

Cómo citar este artículo / Referencia normalizada

I Bermejo-Casado, G Campos García de Quevedo, A Sánchez-Bayón (2017): “Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación”.

Revista Latina de Comunicación Social, 72, pp. 1.394 a 1.417.

<http://www.revistalatinacs.org/072paper/1225/75es.html>

DOI: [10.4185/RLCS-2017-1225](https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1225)

Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación

Stress and burnout syndrome in event management into the communication agencies business

Irene Bermejo-Casado Investigadora de GiDECoG-ISEMCO - Universidad Rey Juan Carlos (España) / i.bermejo@isemco.eu

Gloria Campos García de Quevedo [CV] Profesor de Organización de Eventos e Investigadora de GiDECoG-ISEMCO - Universidad Rey Juan Carlos (España) / c.campo@isemco.eu

Antonio Sánchez-Bayón [CV] [iD] [ORCID] Profesor de Derecho, Política y Protocolo en ISEMCO - Universidad Rey Juan Carlos y EAE Business School (España) / Universidad Bernardo O'Higgins (Chile) / a.sanchez@isemco.com

Abstracts

[ES] Este estudio analiza el estrés y desgaste profesional en la organización de eventos en el marco de las agencias de comunicación en España (seleccionadas entre las principales del sector). El objetivo es comprobar si los organizadores de eventos, dados los picos de trabajo de su actividad, sufren más estrés que otros profesionales de la comunicación y cuál es su tolerancia. La metodología se basa en los cuestionarios MBI-GS y CRL para obtener una medida del estrés y desgaste profesional y su tolerancia respectivamente. El diseño consta de dos grupos: 1) profesionales del sector de la organización de eventos (n=96); 2) profesionales de la comunicación (grupo control, n=96). Esto permite comparar las medias obtenidas en cada grupo y en cada cuestionario para conocer qué grupo tiene puntuaciones más altas en estrés laboral y en tolerancia. Los resultados permitirán dilucidar si los picos de trabajo, por la organización de eventos, suponen un motivo o no de un mayor estrés y desgaste de los profesionales del sector.

[EN] This paper analyzes the professional stress and burnout in the organization of events within the framework of the communication agencies in Spain (selected among the main companies in the sector). The goal is to check if event organizers suffer more stress, given the peaks of their activity, than other communication professionals and what their tolerance is. The methodology is based on MBI-GS and CRL questionnaires to obtain a measure of stress and burnout and their tolerance respectively. The design consists of two groups: 1) professionals in the event organization sector (n=96); 2) communication professionals (control group, n=96). This allows comparing the means obtained in

each group and in each questionnaire to know which group has the highest scores in work stress and in tolerance. The results will allow to determine if the peak of work, by the organization of events, is a reason or not of a greater stress and wear of the professionals of the sector

Keywords

[ES] salud laboral, estrés laboral, síndrome de desgaste profesional, tolerancia al estrés, organización de eventos, salud laboral.

[EN] occupational health, labor stress, burnout syndrome, occupational hardiness, event management, occupational health.

Contents

ES] 1. Introducción. 2. Objetivos de investigación e hipótesis. 3. Aproximación al estrés y *burnout* en los profesionales de eventos. 4. Tolerancia al estrés laboral, resiliencia y personalidad resistente. 5. El perfil del profesional de la organización de eventos. 6. Estrés laboral y calidad de vida en la organización de eventos. 7. Diseño de la medición. 7.1. Participantes. 7.2. Procedimiento. 7.3. Resultados y su discusión. 7.4. Limitaciones del estudio y posibles mejoras. 8. Discusión y conclusiones. 8.1. Estrés laboral y tolerancia al mismo. 8.2. Impacto en el profesional de la organización de eventos. 8.3. Futuras líneas de investigación. 9. Referencias. 9.1. Bibliografía. 9.2. Tesis. 9.3. Recursos electrónicos. 10. Anexos.

[EN] 1. Introduction. 2. Research goals and hypotheses. 3. Approach to stress and burnout in event professionals. 4. Tolerance to work stress, resilience and resistant personality. 5. The profile of event organization professional. 6. Work stress and quality of life in the organization of events. 7. Design of the measurement. 7.1. Participants. 7.2. Procedure. 7.3. Results and discussion. 7.4. Study limitations and possible improvements. 8. Discussion and conclusions. 8.1. Work stress and tolerance to it. 8.2. Impact in the event organization professional. 8.3. Future lines of research. 9. References. 9.1. List of references. 9.2. PhD dissertations. 9.3. Electronic resources. 10. Annexes.

Traducción de resumen de **A. Sánchez-Bayón**
(fellow at ELLSP-DePaul University/LAS-Baylor University)

Traducción de artículo de **Yuhanny Henares**
(Traductora académica, Universitat de Barcelona)

1. Introducción

La figura del organizador de eventos y su sector profesional propio están empezando a consolidarse (Campos, 2016a), pero goza ya de una amplia trayectoria en el marco de las agencias de comunicación (máxime en España). No obstante, aún resultan escasos los trabajos científico-académicos especializados en la materia (Campos & Lafuente, 2013). Por tal razón, este trabajo, que pretende investigar en una sociedad tan voluble (Sánchez-Bayón, 2016), y en un sector en reformulación tras la crisis global de 2008 (Campos, 2016b), tiene por objetivo principal el dilucidar una polémica que sobrevuela el estereotipo en consolidación sobre el organizador de eventos, quien se supone que dada la naturaleza de su trabajo y los picos de actividad que acarrea, se postula que está expuesto a un mayor estrés laboral que otros profesionales del sector. Para abordar la investigación se han buscado las principales agencias de comunicación en España, que sobresalgan en la organización de eventos. De tal suerte, se abre así una nueva línea de investigación hacia el análisis de sus condiciones laborales y su calidad de vida, centrándose en el estrés que experimentan los organizadores de eventos en su trabajo (y en comparación con sus compañeros en las agencias).

La hipótesis sobre la que se vertebra este estudio, como se viene indicando, es la comprobación si los profesionales de la organización de eventos sufren más estrés laboral que el resto de colegas del sector y cuál es su tolerancia al respecto. Si fuera mayor su tolerancia (que es el corolario del estereotipo en consolidación), ello permitiría a los organizadores de eventos trabajar de una manera eficaz aun cuando estén expuestos a altos niveles de demanda de forma continuada (especialmente, en la realización misma del evento). Con la finalidad de comprobar si las suposiciones previas son ciertas, se realiza el presente trabajo consistente en un estudio experimental de carácter explicativo que compara los niveles de estrés en una muestra de profesionales de la organización de eventos con los de otra compuesta por profesionales de otras áreas.

Se considera que este trabajo es de interés científico ya que se sirve de métodos rigurosos y contrastados de investigación, haciendo posible así la realización de un estudio empírico del estrés laboral en la muestra seleccionada. Asimismo, se utilizan instrumentos cuantitativos de recolección de datos que son posteriormente sometidos a análisis estadísticos. De esta manera, se busca generar un conocimiento objetivo, sistemático, ordenado y coherente que permita la discusión de resultados y formular conclusiones bien fundamentadas, refutándose -si fuera preciso- la hipótesis inicialmente propuesta. Esta investigación es de interés académico en tanto que su objeto de estudio es genuino y no ha sido planteado ni abordado con anterioridad. Al mismo tiempo, pretende dar una mayor visibilidad a la psicología, y con ella a la salud laboral, dentro del ámbito de la organización de eventos. Esto hace que sea además de interés empresarial, especialmente en el área de los recursos humanos, a la hora de seleccionar profesionales con un perfil adecuado que sea eficiente ante las demandas a las que pueden estar sometidos, especialmente durante las jornadas más intensas correspondientes a los días previos y/o durante el propio evento. Así, las empresas podrán tomar medidas para evaluar e incluso paliar y prevenir el estrés laboral que estos profesionales pueden llegar a padecer. Al mismo tiempo, este estudio promueve la revalorización y el reconocimiento de la labor del profesional de la organización de eventos y aporta visibilidad a su figura en nuestra sociedad, razón por la que se considera que este trabajo es también de interés social. Por último, la presente investigación es de interés personal ya que constituye para su autora una primera aproximación hacia el estudio de la salud laboral en los profesionales del sector de la organización de eventos con el que se pretende contribuir a la mejora de la calidad de vida de los mismos.

2. Objetivos de investigación e hipótesis

El presente trabajo pretende analizar los niveles de estrés laboral que sufren los profesionales del sector de la organización de eventos para medirlos y compararlos con los experimentados por profesionales de otras áreas de comunicación. Al mismo tiempo, se trata la tolerancia al estrés que presenta el profesional de la organización de eventos para comprobar si es similar o no a la de otros profesionales del sector. Además, se controlan los años de experiencia profesional en ambos grupos (organización de eventos vs. otras áreas) para ver si ésta influye en el manejo del estrés laboral que presentan. De la misma manera se estudian las posibles diferencias entre hombres y mujeres tanto en los niveles de estrés laboral como en la tolerancia que presentan al mismo, por lo que también se controla el sexo de los participantes.

La hipótesis principal del presente estudio es que los profesionales de la organización de eventos sufren más estrés laboral que los profesionales de la comunicación. Una segunda hipótesis es que los profesionales del sector de la organización de eventos presentan una mayor tolerancia al estrés laboral con respecto a otros profesionales. La tercera hipótesis es que a mayor sea la experiencia profesional de los trabajadores (tanto de la organización de eventos como del área de la comunicación), mayor será su tolerancia al estrés.

