View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk

brought to you by CORE

provided by Repositorio Universidad de Zaragoza

Universidad Zaragoza
1542

Trabajo Fin de Grado

Relaciones Laborales y Recursos Humanos

Aproximación al riesgo psicosocial del *burnout*. Estudio de los factores implicados en el *burnout* en profesores de secundaria.

Approach to the psychosocial risk of burnout. Study of the factors involved in burnout in secondary school teachers.

Autor/es

Ainhoa Montes Castaño

Irene Salas Ejea

Director/es

Bárbara Oliván Blázquez

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2018

RESUMEN

El tema tratado en el presente estudio teórico-práctico es el *Burnout* o Síndrome de estar quemado en el trabajo (SQT). En cuanto al trabajo de campo se realiza un estudio bibliográfico sobre este síndrome. En primer lugar, se exponen los diversos factores y riesgos psicosociales y se ofrece una explicación más extensa sobre el trastorno, su comparativa respecto al estrés laboral y su origen para una mejor comprensión. Además, en el desarrollo del *burnout* se encuentran algunos elementos que influirán de manera determinada, aunque para prevenir su aparición se tendrán que tener en cuenta una serie de estrategias de afrontamiento nombradas también en el trabajo. Tras el análisis, se realiza una investigación en profesores de educación secundaria sobre el *burnout* y la influencia de determinadas variables independientes sobre el mismo. Finalmente, se propondrá una reflexión sobre todo ello y la conveniencia de adoptar medidas de prevención y afrontamiento del *burnout.*

PALABRAS CLAVE: "Burnout" o Síndrome de estar quemado. Profesores. Educación. Estudio teórico-práctico.

The issue established in the present theoretical study is Burnout or Syndrome of being burned in work. In terms of the field work is carried out a literature review aboutthis syndrome. First of all, the various factors and psychosocial risks are exposed and offer a more extensive explanation about the disorder, your comparison with respect to work related stress and its origin for a better understanding. Furthermore, in the development of Burnout some elements that will influence in a certain way, although to prevent its occurrence must take into account a number of coping strategies also named in the work. After this analysis, a research is carried out in secondary teachers on the burnout and the influence of certain dependent variables on it. Finally, be proposed a reflection of all this and the desirability of measures of prevention and coping with burnout.

***KEY WORDS**: Burnout or Burned Syndrome. Teachers. Education. Theoretical and practical study.*

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 1

1. LAS ORGANIZACIONES COMO FORMAS SOCIALES 3

2. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL 4

Dimensión colectiva: Factores objetivos 4

Dimensión individual: Factores subjetivos 5

Dimensión social: Entorno relacional externo 5

3. RIESGOS PSICOSOCIALES: DAÑOS A LA SALUD 5

4. MARCO REGULADOR 6

5. QUÉ ES EL *BURNOUT* O SQT 7

Fases del proceso y evolución del síndrome 8

Tipos de burnout 8

Tipos de síntomas del Burnout 9

Factores de riesgo del burnout 10

Factor “Tipo de profesión” 10

Factores Socio-demográficos 11

Factores Organizativos y los relativos a las condiciones de trabajo 12

6. ESTRÉS LABORAL 13

7. ANTECEDENTES DEL SQT 15

8. PROCESO DE DESARROLLO DEL SQT 16

Modelos más relevantes 16

Influencia del proceso cognitivo en el SQT 17

Influencia de las emociones en el SQT 17

La función de las actitudes en el desarrollo del SQT: *Modelo de Eagly y Chaiken* 18

9. DIAGNÓSTICO Y EVALUACION 18

Procedimientos de evaluación 19

Instrumentos para el diagnostico 20

10. TIPOS DE SINTOMAS DEL *BURNOUT* 20

11. CONSECUENCIAS DEL SQT 21

12. PREVENCION Y TRATAMIENTO 21

13. *BURNOUT* EN LA ENSEÑANZA 24

Estresores en la enseñanza 26

Causas del burnout 26

Estrategias para afrontar el burnout 27

14. ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL *BURNOUT* EN MAESTROS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA 28

Objetivos 28

Metodología 28

Muestra 28

Variables e Instrumentos 28

Procedimiento 30

13.2.4. Ética 31

14.2.5. Análisis estadístico 31

CONCLUSIONES 43

BIBLIOGRAFÍA 45

INTRODUCCIÓN

Este análisis trata sobre el *burnout* y cómo actualmente se ha convertido en un fenómeno de riesgo psicosocial en España. Se expone el burnout en el ámbito de la docencia mediante un trabajo descriptivo transversal correlacional y de regresión lineal de los factores psicológicos y laborales implicados en el mismo.

