schabracq, J. A. K. Winnubst i C. L. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology* (2a ed., pp. 282-424). Chichester: Wiley.
- Schaufeli, W. B.; Leiter, M. P.; Maslach, C. i Jackson, S. E. (1996). Maslach Burn-out Inventory-General Survey. En C. Maslach, S. E. Jackson i M. P. Leiter (comps.): *The Maslach Burn-out Inventory Test Manual* (19-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Serrano, M. A.; Moya-Albiol, L. i Salvador, A. (2009). Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. *Anales de Psicología*, 25(1), 150-159.
- Stephoe, A.; Cropley, M. i Joeques, K. (1999). Job strain, blood pressure, and response to uncontrollable stress. *Journal of Hypertension*, 17, 193-200. <<http://dx.doi.org/10.1097/00004872-199917020-00003>>.

- Tarcan, M.; Hikmet, N.; Schooley, B.; Top, M. i Tarcan, G. Y. (2017). An analysis of the relationship between burnout, socio-demographic and workplace factors and job satisfaction among emergency department health professionals. *Applied Nursing Research*, 34, 40-47.
- Valiño, P. C. (2004). Treinta años de hipermercados en España. *Distribución y Consumo*, març-abril, 46-56.
- Zotti, A. M.; Omarini, G. i Ragazzoni, P. (2008). Can the type of organizational structure affect individual well-being in health and social welfare occupations? *Giornale italiano di medicina del lavoro*, 30(1), 44-51.

Data de recepció: 30-05-2017
Data d'acceptació: 01-11-2018