3. Aproximación al estrés y *burnout* en los profesionales de eventos

El estrés es un concepto que a día de hoy puede entenderse desde diferentes perspectivas ya que aún no existe una definición global aceptada (Becerril, 2015) a pesar de los intentos por definirlo a lo largo de la historia.

En la actualidad y como consecuencia de los diferentes modelos propuestos hasta la fecha, podemos entender el estrés por lo menos de tres formas diferentes. La primera es como respuesta del cuerpo no específica ante una demanda que se manifiesta como excitación psicofisiológica (hormonal y neural) que puede fatigar el cuerpo y llevarlo a su mal funcionamiento y enfermedad o energizarlo para conducirlo a un comportamiento saludable y productivo. Una segunda opción es considerar el estrés como un evento físico, social o psicológico que altera el estado normal del cuerpo y al que el cuerpo trata de adaptarse. Aquí distinguimos el *eustrés* o estrés positivo, adaptativo y con capacidad de motivar al individuo, y el *distrés*, que es el estrés negativo que puede tener un impacto perjudicial en el bienestar. La tercera y última forma que se propone es entender el estrés como un proceso de interacción en el que un factor de estrés conduce a reacciones de estrés conocidas como *strain*.

En 1936, Hans Selye entendía el estrés como “un conjunto de respuestas fisiológicas, fundamentalmente hormonales” (Sandín, 2003; p.143). Así, propone que el organismo trata de mantener un estado de equilibrio fisiológico (es lo que se denomina *homeostasis*) a través de éstas respuestas o cambios en el cuerpo, conocidos como *alostasis*. El costo para el cerebro y para el cuerpo de una respuesta alostática continua se denomina *carga alostática*, y si ésta se prolongase por un tiempo superior al que el cuerpo puede soportar, podrían aparecer consecuencias negativas e incluso ciertas patologías en casos extremos. Esto aplicado al estrés significaría que un evento estresante provocaría en el individuo las ya mencionadas respuestas fisiológicas, cuya finalidad es amortiguar los efectos de dicho evento y mantener la homeostasis.

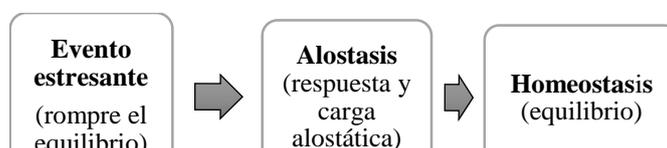


Fig.1. Estrés y homeostasis. Elaboración propia.

Este mecanismo es conocido como *Síndrome General de Adaptación* y consta de tres fases: alarma, resistencia y agotamiento (Selye, 1976; cit. por Hobfoll, 1989). Más adelante Lazarus y Folkman (1984) proponen que hay una evaluación cognitiva por parte de la persona: cualquier evento puede ser evaluado y vivido por un individuo como estresante. De esta manera, no todos los sucesos son experimentados como estresantes por todas las personas ni tampoco en la misma medida. Como recoge Hofboll (1989), estos dos modelos tienen en común que el estrés no es el producto de un desequilibrio *objetivo* entre la demanda y la capacidad de respuesta de individuo, sino que depende de la percepción, por tanto *subjetiva*, que tiene. Podemos observar que es aquí donde entran en juego las diferencias individuales (Cox, 1980; cit. por Gutiérrez, Hernández & Jiménez, 2000). Al mismo tiempo, con Thomas H. Holmes y su interés por el contexto social y la enfermedad, comienza a consolidarse el enfoque psicosocial del estrés, desde el que se sitúa al estrés fuera del individuo siendo las condiciones sociales las que actúan como agentes estresantes.

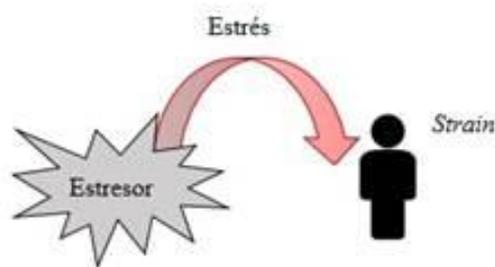


Fig.2. El proceso de estrés. Elaboración propia.

En este punto conviene hacer una diferenciación entre 1) estresor: evento del entorno que desencadena el proceso de estrés; 2) estrés: proceso mediante el que los eventos ambientales inician una serie de reacciones fisiológicas y cognitivas; 3) *strain*, que es lo que sufre la persona a consecuencia de ese estrés (Ganster & Rosen, 2013).

Este trabajo considera el estrés como ese proceso de interacción donde además existe “un desequilibrio percibido entre las demandas y la capacidad del individuo de dar respuesta a esas demandas en condiciones en las que el fracaso en la solución de la situación tiene importantes consecuencias negativas percibidas” (McGrath, 1976; cit. por Monte, 2013).

El estrés laboral, también conocido como estrés ocupacional, es aquel que sufre el trabajador y que puede repercutir en su salud física y psicológica, y por tanto en su calidad de vida (Gómez-Jarabo & Bernardino, 2003; Casanova S., Lima, Aldana, Casanova P. & Casanova C., 2003). Se relaciona con un aumento en la carga laboral, reducción en el control percibido sobre el trabajo, dificultad para conciliar la vida familiar y laboral y con la inseguridad laboral entre otros. Algunos riesgos psicosociales que contribuyen a la aparición de este problema son más sutiles, como una contradicción entre las exigencias de los superiores o una claridad insuficiente de las tareas a desarrollar en el puesto de trabajo. De la misma manera, la participación en la toma de decisiones, así como la influencia que el empleado tiene sobre su trabajo o una correcta comunicación con los compañeros, son variables a tener en cuenta.

Según publicaba a finales de 2015 la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) “el estrés en el trabajo es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuente en Europa”. También recoge que es la causa de casi el cincuenta por ciento de todas las jornadas laborales perdidas y que suponen un coste anual de 136.000 millones de euros a la economía europea por pérdida de productividad, absentismo laboral y por las consecuentes bajas por enfermedad.

En cuanto al concepto de salud, se puede destacar que hasta 1948, año en que la Organización Mundial de la Salud define el concepto de salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (WHO, 1946; cit. por Becerril, 2015; p.148), ésta se comprendía desde el enfoque biomédico como la ausencia de enfermedad sin profundizar en lo referente a la dimensión positiva del bienestar. Gran número de estudios recogen que el estrés laboral tiene una importante repercusión en la salud (Becerril, 2015; Gutiérrez et al., 2000), tal y como se ha demostrado mediante diferentes indicadores psicológicos y biológicos, y consecuentemente en las organizaciones, impactando negativamente en la calidad del servicio que ofrecen los trabajadores, contribuyendo al absentismo, a la rotación no deseada e incluso al abandono del puesto de trabajo (Quick et al., 1997; cit. por Gutiérrez et al., 2000). Es más, tanto el estrés como el *burnout* se han relacionado con la aparición de enfermedades psicosomáticas y trastornos conductuales, emocionales,

familiares y sociales (Boada & Ficapal, 2012; cit. por Becerril, 2015) y con el ausentismo laboral, las adicciones, la insatisfacción en el trabajo y el deterioro en la calidad de vida (Becerril, 2015). En relación al bienestar psicológico, se ha visto como en situaciones de estrés laboral tiene lugar un empeoramiento del estado de ánimo (Serrano, Moya-Albiol & Salvador, 2008; cit. por Rosa, Albiol & Salvador, 2009). Este problema también se ve reflejado en algunos marcadores biológicos como un aumento en la presión arterial, en los niveles de cortisol e incluso en parámetros del sistema inmunológico (Rosa *et al.*, 2009). A nivel endocrino, la hormona más relacionada con el estrés laboral es el cortisol, un indicador altamente sensible al estrés general y al estrés crónico en particular. Le siguen otras hormonas como la adrenalina y la noradrenalina. Además, si el control percibido por la persona en su trabajo es bajo, las demandas producirían altos niveles de adrenalina y cortisol que tendrían consecuencias perjudiciales en el sistema cardiovascular (Steptoe, 1981; Karasek *et al.*, 1982; cit. por Rosa *et al.*, 2009; Bosma *et al.*, 1997).

Así, según contemplan Rosa *et al.* (2009), estar bajo un contexto laboral estresante provocaría respuestas en el organismo a nivel psicológico, cardiovascular y endocrino que de perpetuarse y no producirse adaptación llevarían a un estrés crónico y a sus respectivas patologías cardiovasculares y desequilibrios hormonales. De la misma manera, se han encontrado otros factores que modulan la respuesta cardiovascular al estrés laboral, como el género, la edad, el estatus socioeconómico, facetas de la personalidad, formas de afrontamiento del estrés, apoyo social y ambiente laboral (Fernet, Guay & Senécal, 2004; cit. por Rosa *et al.*, 2009).

El *burnout*, literalmente síndrome de estar quemado por el trabajo, aquí traducido como desgaste profesional, carece de una definición conceptual globalmente aceptada. Como señala Becerril (2015) “nació más como un descubrimiento empírico que como un constructo teórico” (p.149). No es de extrañar que encontremos por tanto diversas definiciones del concepto. En el presente trabajo, tomaremos la definición de *burnout* propuesta por Gutiérrez *et al.* (2000):

Respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional (falta de realización personal en el trabajo)” (p. 65).