Los objetivos planteados son la revisión bibliográfica del síndrome de estar quemado en el trabajo, la descripción y el análisis de la muestra representativa, la correlación y regresión, la diferencia entre géneros y el establecimiento de un modelo predictivo de *burnout.*

Los estudios sobre las fuentes de estrés y Burnout en el área educativa están creciendo cada día. Y es que, las causas de estrés conforman un gran sistema de acción para los investigadores.

La actividad laboral de los docentes en ciertas condiciones crea un conjunto de sensaciones que conllevan al desgaste personal y cansancio emocional, esto conduce al estrés crónico y un estado de "quemado", o como bien se denomina síndrome de *burnout.* A día de hoy, el rol del maestro ha sufrido grandes modificaciones por el contexto social, sobre todo en las relaciones interpersonales que establecen en los centros educativos. (Manassero Mas, Vázquez Alonso, Ferrer Pérez, Fornés Vives, & Fernández Bennsassar, 2003)

Los profesores desarrollan su papel laboral en una situación muy complicada en cuanto a la culpabilidad que tienen que afrontar por numerosos problemas, que conciernen las relaciones interpersonales (alumnado, compañeros y directivos, familia…), como los de tipo social (violencia, adicciones, etc.). Por esto, el profesor llega finalmente a un estado contradictorio entre sus derechos y obligaciones sintiéndose confundido y agobiado, lo que transforma a aquel profesional en una persona frustrada. No obstante, pretendemos centrarnos en el conocimiento de dicho trastorno y las variables que influyen en el mismo, ya que creemos que será una buena manera de prevenirlo y saber afrontarlo mediante ciertas estrategias

Para saber el origen de esta problemática, se debe exponer la historia del *burnout,* y es que fue definido por primera vez en 1974 por el autor Herbert Freudenberger, psicólogo de Nueva York que expresaba el transcurso de detrimento en la atención laboral y la ayuda ofrecida en el área de la educación, la sanidad… Este autor lo definió como *"una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador".*

Posteriormente, la psicóloga social Cristina Maslach, siguió investigando el Burnout a principios de los ochenta, teniendo en cuenta las respuestas emocionales de profesionales dedicados al servicio de los demás. Entonces, dicho término fue expresado por esta autora como un trastorno de cansancio emocional que conlleva al trabajador a la pérdida de motivación y el fracaso. Además, razona que es el resultado del estrés laboral relacionado con ciertas condiciones laborales y características de los trabajadores dedicados a profesiones de ayuda, tales como enfermeros, educadores, psicólogos, etc., lo que supone afrontar el *burnout* desde una perspectiva psicosocial. (Maslach, C., 1974)

El proceso de desarrollo del síndrome es distinto entre las personas, por lo que el tipo de afrontamiento que utilice cada individuo para enfrentar estos síntomas y señales de preaviso de *burnout* será clave para la aparición o no del mismo. (Manassero Mas y Cols., 2003)

Finalmente, lo expuesto hasta ahora nos ha motivado para realizar una investigación sobre el Burnout en los docentes de educación secundaria. Hemos querido conocer cómo influyen determinadas variables dependientes (personalidad, satisfacción laboral, inteligencia emocional, etc.) respecto al síndrome que actúa como variable independiente. Para ello, utilizamos diversos instrumentos de evaluación. Necesitamos conocer el estado de la cuestión y a su vez, identificar las posibles relaciones e influencia entre el burnout y las variables escogidas, ya que creemos que podrían ser elementos clave para su prevención y proposición de técnicas de afrontamiento.

1. LAS ORGANIZACIONES COMO FORMAS SOCIALES

Para empezar este análisis es necesaria la comprensión del concepto de *organización* puestoque es el lugar donde va desarrollarse el burnout. La organización como tal se refiere a una unidad social delimitada basada en las relaciones interpersonales de los miembros que la componen y cuyas relaciones son asociativas, lo cual la distingue de otras formaciones sociales además de otras características, como son la división de trabajo, una jerarquía o los sistemas propios de comunicación que se establezcan. Cabe mencionar otras definiciones por otros autores como:

- *(Mayntz, 1972),* citado por Gil-Monte, P. (2005), quien expresa que una organización se caracteriza por ser una entidad social con un número de miembros que puede ser precisado y con una diferenciación interna de las funciones que esos miembros desempeñan.
- *(March & Simon, 1987), citado por* Gil-Monte, P. (2005), los cuales definen las organizaciones como un conjunto de personas que actúan unidas y son los conjuntos más grandes en nuestra sociedad que poseen lo que más se parece a un sistema coordinador central.