Se observan tres dimensiones del *burnout*: 1) agotamiento emocional, 2) despersonalización y 3) falta de realización personal (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). El desarrollo del síndrome de *burnout* depende de tres tipos de factores tal y como recogen Bresó, Salanova y Schaufelli (2002; cit. por Duarte, Dessens & Miranda, 2012): variables individuales, variables sociales y variables organizacionales. Es interesante mencionar que los estudios iniciales sobre el síndrome de *burnout* se centraron principalmente en estudiar las profesiones de carácter asistencial, ya que éste se consideraba como consecuencia de la interacción de los trabajadores con los usuarios de servicios (Freudemberger, 1974; Maslach y Jackson 1982; cit. por Moreno-Jiménez, Rodríguez & Escobar, 2001). Sin embargo, muchos autores han propuesto el síndrome de *burnout* como el resultado del estrés crónico, principalmente laboral, que afecta a diferentes profesiones y actividades no asistenciales (Moreno-Jiménez *et al.*, 2001). Soria *et al.* (2005) propone la ampliación del concepto de *burnout* a todo tipo de profesionales y no sólo a aquellos vinculados al área de los servicios con personas como profesionales de salud, educación o trabajadores sociales. También destaca el estudio del opuesto al *burnout*: el *engagement*, que se define como “un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli *et al.*, 2002, p.79; cit. por Soria *et al.*, 2005; p.171). Si bien los trabajos de investigación acerca del *engagement* son escasos por la novedad del concepto, éstos constituyen un desplazamiento del foco de atención negativo predominante hasta ahora para

empezar a centrarse en los aspectos positivos en el trabajo y no sólo en los procesos disfuncionales. Seligman y Csikszentmihalyi (2000; cit. por Soria *et al.*, 2005) proponen que este cambio es un indicador del auge de la Psicología Positiva de los últimos años.

Muchos autores recogen que el *burnout* se asocia a diferentes problemas de salud, satisfacción, rendimiento profesional y de calidad de vida (Maslach y Jackson, 1986; Cox, Kuk y Leiter, 1993; cit. por Gutiérrez *et al.*, 2000; Maslach *et al.*, 2001; Gómez-Jarabo & Bernardino, 2003; Pérez, 2010; Becerril, 2015).

4. Tolerancia al estrés laboral, resiliencia y personalidad resistente

Se puede definir la tolerancia al estrés laboral como la capacidad que tiene el individuo para resistir y hacer frente al mismo. Además, es considerada como uno de los principales rasgos de la personalidad resistente, concepto que se abordará al final de este apartado. Dado que los modelos que contemplaban el proceso de estrés como una mera respuesta del individuo sin interacción con el entorno quedaron obsoletos por no explicar el fenómeno en su totalidad. Actualmente, se pone más atención en las aptitudes y rasgos de las personas para responder ante el evento estresante. Es por este cambio de perspectiva que han ido ganando fuerza los modelos que otorgan un mayor protagonismo a las diferencias individuales, del organismo y de la personalidad como sistema de conductas (Cox, 1980; Fierro, 1983; cit. por. Gutiérrez *et al.*, 2000). Este razonamiento implica que cada persona por sus características puede responder de manera diferente ante una situación estresante, es decir, no puede aplicarse un patrón de respuesta igual a todos los individuos. Esto lo observaron algunos autores como Kobasa (1982; cit. por Gutiérrez *et al.*, 2000), quien partía de la premisa de que el individuo era capaz de afrontar y superar retos incluso partiendo de situaciones adversas (es lo que se denomina *enfoque salutogénico* en Psicología). De esta manera, propone que las características del sujeto junto con las del contexto social pueden promover los procesos de salud. Así, “el individuo puede tanto crear como reaccionar ante acontecimientos vitales en su vida, y tanto tolerar como enriquecerse de las situaciones estresantes” (Peñacoba & Moreno, 1998; p. 62).

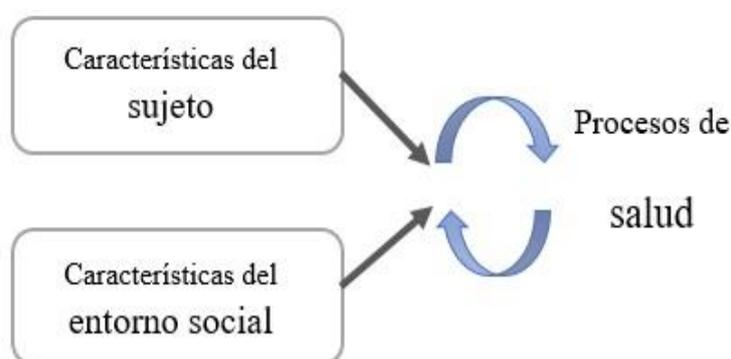


Fig.3. El sujeto y el entorno social en los procesos de salud.

Si atendemos una vez más al sujeto como un agente que interviene sus propios procesos, es conveniente mencionar al menos el concepto de resiliencia, definida por la *Asociación Americana de Psicología* (APA) como “el proceso de adaptarse bien a la adversidad, a un trauma, tragedia, amenaza, o fuentes de tensión significativas, como problemas familiares o de relaciones personales, problemas serios de salud o situaciones estresantes del trabajo o financieras”. Como indica esta organización, ser resiliente trata de “conductas, pensamientos y acciones que pueden ser aprendidas y desarrolladas por

cualquier persona” y no significa no experimentar ansiedad o emociones negativas. Este aspecto es de interés en el ámbito de la Psicología Positiva por enfatizar la fortaleza que supone la capacidad de gestión que cada persona puede tener sobre sus propios comportamientos, pensamientos y emociones. En 1982, Kobasa y su equipo propusieron el concepto de personalidad resistente, también denominada *hardy personality o hardiness* (Godoy-Izquierdo & Godoy., 2002; Guitiérrez *et al.*, 2000), definida como un recurso personal contra los efectos de los acontecimientos negativos o estresantes en la salud y, en concreto, como un amortiguador de estrés ocupacional (Kobasa, 1982; Kobasa, Maddi, y Kahn, 1982; cit. por Moreno, Rodríguez, Garrosa & Blanco, 2014). La personalidad resistente está definida por tres dimensiones que son definidas por Peñacoba *et al.* (1998) como:

1. Compromiso (o *commitment*).

Es la cualidad de creer en la verdad, importancia y valor de lo que uno mismo es, y de aquello que hace (...) Incluye la tendencia a implicarse en todas las actividades de la vida, incluido el trabajo, las relaciones interpersonales, y las instituciones sociales (Peñacoba *et al.*, 1998; p.64).

El compromiso se ha propuesto como moderador de los efectos del estrés por reducir la amenaza provocada por los estímulos estresantes. Al mismo tiempo, implica que el individuo reconoce sus propias metas y su habilidad para tomar decisiones y mantener sus valores, algo fundamental para la percepción y el manejo de cualquier situación. Una persona con compromiso experimenta un sentimiento de comunidad, por lo que siente que puede ayudar a otros en situaciones estresantes y de que éstos cuentan con su apoyo. Además, tiene tanto las habilidades como el deseo de enfrentarse de forma exitosa ante las situaciones de estrés.

2. Control (o *control*)

Es la tendencia a pensar y a actuar con la convicción de la influencia personal en el curso de los acontecimientos. Las personas con esta cualidad buscan las explicaciones sobre el por qué de los acontecimientos no sólo en las acciones de los demás, sino en su propia responsabilidad (Peñacoba *et al.*, 1998; p.65).

Al igual que ocurría con el compromiso, se ha demostrado que el control también parece atenuar los efectos del estrés (Averill, 1973; Glass, Singer y Friedman, 1969; Lefcourt, 1978; Seligman, 1975; cit. por Peñacoba *et al.*, 1998). El individuo con la capacidad de control puede predecir las consecuencias de su propia actividad en gran parte de los acontecimientos estresantes que experimenta. Esto le permite manejar los estímulos en beneficio propio, sintiéndose capaz de actuar de forma efectiva y de transformar los acontecimientos estresantes en parte de su sistema de valores y no en algo inquietante.

3. Reto (o *challenge*)

Hace referencia a la creencia de que el cambio, frente a la estabilidad, es la característica habitual de la vida. Desde esta concepción del cambio, la mayor parte de la insatisfacción asociada a la ocurrencia de un estímulo estresante puede ser evitada si se entiende como una oportunidad y un incentivo para el crecimiento personal, y no como una simple amenaza a la propia seguridad (Peñacoba, 1998; p.65).

Gracias a esta perspectiva, el individuo invierte sus esfuerzos en afrontar el cambio desde una flexibilidad cognitiva y una tolerancia a la ambigüedad que le permite percibir la amenaza de una forma efectiva ante los acontecimientos estresantes incluso cuando éstos son inesperados. Este componente proporciona estados saludables mediante una vía directa, como lo es la percepción positiva del cambio, y otra indirecta, ya que, al no invertir esfuerzo en la percepción de la amenaza, éste puede emplearse en el afrontamiento efectivo de la situación y en la búsqueda de recursos.

Muchos autores coinciden en que la personalidad resistente parece disminuir los efectos negativos del estrés mediante dos mecanismos principales: una percepción diferente de los eventos y un uso más efectivo de estrategias de afrontamiento (es decir, afrontar los problemas de una manera más optimista respecto al resultado final) (Moreno *et al.*, 2014).

5. El perfil del profesional de la organización de eventos

Durante el *IV Congreso de Comunicación y Eventos* celebrado en Madrid el pasado marzo de 2016 (organizado por ISCE/ISEMCO), Campos señalaba que la profesión de organizador de eventos es reconocida en gran parte del mundo y especialmente valorada y respetada en Estados Unidos, Asia y Reino Unido. Sin embargo, añadía que en España el sector de los eventos y sus trabajadores tienen relativamente poca visibilidad. Ante la ausencia de una definición formal del profesional de la organización de eventos, y siendo éste el actor principal del presente trabajo de investigación, se propone que se le considere como *el profesional que desempeña su trabajo de forma activa dentro de, al menos, una de las fases involucradas en el proceso de la organización de un evento siendo conocedor del funcionamiento total o parcial de todas ellas*. Esta definición toma como fases las propuestas por Fuente (2012), a saber: 1) fase de tanteo, 2) fase de información, 3) fase de recopilación, 4) fase de anteproyecto, 5) fase de discusión técnica, 6) fase de proyecto y programación, 7) fase de organización, 8) fase de taquilla, 9) fase de comunicación externa e interna, 8) fase de ensayos, 9) fase de ejecución y 10) fase de valoración. En este punto es importante distinguir las diferentes funciones y perfiles que un profesional de este sector puede adquirir dentro de un mismo evento.

6. Estrés laboral y calidad de vida en la organización de eventos

A raíz de las competencias y habilidades del profesional de la organización de eventos y en síntesis con los modelos de estrés, podemos observar que los profesionales de este sector se ven sometidos a una serie de exigencias que de no ser bien gestionadas podrían convertirse en fuente de estrés y derivar en problemas para la salud. Además, existe una relación entre salud, estrés y *burnout* en personas que trabajan en el sector productivo terciario (Toh, Devi y Kim, 2011; cit. por Becerril, 2015) como lo es el de la organización de eventos. De acuerdo con lo expuesto en la página web de las estadísticas laborales de Estados Unidos, ya mencionada en el apartado anterior, los organizadores de eventos a menudo trabajan a tiempo completo. Conforme se van acercando los grandes eventos, normalmente trabajan muchas horas adicionales para terminar los preparativos y durante la celebración de reuniones o convenciones, pueden incluso trabajar durante los fines de semana y más horas de las que normalmente trabajan en un día normal. Esto implica no sólo que los profesionales de esta área trabajen más horas de lo establecido, sino que lo hacen en momentos que idealmente están dedicados al descanso como el fin de semana.

Otro factor de riesgo para el estrés laboral en estos profesionales es que la planificación que tienen en su trabajo puede ser muy limitada ya que no poseen un horario fijo como es el caso de otros empleos. Esto podría suponer una amenaza para su salud de no respetarse los periodos de descanso necesarios además de disminuir la percepción de control del profesional de los eventos sobre su horario trabajo. Sin embargo, hasta la fecha esto no es más que una reflexión ya que no se han encontrado trabajos de investigación rigurosos que estudien el estrés laboral ni la calidad de vida en profesional de la organización de eventos en particular.

Por último, merece la pena comentar los resultados de la encuesta del portal de empleo *Careercast*, que publicaba a finales de 2015 una lista con los empleos más estresantes en Estados Unidos en el año

2016. Los resultados situaban al organizador de eventos como el quinto trabajo más estresante, sólo superado por las profesiones de personal militar de tropa, bombero, piloto de líneas aéreas y oficial de policía.

6.1. Las agencias de comunicación

Según señala Campos (2016a), la tendencia más relevante observable en las agencias de comunicación es precisamente su dimensión humana y cada vez más la atención a los detalles y a una mayor personalización que las permita marcar la diferencia. Así, y según recoge la autora, uno de sus mayores retos es precisamente reclutar y gestionar talentos capaces de responder a las nuevas demandas del público: emocionar, impactar, impresionar. Son acciones exigentes y demandantes que han de ser integradas en un conjunto de planes de comunicación. Parece por tanto coherente cuestionarse al menos si los profesionales del sector de la comunicación sufren estrés laboral en mayor o menor medida que los organizadores de eventos ante demandas quizá no tan diferentes.

7. Diseño de la medición

7.1. Participantes

La muestra estaba formada por un total de 192 participantes (72 hombres, 120 mujeres; promedio de edad= 40.02 años, DE= 11.06), de los cuales 96 eran profesionales de la organización de eventos (41 hombres, 55 mujeres; promedio de edad= 38.81 años, DE= 9.39) y los 96 restantes (31 hombres, 65 mujeres; promedio de edad= 41.23 años, DE= 12.44) lo eran en otras áreas. Todos fueron informados de la anonimidad de sus respuestas y datos personales.

7.2. Procedimiento

En primer lugar, se elaboró un cuestionario electrónico (*online*) al que se podía acceder desde cualquier dispositivo con conexión a internet para responder a cada uno de los ítems (vid. supra Anexos). La primera sección a rellenar era de datos personales: edad, sexo, años de experiencia profesional, área de trabajo (eventos vs. otro) y puesto de trabajo. En la segunda sección se presentaban las instrucciones y los 15 ítems tipo Likert del cuestionario MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory-General-Survey*), con el que se obtuvieron las puntuaciones en *burnout* que fueron utilizadas como medida del estrés laboral. En la tercera y última sección del documento aparecían las instrucciones y los 15 ítems tipo Likert del cuestionario CRL (*Cuestionario de Resistencia Laboral*), a través del cual se obtuvieron las puntuaciones en resistencia laboral que se utilizaron como medida de la tolerancia al estrés laboral. Más adelante se realizó una búsqueda de empresas especializadas en la organización de eventos a las que se les envió el enlace al cuestionario mediante correo electrónico. El número total de respuestas obtenidas dentro de la categoría “organización de eventos” fue 96. De manera simultánea, el cuestionario se difundió durante el mes de abril de 2016 de forma aleatoria entre profesionales de empresas no relacionadas con la organización de eventos, obteniendo un total de 99 respuestas. Se utilizó la temporalidad de las respuestas como criterio para suprimir las tres últimas respuestas recibidas en esta categoría con el fin de obtener el mismo tamaño de muestra en ambos grupos (n=96).



Fig4. Númro de participantes según su profesión.
 Elaboración propia.



Fig.5. Porcentajede participantes según profesión y sexo. Elaboración propia.

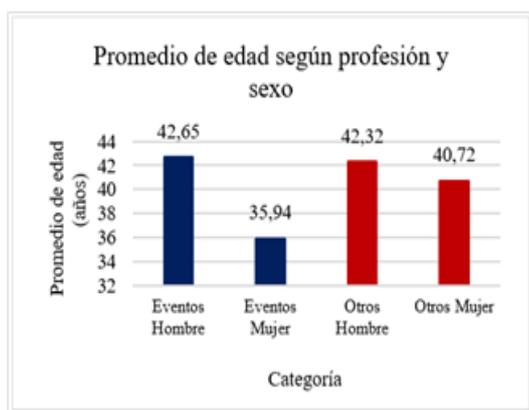


Fig.6. Promedio de edad de los participantes.
 Elaboración propia.

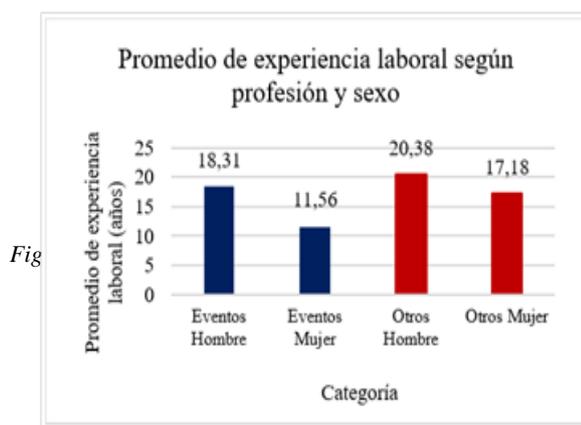


Fig.7. Promedio de años de experiencia laboral de los participantes. Elaboración propia.

7.3. Resultados y su discusión

En primer lugar, se utilizó el estadístico *Alfa de Cronbach* como medida de consistencia interna para analizar la fiabilidad de las escalas de *burnout*: desgaste (BD), cinismo (BC) y eficacia (BE); así como las de resistencia: compromiso (RCP), control (RCT) y reto (RTT). Esto permitió asumir que tanto los ítems de *burnout* como los de tolerancia medían, respectivamente, un mismo constructo y que estaban altamente correlacionados. Con la finalidad de examinar si existían diferencias significativas en los niveles de *burnout* y resistencia entre el grupo de profesionales de la organización de eventos y el grupo control, se llevó a cabo en primer lugar la prueba de Levene para asumir la igualdad de varianzas

en los dos grupos y, una vez verificada dicha igualdad, se realizó la prueba T para muestras independientes. Los resultados indicaron que no existían diferencias significativas al nivel 0.05 ($p < 0.05$) entre las puntuaciones obtenidas en ambos grupos para *burnout* ni para resistencia.

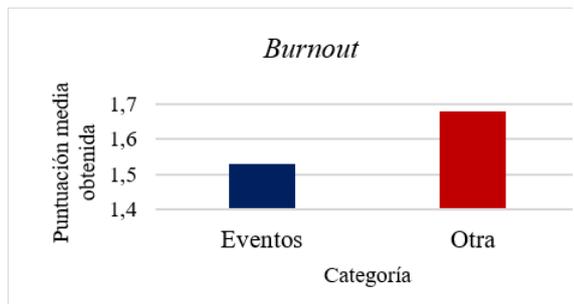


Fig.8. Puntuación media obtenida en burnout según categoría. Elaboración propia.

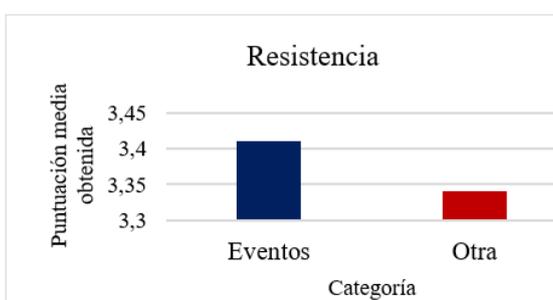


Fig.9. Puntuación media obtenida en resistencia según categoría. Elaboración propia.

Estadísticos de grupo

| Profesión | | N | Media | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|------------------|---------|----|--------|-----------------|------------------------|
| BURNOUT | Eventos | 96 | 1,5354 | ,81927 | ,08362 |
| | Otra | 96 | 1,6861 | ,81316 | ,08299 |
| BDesgaste | Eventos | 96 | 2,2938 | 1,27220 | ,12984 |
| | Otra | 96 | 2,3313 | 1,13947 | ,11630 |
| BCinismo | Eventos | 96 | 1,5078 | 1,33350 | ,13610 |
| | Otra | 96 | 1,7656 | 1,38260 | ,14111 |
| BEficacia | Eventos | 96 | 5,0781 | ,65111 | ,06645 |
| | Otra | 96 | 4,9045 | ,70659 | ,07212 |

Fig. 10. Prueba de Levene y T para burnout: estadísticos de grupo.

Prueba de muestras independientes

| | | Prueba de Levene para la igualdad de varianzas | | Prueba T para la igualdad de medias | | | | | | |
|------------------|-------------------------------------|--|------|-------------------------------------|---------|------------------|----------------------|-----------------------------|---|----------|
| | | F | Sig. | t | gl | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza para la diferencia | |
| | | | | | | | | | Inferior | Superior |
| BURNOUT | Se han asumido varianzas iguales | ,113 | ,737 | -1,279 | 190 | ,202 | -,15069 | ,11781 | -,38308 | ,08169 |
| | No se han asumido varianzas iguales | | | -1,279 | 189,989 | ,202 | -,15069 | ,11781 | -,38308 | ,08169 |
| BDesgaste | Se han asumido varianzas iguales | ,441 | ,508 | -,215 | 190 | ,830 | -,03750 | ,17431 | -,38133 | ,30633 |
| | No se han asumido varianzas iguales | | | -,215 | 187,739 | ,830 | -,03750 | ,17431 | -,38136 | ,30636 |
| BCinismo | Se han asumido varianzas iguales | ,676 | ,412 | -1,315 | 190 | ,190 | -,25781 | ,19605 | -,64453 | ,12890 |
| | No se han asumido varianzas iguales | | | -1,315 | 189,752 | ,190 | -,25781 | ,19605 | -,64453 | ,12891 |
| BEficacia | Se han asumido varianzas iguales | ,118 | ,732 | 1,770 | 190 | ,078 | ,17361 | ,09807 | -,01983 | ,36705 |
| | No se han asumido varianzas iguales | | | 1,770 | 188,744 | ,078 | ,17361 | ,09807 | -,01983 | ,36706 |

Fig.11. Prueba de Levene y T para burnout: prueba de muestras independientes.
 Elaboración propia.

Estadísticos de grupo

| Profesión | | N | Media | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|--------------------|---------|----|--------|-----------------|------------------------|
| RESISTENCIA | Eventos | 96 | 3,4118 | ,40256 | ,04109 |
| | Otra | 96 | 3,3451 | ,43754 | ,04466 |
| RCompromiso | Eventos | 96 | 3,3667 | ,55339 | ,05648 |
| | Otra | 96 | 3,3021 | ,62509 | ,06380 |
| RControl | Eventos | 96 | 3,4583 | ,46514 | ,04747 |
| | Otra | 96 | 3,3875 | ,51160 | ,05222 |
| RReto | Eventos | 96 | 3,4104 | ,44897 | ,04582 |
| | Otra | 96 | 3,3458 | ,47549 | ,04853 |

Fig.12. Prueba de Levene y T para resistencia: estadísticos de grupo.
 Elaboración propia.

Prueba de muestras independientes

| | | Prueba de Levene para la igualdad de varianzas | | Prueba T para la igualdad de medias | | | | | | |
|--------------------|-------------------------------------|--|------|-------------------------------------|---------|------------------|----------------------|-----------------------------|---|----------|
| | | F | Sig. | t | gl | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | Error típ. de la diferencia | 95% Intervalo de confianza para la diferencia | |
| | | | | | | | | | Inferior | Superior |
| RESISTENCIA | Se han asumido varianzas iguales | ,546 | ,461 | 1,099 | 190 | ,273 | ,06667 | ,06068 | -,05303 | ,18636 |
| | No se han asumido varianzas iguales | | | 1,099 | 188,697 | ,273 | ,06667 | ,06068 | -,05303 | ,18637 |
| RCompromiso | Se han asumido varianzas iguales | ,221 | ,639 | ,758 | 190 | ,449 | ,06458 | ,08521 | -,10349 | ,23266 |
| | No se han asumido varianzas iguales | | | ,758 | 187,249 | ,449 | ,06458 | ,08521 | -,10351 | ,23267 |
| RControl | Se han asumido varianzas iguales | 1,170 | ,281 | 1,004 | 190 | ,317 | ,07083 | ,07057 | -,06837 | ,21003 |
| | No se han asumido varianzas iguales | | | 1,004 | 188,303 | ,317 | ,07083 | ,07057 | -,06838 | ,21004 |
| RReto | Se han asumido varianzas iguales | ,007 | ,933 | ,968 | 190 | ,334 | ,06458 | ,06674 | -,06707 | ,19624 |
| | No se han asumido varianzas iguales | | | ,968 | 189,378 | ,334 | ,06458 | ,06674 | -,06707 | ,19624 |

Fig.13. Prueba de Levene y T para resistencia: prueba de muestras independientes. Elaboración propia.

Al no encontrarse diferencias significativas entre los dos grupos, se procedió a una comparación de las medias obtenidas atendiendo no sólo a la profesión como en el caso anterior, sino que en esta ocasión también se consideró el sexo con la finalidad de atender a nuevas posibles diferencias. Para ello se llevó a cabo un análisis de la varianza (ANOVA) de un factor al nivel de significación 0.05 ($p < 0.05$) en el que se combinaron las cuatro posibles categorías: Eventos-Hombre (hombres profesionales del sector de los eventos), Eventos-Mujer (mujeres profesionales del sector de los eventos), Otros-Hombre (hombres profesionales de otros sectores) y Otros-Mujer (mujeres profesionales de otros sectores). Se encontraron diferencias para *burnout* ($\text{sig.} = 0.017$) y para la dimensión desgaste ($\text{sig.} = 0.036$). Con la finalidad de comprobar entre qué grupos se encontraban las diferencias significativas en *burnout* y desgaste, se realizó el *contraste post hoc de Bonferroni*, útil además para controlar la tasa de error global y corregir el nivel de significación consecuencia de que se estuvieran realizando comparaciones múltiples. Se estableció que la diferencia de medias fuera significativa al nivel 0.05 ($p < 0.05$).

ANOVA de un factor

| | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|--------------------|--------------|-------------------|-----|------------------|-------|-------------|
| BURNOUT | Inter-grupos | 6,713 | 3 | 2,238 | 3,478 | ,017 |
| | Intra-grupos | 120,958 | 188 | ,643 | | |
| | Total | 127,671 | 191 | | | |
| BDesgaste | Inter-grupos | 12,262 | 3 | 4,087 | 2,901 | ,036 |
| | Intra-grupos | 264,908 | 188 | 1,409 | | |
| | Total | 277,170 | 191 | | | |
| BCinismo | Inter-grupos | 14,268 | 3 | 4,756 | 2,634 | ,051 |
| | Intra-grupos | 339,456 | 188 | 1,806 | | |
| | Total | 353,724 | 191 | | | |
| BEficacia | Inter-grupos | 2,087 | 3 | ,696 | 1,502 | ,215 |
| | Intra-grupos | 87,065 | 188 | ,463 | | |
| | Total | 89,152 | 191 | | | |
| RESISTENCIA | Inter-grupos | ,723 | 3 | ,241 | 1,370 | ,253 |
| | Intra-grupos | 33,073 | 188 | ,176 | | |
| | Total | 33,795 | 191 | | | |
| RCompromiso | Inter-grupos | 1,072 | 3 | ,357 | 1,028 | ,381 |
| | Intra-grupos | 65,341 | 188 | ,348 | | |
| | Total | 66,413 | 191 | | | |
| RControl | Inter-grupos | ,386 | 3 | ,129 | ,534 | ,660 |
| | Intra-grupos | 45,274 | 188 | ,241 | | |
| | Total | 45,659 | 191 | | | |
| RReto | Inter-grupos | 1,573 | 3 | ,524 | 2,510 | ,060 |
| | Intra-grupos | 39,256 | 188 | ,209 | | |
| | Total | 40,828 | 191 | | | |

Fig.14. ANOVA de un factor para burnout y resistencia. Elaboración propia.

Comparaciones múltiples

| Variable dependiente | | | Diferencia de medias (I-J) | Error típico | Sig. | Intervalo de confianza al 95% | |
|----------------------|--------------|----------------|----------------------------|--------------|-------|-------------------------------|-----------------|
| | | | | | | Limite inferior | Limite superior |
| BURNOUT | Otros Hombre | Eventos Hombre | -,28319 | ,19091 | ,838 | -,7922 | ,2259 |
| | | Eventos Mujer | -,08532 | ,18015 | 1,000 | -,5657 | ,3950 |
| | | Otros Mujer | -,47338* | ,17508 | ,045 | -,9402 | -,0065 |
| | Otros Mujer | Eventos Hombre | ,19019 | ,15997 | 1,000 | -,2364 | ,6168 |
| | | Eventos Mujer | ,38807 | ,14696 | ,054 | -,0038 | ,7799 |
| | | Otros Hombre | ,47338* | ,17508 | ,045 | ,0065 | ,9402 |
| Desgaste | Otros Hombre | Eventos Hombre | -,60047 | ,28253 | ,209 | -1,3538 | ,1529 |
| | | Eventos Mujer | -,31284 | ,26660 | 1,000 | -1,0237 | ,3980 |
| | | Otros Mujer | -,69886* | ,25910 | ,046 | -1,3897 | -,0080 |
| | Otros Mujer | Eventos Hombre | ,09839 | ,23674 | 1,000 | -,5329 | ,7296 |
| | | Eventos Mujer | ,38601 | ,21748 | ,465 | -,1939 | ,9659 |
| | | Otros Hombre | ,69886* | ,25910 | ,046 | ,0080 | 1,3897 |

Fig.15. Contraste post hoc de Bonferroni para burnout y desgaste. Elaboración propia.

El contraste aplicado reveló que, tanto las diferencias encontradas en *burnout*, como las encontradas en desgaste, se daban entre el grupo Otros-Hombre y el grupo Otros-Mujer; es decir, entre hombres y mujeres profesionales de otras áreas diferentes a la de organización de eventos. Por último, se calculó el coeficiente de correlación lineal de Pearson para comprobar si el número de años de experiencia profesional correlacionaba con resistencia. En este caso, atendiendo a los objetivos iniciales del presente trabajo y dado que no se habían encontrado diferencias en *burnout* ni en resistencia entre los profesionales de eventos y otros profesionales, no se atendió a profesión ni sexo de los participantes, sino que se todos fueron tomados como una única muestra. Los resultados indicaron que no existía una correlación significativa a nivel 0.05 ($p < 0.05$) entre el número de años de experiencia profesional y resistencia. Las correlaciones encontradas entre el *burnout* y sus dimensiones fueron significativas, poniendo de manifiesto la validez y confiabilidad del test utilizado para su medición (MBI-GS). Olivares y Gil-Monte (2009; cit. por Becerril 2015) señalan que el MBI-GS “es el instrumento con la mayor cantidad de respaldo empírico al respecto, lo que le ha proporcionado la *credibilidad generalizada* de la comunidad científica”.

7.3. Limitaciones del estudio y posibles mejoras

Antes de proceder a la discusión de resultado y a extraer conclusiones al respecto, es de obligada observación científico-académica el reconocimiento de las posibles limitaciones de la investigación, tales como el tamaño de la muestra, lo que restringe la generalización de los resultados obtenidos. Por otro lado, el cuestionario a contestar por los participantes fue de auto-reporte y susceptible de responderse a través de cualquier dispositivo con conexión a internet, esto es, libre de ser contestado independientemente de las condiciones del entorno (v.g. ruidoso vs. silencioso) y temporales (v.g. momento del día). Además, el número de hombres (37% de la muestra) y de mujeres (63 % de la muestra) que participaron no era equivalente.

Correlaciones

| | | Experiencia | RESISTENCIA | RCompromiso | RControl | RReto |
|-------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|----------|-------|
| Experiencia | Correlación de Pearson | 1 | -,006 | ,030 | ,022 | -,078 |
| | Sig. (bilateral) | | ,933 | ,678 | ,767 | ,282 |
| | N | 192 | 192 | 192 | 192 | 192 |

Fig.16. Correlaciones entre experiencia profesional y resistencia. Elaboración propia.

8. Discusión y conclusiones

8.1. Estrés laboral y tolerancia al estrés laboral

El principal objetivo de este estudio era comparar los niveles de estrés laboral (medido a través de las puntuaciones en *burnout*) y de tolerancia al mismo (estimado a través las puntuaciones obtenidas en resistencia) entre un grupo de profesionales de la organización de eventos y un grupo (control) de profesionales de otras áreas de trabajo en las agencias de comunicación. De tal suerte, sería posible constatar o refutar un prejuicio del sector, por el que se atribuye un mayor nivel de estrés y de tolerancia al mismo por parte de los organizadores de eventos.

Tras realizar los cálculos estadísticos pertinentes (vid. infra), se comprobó que no existían diferencias significativas entre ambos grupos en los niveles de estrés laboral, refutando la hipótesis principal de

que los profesionales de eventos, dado los picos de su actividad, sufrían más estrés laboral que los profesionales del sector (incluso, de otros sectores). Además, no se observaron diferencias significativas entre hombres y mujeres en los niveles de estrés laboral entre ambos grupos. Tampoco se encontraron diferencias significativas en la tolerancia al estrés laboral en los dos grupos, refutando la segunda hipótesis de que los profesionales del sector de la organización de eventos presentaban una mayor tolerancia al estrés laboral con respecto a profesionales de otras áreas. De manera similar al caso anterior, no hubo diferencias significativas entre hombres y mujeres con respecto a la tolerancia al estrés laboral entre ambos grupos.

La tercera y última hipótesis del estudio (a mayor experiencia profesional de los trabajadores, tanto de la organización de eventos como de otras áreas, mayor su tolerancia al estrés), también fue refutada al no observarse correlación significativa alguna entre los años de experiencia profesional y la tolerancia al estrés laboral. Tampoco se encontraron correlaciones significativas entre el estrés laboral (*burnout*) y los años de experiencia laboral, resultado coincidente con el de otros estudios que tampoco hallan correlaciones significativas entre estas dos dimensiones. (Limonero, Tomás-Sábado, Fernández-Castro & Gómez-Benito, 2004). Así, la experiencia laboral por sí sola no parece tener efecto sobre el estrés.

Esto resulta especialmente llamativo ya que podría parecer contra intuitivo el hecho de que un mayor número de años de experiencia laboral no correlacione con la tolerancia al estrés, pues podría pensarse que, a mayor número de años trabajados, mayor el número de pequeños recursos contra el estrés que el trabajador pudiera ser capaz de generar en el día a día. Aunque también puede generarse un desgaste continuado, tal como presentan las personas diagnosticadas de *burnout* (pues el estrés sostenido en el tiempo deja de servir como estimulante para comportarse como un depresor, vid. infra). El caso es que la investigación no arroja claridad al respecto, por lo que no se puede ser concluyente en tal sentido.

8.2. El profesional de la organización de eventos

Tras el estudio de diversas publicaciones especializadas llevado a cabo para la realización del presente trabajo, se ha observado la ausencia de una definición formalizada del perfil profesional del organizador de eventos. No sorprende por tanto que falten estudios sobre los efectos del estrés laboral en estos profesionales, ya que su perfil no estaba aún definido. Por tal razón, este trabajo de investigación ha tratado de aportar una definición formal del mismo en un intento de promover su estandarización (así como el impulso de su propio lenguaje técnico-profesional, Sánchez-Bayón, 2014). En esta línea definitoria, Campos (2016a), señala la necesidad de trabajar con organismos competentes para establecer denominaciones comunes de los perfiles profesionales de la organización de eventos y promover su reconocimiento. Es importante destacar que aún no existe un término completamente equivalente para referirse al profesional de la organización de eventos ni dentro ni fuera de nuestras fronteras. En la literatura se ha encontrado referido de diferentes maneras: “organizador de eventos”, “planificador de eventos”, “*event planner*”, “*event manager*” e incluso como “*meeting, convention and event planner*”.

8.3. Futuras líneas de investigación

En cuanto a las direcciones futuras de investigación, en primer lugar se propone la realización de un trabajo de investigación que cuente con un número mayor de participantes y que atienda a más variables que puedan afectar a los resultados y especialmente a los niveles de *burnout*, como horas de trabajo semanal, horas de sueño, control percibido sobre el trabajo, estado civil, número de hijos y horas invertidas en su cuidado (si los hubiera) para obtener una medida de la carga de trabajo en casa, tal y como se ha hecho en otros estudios sobre *burnout* (Albaladejo *et al.*, 2004). Las hipótesis del

presente estudio partían de la premisa de que los profesionales de la organización de eventos sufrían mayor estrés laboral y también tenían una mayor tolerancia a él. Tras ser refutadas, se sugiere la elaboración de otras nuevas para tratar de dar explicación a los resultados encontrados. Se podría hipotetizar, por ejemplo, que los profesionales de la organización de eventos no sufren *burnout* en mayor medida que el resto debido a unos niveles de motivación, resiliencia y/o *engagement* lo suficientemente altos como para actuar a modo de factores de protección contra el estrés laboral, para lo que sería necesaria la medición de los niveles presentados por los participantes en dichas variables. En este punto puede ser conveniente recordar que altas puntuaciones en estas variables atenúan las posibles causas del *burnout* (Soria, 2005). Al mismo tiempo, resulta interesante el papel que juega la inteligencia emocional en el estrés laboral y factores protectores contra él, ya que unos altos niveles en inteligencia emocional están relacionados con menores niveles de *burnout* (desgaste y cinismo, mayores niveles de eficacia), menor percepción de estrés y puntuaciones superiores *engagement* (vigor, dedicación y absorción, Pacheco, Durán & Rey, 2007; Maslach, 2001). Se propone por tanto la prevención del estrés laboral a través de la educación en inteligencia emocional junto con intervenciones educativas en el ámbito de trabajo para mejorar la capacidad de las personas de hacer frente al entorno laboral, ya que las intervenciones en *burnout* se centran principalmente en soluciones centradas en el individuo (v.g. trabajar estrategias individuales para el trabajador y fortalecer así recursos internos, Maslach, 2001). Sin embargo, no hay que descuidar los factores situacionales y organizativos dentro de la prevención, ya que parecen jugar un papel tanto o más importante que los individuales.

La intervención propuesta para afrontar el estrés laboral combinaría cambios en las prácticas de gestión (v.g. clima organizacional, Duarte et. al, 2012), sesiones semanales de grupo diseñadas para identificar formas de reducir las desigualdades que los trabajadores perciben en su situación laboral) junto con las intervenciones educativas mencionadas, ya que según señala Maslach (2001) parece ser el tipo más eficaz de intervención.

Por último, se propone la realización de un estudio más exhaustivo y completo sobre la salud laboral en los profesionales de la organización de eventos, así como la promoción de la misma en el sector, sin perder de vista la multifactorialidad de la salud laboral y las dificultades a la hora de fomentarla debido a la actuación simultánea de variables macrosociales que con frecuencia se encuentran fuera del control del individuo (Becerril, 2015). En esta línea, se anima a la investigación en profundidad sobre el *burnout* en las organizaciones desde la perspectiva propuesta por Pérez-Huertas & Sánchez-Bayón (2015), quienes presentan una visión alternativa de las mismas basada en los *Juegos de poder* planteando que en muchas organizaciones se pueden encontrar personas y grupos que “actúan como agentes estratégicos, intentando proteger sus propios intereses movilizandando determinadas fuentes de poder” (Hansen & Küpper, 2009; cit. por Pérez-Huertas & Sánchez-Bayón, 2015, p. 96). Así se podría concebir el *burnout* y otros tipos de estrés laboral como consecuencia de una mala gestión en las estructuras organizacionales y su funcionamiento. Además, estos autores señalan que las organizaciones empresariales se encuentran en un proceso de transformación constante, con su consecuente incertidumbre y necesidad de adaptación continua. Esto ha propiciado que el trabajador se desvincule de la empresa como proyecto y perciba su carrera profesional como “una sucesión de empleos, en ocasiones alternados con episodios de desempleo, proyectando su carrera profesional como un desarrollo independiente de la organización donde tiene lugar” (Pérez-Huertas & Sánchez-Bayón, 2015; p. 94). Al mismo tiempo, parece que los trabajadores ya no se relacionan de la misma manera con la empresa, al no verse identificados como parte de un proyecto común a largo plazo y que “entienden sus relaciones laborales como un episodio puntual y efímero de sus carreras” (Pérez-Huertas & Sánchez-Bayón, 2015; p. 94). Pérez-Huertas & Sánchez-Bayón también señalan que existen escenarios donde los miembros de las organizaciones se mueven en función a sus intereses personales

independientemente de si éstos están alineados o no con los intereses generales de sus respectivas organizaciones. Así, las empresas pueden ser definidas como espacios donde “diferentes personas o grupos de personas interactúan con el objetivo de defender sus intereses y proyectos específicos (Pérez-Huertas & Sánchez-Bayón, 2015; p. 94). Lo que, es más, parece que “la empresa comienza a difuminarse como sujeto, para pasar a ser un mero objeto o mercado de operaciones y agendas secretas” (Pérez-Huertas & Sánchez-Bayón, 2015; pp. 95). En este aspecto, toman un papel importante las investigaciones en Liderazgo Organizacional y las estrategias de influencia en los ya mencionados Juegos de poder (Michelson, 2010; cit. por Pérez-Huertas & Sánchez-Bayón, 2015) si se considera la organización como “un conjunto de microestructuras de poder que operan mediante acciones de micropolítica donde los diferentes agentes actúan estratégicamente y participan en juegos de poder” (Pérez-Huertas & Sánchez-Bayón, 2015; p. 96). Es por ello que desde el presente trabajo se anima al uso de las ya existentes herramientas de análisis, como la Escala de Juegos de Poder de Martins, Paz y Cortés (2000), basada en la Teoría del poder Organizacional de Mintzberg y que permite evaluar las configuraciones de poder de las organizaciones, los juegos políticos que se desarrollan en las mismas y las bases de poder de los agentes implicados y los juegos (Paz, 1997; Flauzino et. al, 2001; Cortés, 1997; cit. por Pérez-Huertas & Sánchez-Bayón, 2015; p. 105). Además, según recoge Pérez-Huertas (2015) “gran parte del éxito de la Escuela de Juegos de Poder se ha debido a su habilidad para diagnosticar y pronosticar acerca de las interacciones en las empresas y sus patologías” (p.13). Se pretende así estudiar y mejorar el funcionamiento de las organizaciones, así como los mecanismos subyacentes que pudieran propiciar la aparición del *burnout* y otros tipos de estrés laboral en los trabajadores que pertenecen a las mismas. Se trata en todo caso de actuar hacia la mejora de la calidad de vida de los profesionales de la organización de eventos, apostando por el diseño e implementación de unos horarios y unas cargas de trabajo adecuados y por el reconocimiento de la labor que desempeñan.

Se señala la necesidad de acuñar un término unificado con el que referirse al profesional de la organización de eventos para posibilitar y facilitar el estudio de su perfil y de su actividad y salud laboral. Asimismo, se considera necesario su estudio y seguimiento en favor del reconocimiento de la labor que desempeñan, mejorando así visibilidad a su figura en nuestra sociedad. Finalmente, recordar que el presente trabajo de investigación es un primer intento de generar conocimiento científico-académico válido, en el entorno de la organización de eventos, a partir del cual seguir construyendo conocimiento que permita analizar y mejorar la salud laboral, y con ella la calidad de vida, de los profesionales de este sector. Se anima por tanto a la investigación científica y rigurosa de las áreas previamente mencionadas en este trabajo, utilizando una metodología adecuada y haciendo uso de muestras superiores en tamaño y más equivalentes (que las de este estudio), que permitan la generalización de los resultados obtenidos.

9. Referencias

9.1. Bibliografía

- Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M. E., & Domínguez, V. (2004). “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid”. *Revista Española de Salud Pública*, 78 (4), 505-516.
- Becerril, A. S. (2015). “Salud, burnout y estrés en ámbitos laborales. Una revisión sistemática”. *Psicología y Salud*, 25(2), 147-155.
- Boada, J. y Ficapal, P. (2012). *Salud y trabajo: Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Madrid: UOC.

- Bosma, H., Marmot, M. G., Hemingway, H., Nicholson, A. C., Brunner, E., & Stansfeld, S. A. (1997). "Low job control and risk of coronary heart disease in Whitehall II (prospective cohort) study". *Bmj*, 314 (7080), 558.
- Campos, G. (2016a). *Eventos corporativos*. Porto: Ed. Síndéresis.
- Campos, G. (2016b). *La industria de las emociones*. Porto: Ed. Síndéresis.
- Campos, G. (2008). *Producción de eventos. La puesta en escena del protocolo*. Madrid: Ediciones Protocolo.
- Campos, G., & Lafuente, C. F. (2013). "Los eventos en el ámbito de la empresa. Hacia una definición y clasificación". *Revista de Comunicación de la SEECI*, (32), 73-105.
- Casanova-Sotolongo, P., Lima-Mompó, G., Aldana-Vilas, L., Casanova-Carrillo, P., & Casanova-Carrillo, C. (2003). "El estrés ocupacional como una de las preocupaciones de la salud pública actual". *Revista de neurología*, 36(6), 565-567.
- Duarte, J. A. L., Dessens, L. F. R., & Miranda, J. O. (2012). "Estudio de validez factorial del síndrome de Burnout y engagement en estudiantes universitarios de ingeniería". *Alternativas en Psicología*, 16 (27), 42-53.
- Fernet, C., Guay, F., & Senécal, C. (2004). Adjusting to job demands: The role of work self-determination and job control in predicting burnout. *Journal of vocational behavior*, 65(1), 39-56.
- Fuente, C. (2007): "Protocolo para eventos". *Técnicas de organización de actos*. Madrid: Ediciones Protocolo.
- Fuente, C. (2014). *Manual práctico para organización de eventos: técnicas de organización de actos II*. Oviedo: Ediciones Protocolo.
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). "Work stress and employee health: A multidisciplinary review". *Journal of Management*, 39(5), 1085-1122.
- Godoy-Izquierdo, D., & Godoy, J. F. (2002). "La personalidad resistente: una revisión de la conceptualización e investigación sobre la dureza". *Clínica y Salud*, 13(2), 135-162.
- Gómez-Jarabo, G., & Bernardino, S. O. (2003). *Estrés laboral y síndrome de "burnout": una revisión*. Madrid: Fraternidad Muprespa.
- Gutiérrez, J. L. G., Hernández, E. G., & Jiménez, B. M. (2000). "Personalidad resistente, burnout y salud". *Escritos de psicología*, (4), 64-77.
- Hansen, N. K., & Küpper, W. (2009). "Power Strategies and Power Sources of Management". *The Micro-Politics of Strategizing, Paper for presentation at the 25th EGOS Colloquium*.
- Hobfoll, S. E. (1989). "Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress". *American psychologist*, 44(3), 513.
- Kobasa, S. C. (1982). "The hardy personality: Toward a social psychology of stress and health". *Social psychology of health and illness*, 4, 3-32.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer publishing co.
- Limonero, J. T., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J., & Gómez-Benito, J. (2004). "Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería". *Ansiedad y Estrés*, 10(1), 29-41.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). "Maslach burnout inventory". *Evaluating stress: A book of resources*, 3, 191-218.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). "Job burnout". *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.

- Michelson, B. J. (2010). "Leadership and Power Base Development: Using power effectively to manage diversity and job-related interdependence in complex organizations". *Concepts for Air Force Leadership*, 193-199.
- Monte, P. R. G. (2013). "Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional". *Informació psicológica*, (100), 68-83.
- Moreno Jiménez, B., Rodríguez Carvajal, R., & Escobar Redonda, E. (2001). "La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS". *Ansiedad y estrés*, 7 (1), 69-77.
- Moreno Jiménez, B., Rodríguez Muñoz, A., Garrosa Hernández, E., & Blanco Donoso, L. M. (2014). "Development and validation of the Occupational Hardiness Questionnaire". *Psicothema*, 26(2), 207-214.
- Pacheco, N. E., Durán, M. A. D., & Rey, L. (2007). "Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios". *Revista de educación*, (342), 239-256.
- Paz, M. G. (1997). "Avaliação de desempenho ocupacional e estruturas de poder". *Trabalho, organizações e cultura*, 151-172.
- Peñacoba, C., & Moreno, B. (1998). "El concepto de personalidad resistente. Consideraciones teóricas y repercusiones prácticas". *Boletín de Psicología*, 58, 61-96.
- Pérez, A. M. (2010). "El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión". *Vivat Academia*, (112), 42-80.
- Pérez-Huertas, J. L., & Sánchez-Bayón, A. (2015). "Aportación Iberoamericana a la Nueva Gestión: Historia crítica de la Escuela de Juegos de Poder". *Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 72(142), 93-110.
- Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Herмосilla, S. D. (2011). "Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención". *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 72-88.
- Rosa, M. A. S., Albiol, L. M., & Salvador, A. (2009). "Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos". *Anales de psicología*, 25(1), 150-159.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M., y Grau, R. (2000). "Desde el 'Burnout' al 'engagement': ¿una nueva perspectiva?" *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Sánchez-Bayón, A. (2016). *Problemas y retos para alcanzar la sociedad del conocimiento*. Madrid: Delta.
- Sánchez-Bayón, A. (2014). *Innovación docente en los nuevos estudios universitarios*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Sandín, B. (2003). "El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales". *Revista internacional de psicología clínica y de la salud*, 3(1), 141-157.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. y Jackson, S. E. (1996). *Maslach Burnout Inventory General Survey*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). "The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach". *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). "Positive psychology". *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Selye, H. (1976). "The stress concept". *Canadian Medical Association Journal*, 115(8), 718.
- Shirom, A. (2011). "Job-related burnout: A review of major research foci and challenges". *Handbook of*

occupational health psychology (2nd ed.). (pp. 223-241) American Psychological Association, Washington, DC.

Soria, M. S., Martínez, I. M. M., Esteve, E. B., Gumbau, S. L., & Gumbau, R. G. (2005). “Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: facilitadores y obstaculizadores del desempeño académico”. *Anales de psicología*, 21(1), 170-180.

9.2. Tesis

Ortega, C.A.R. (2012). *Burnout y engagement y sus efectos en Estudiantes de posgrados de la universidad de Sonora que conllevan a la determinación de su Eficiencia terminal* (tesis de maestría, Universidad de Sonora).

Pérez-Huertas, J. L. (2015). *Juegos de poder en las organizaciones empresariales de la globalización: estudio crítico y comparado de las aportaciones de su escuela académica homónima* (tesis doctoral dirigida por Prof. Dr. A. Sánchez-Bayón, UCJC).

9.3. Recursos electrónicos

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. *La Cumbre de la campaña «Trabajos saludables» muestra cómo gestionar con éxito los riesgos psicosociales en el trabajo*. Recuperado el 9 de marzo de 2016 de <https://osha.europa.eu/es/about-eu-osha/press-room/healthy-workplaces-summit-shows-how-manage-psychosocial-risks-work>.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Recuperado el 9 de marzo de 2016 de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>.

American Psychological Association. *El camino a la resiliencia*. Recuperado el 10 de marzo de 2016 de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/resiliencia-camino.aspx>.

Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor, Occupational Outlook Handbook. *Edition, Meeting, Convention, and Event Planners*. Recuperado el 4 de marzo de 2016 de <http://www.bls.gov/ooh/business-and-financial/meeting-convention-and-event-planners.htm>.

Campos, G. (20 de julio de 2015). *Por qué estudiar Protocolo y Organización de Eventos* [web log post]. Recuperado el 22 de marzo de 2016 de <http://www.gloriacampos.me/por-que-estudiar-protocolo-y-organizacion-de-eventos/>.

Campos, G. (3 de octubre de 2015). *Competencias, capacidades y habilidades en la formación universitaria de un/a organizad@r de eventos* [web log post]. Recuperado el 22 de marzo de 2016 de <http://www.gloriacampos.me/competencias-capacidades-y-habilidades-en-la-formacion-universitaria-de-una-organizadr-de-eventos/>.

Campos, G. (24 de enero de 2016). *Perfiles profesionales de l@s organizadores de eventos* [web log post]. Recuperado el 22 de marzo de 2016 de <http://www.gloriacampos.me/perfiles-profesionales-ls-organizadores-ebentos/>.

Campos, G. (10 de marzo de 2016). *Perfiles profesionales de la organización de eventos. #4congresoeventos #buildingbrand* [web log post]. Recuperado el 22 de marzo de 2016 de <http://www.gloriacampos.me/wp-content/uploads/2016/03/Congresos-presentacio%CC%81n.pdf>.

Careercast (2016). *The Most Stressful Jobs of 2016*. Recuperado el 3 de marzo de 2016 de <http://www.careercast.com/jobs-rated/most-stressful-jobs-2016>.

Careercast (2016). *Jobs Rated Most and Least Stressful Methodology 2016*. Recuperado el 3 de marzo de 2016 de <http://www.careercast.com/career-news/jobs-rated-most-and-least-stressful-methodology-2016>.

EventoPlus (2016). Directorio. Recuperado el 1 de febrero de 2016 de <https://www.eventoplus.com/directorio/>

Integrative Therapeutics (2014). *General adaptation syndrome (gas) stages*. Recuperado el 12 de abril de 2016 de <http://www.integrativepro.com/Resources/Integrative-Blog/2014/General-Adaptation-Syndrome-Stages>.

IBM Knowledge Center. *Página de bienvenida de SPSS Statistics*. Recuperado el 10 de mayo de 2016 de <http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSLVMB/welcome?lang=es>.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. Recuperado el 22 de marzo de 2016 de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf.

Onet Online. *Summary Report for: 13-1121.00 - Meeting, Convention, and Event Planners*. Recuperado el 4 de marzo de 2016 de <http://www.onetonline.org/link/summary/13-1121.00>.

ANEXO I: Maslach Burnout Inventory –General Survey (Jackson & Leiter, 1996)

A continuación, se presentan 15 afirmaciones relacionadas con el trabajo. Por favor, indica de 0 a 6 (donde 0 es "nunca" y 6 "siempre") tu grado de acuerdo con cada una de ellas. Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas.

0 = Nunca / Ninguna vez. 1 = Casi nunca / Pocas veces al año. 2= Algunas veces / Una vez al mes o menos. 3= Regularmente / Pocas veces al mes. 4= Bastantes veces / Una vez por semana. 5= Casi siempre / Pocas veces por semana. 6= Siempre / Todos los días.

1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Estoy "consumido" al final de un día de trabajo
3. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo
4. Trabajar todo el día es una tensión para mí
5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo
6. Estoy "quemado" por el trabajo
7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización
8. He perdido interés por el trabajo desde que empecé este puesto
9. He perdido entusiasmo por mi trabajo
10. En mi opinión soy bueno en mi puesto
11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo
12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto
13. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo
14. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo
15. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas

ANEXO II: Cuestionario de Resistencia Laboral (CRL) / Occupational Hardiness Questionnaire (OHQ) (Moreno, Rodríguez, Garrosa & Donoso, 2014)

A continuación, se presentan 15 afirmaciones relacionadas con el trabajo. Por favor, indica de 1 a 4 (donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 4 "totalmente de acuerdo") tu grado de acuerdo con cada una de ellas. Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas.

1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= De acuerdo. 4= Totalmente de acuerdo.

1. Me implico seriamente en lo que hago, pues es la mejor manera para alcanzar mis propias metas

2. Aun cuando suponga mayor esfuerzo, opto por los trabajos que suponen para mí una experiencia nueva
 3. Hago todo lo que puedo para asegurarme el control de los resultados de mi trabajo
 4. Considero que el trabajo que realizo es de valor para la sociedad y no me importa dedicarle todos mis esfuerzos
 5. En mi trabajo me atraen preferentemente las innovaciones y novedades en los procedimientos.
 6. Las cosas solo se consiguen a partir del esfuerzo personal.
 7. Me preocupo y me identifico con mi trabajo.
 8. En mi trabajo me atraen aquellas tareas y situaciones que implican un desafío personal.
 9. El control de las situaciones es lo único que garantiza el éxito.
 10. Mi trabajo cotidiano me satisface y hace que me dedique totalmente a él.
 11. En la medida que puedo trato de tener nuevas experiencias en mi trabajo cotidiano.
 12. Las cosas salen bien cuando las preparas a conciencia.
 13. Dentro de lo posible busco situaciones nuevas y diferentes en mi ambiente de trabajo.
 14. Mis propias ilusiones son las que hacen que siga adelante con la realización de mi actividad.
 15. Cuando se trabaja seriamente y a fondo se controlan los resultados.
-

Cómo citar este artículo / Referencia normalizada

I Bermejo-Casado, G Campos García de Quevedo, A Sánchez-Bayón (2017): “Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación”. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, pp. 1.394 a 1.417.

<http://www.revistalatinacs.org/072paper/1225/75es.html>

DOI: [10.4185/RLCS-2017-1225](https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1225)

- En el interior de un texto:

... I Bermejo-Casado, G Campos García de Quevedo, A Sánchez-Bayón (2017: 1.394 a 1.417) ...

O

... I Bermejo-Casado *et al*, 2017 (1.394 a 1.417) ...

Artículo recibido el 2 de agosto de 2017. Aceptado el 11 de noviembre.
Publicado el 16 de noviembre de 2017