A partir de los años treinta, mediante los estudios de Mayo (1927-1932), citado por Gil-Monte P. (2005) se consolidó el concepto de organización como una formación social con una estructura informal, esto es, una organización formal donde se crean organizaciones informales consistente en una red de relaciones interpersonales de establecidas de manera espontánea.

A partir de 1970, diferentes autores como Galbraith (1997), Taylor (1984) y Stablein (1987), citado por Gil-Monte P. (2005) motivaron la investigación de la cognición en las organizaciones determinando la conducta organizacional como una conducta social por parte de agentes sociales en contextos sociales.

Sucesivamente, desde la teoría de sistemas se describen las organizaciones como sistemas sociales abiertos que se integran mediante actividades diseñadas de un número de personas*(Katz & Kahn, 1990),* citado por Gil-Monte P. (2005). Además, el sistema de roles (formas de conducta que desarrollan los individuos mediante relaciones interpersonales) será clave para conocer cómo funcionan las organizaciones y los miembros que la componen.

(Munduate, 1992)y (Preffer, 1981), citado por Gil-Monte, P. (2005) conceptualizaron las organizaciones como sistemas políticos de poder definiéndola con una estructura formada por relaciones de poder donde la negociación era el enlace de los grupos y donde los resultados se perseguían a través de procesos de negociación y luchas de poder.

Finalmente, y tras varias revisiones en cuanto a la noción de organización, Quijano (1993), citado por Gil-Monte, P. (2005) la manifiesta como fenómenos sociales y realidades socialmente construidas.

La organización como forma social no ignora en su definición que son también identidades físicas.

2. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Otra cuestión clave para desarrollar este análisis es el concepto de riesgo psicosocial.

Por *"factor de riesgo psicosocial"* entendemos aquel *"aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores"* (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, OSHA, 2000)

Los factores de riesgo psicosocial de pueden clasificar en dos áreas: El ambiente o "entorno objetivo" y el "entorno subjetivo" que a continuación se desarrollan. Además de los factores objetivos, la complejidad de identificar dichos agentes reside en las condiciones subjetivas como son las situaciones personales, las percepciones y experiencias de cada trabajador y los propios factores de personalidad y que, por tanto, dificultan su evaluación preventiva. Por último, se hace mención a una dimensión social referente a al entorno social del trabajador, la cual también está relacionada con el desarrollo de la actividad laboral y la salud del trabajador pudiendo influir negativamente.

Dimensión colectiva: Factores objetivos

Los factores objetivos se refieren a aquellos aspectos determinantes que se dan en el lugar de trabajo e influyen directamente con la salud del trabajador y, por lo tanto, el buen funcionamiento de la actividad laboral. De otra manera, estos factores engloban las condiciones laborales que, independientemente de los individuos, establecerán su disposición y marco de actividad. Por ello es muy importante la identificación y control de estos factores mediante el establecimiento de marcos legislativos, la práctica de normas que prevengan y protejan la salud del trabajador. (Observatorio Permanente UGT, 2006)

En esta dimensión se distinguen tres grupos de factores que afectarán siempre a la salud mental y física del trabajador: (Observatorio Permanente UGT, 2006)

1. *El ambiente físico*: donde se incluyen los factores vinculados al ambiente físico del trabajo y que influyen positiva o negativamente. Ejemplo de ello son la iluminación adecuada para que no produzca fatiga, tensión ni reduzca el rendimiento visual el trabajador, el ruido que afectará negativamente provocando pérdida de audición, desequilibrio psíquico o incluso desentendimiento en la comunicación entre compañeros de trabajo y, por último, el ambiente térmico (actividad física, tipo de ropa que lleve el trabajador y condiciones ambientales) y el espacio de trabajo apropiado sin que pueda generar estrés.
2. *La organización de trabajo:* hacen referencia a aquellos factores los cuales influyen directamente sobre la tarea del trabajador y caben destacar la política o modelo de relaciones laborales existente en la empresa -promoción profesional, grado de flexibilidad…-, la gestión de los recursos humanos que alude a los mandos y dirección, al papel de cada individuo dentro de la organización (ambigüedad de rol, conflicto de rol) y la relación con terceros y con compañeros (formal e informal).
3. *Contenido de las tareas o prestación de servicios de cada trabajador:* estos también apuntan al conjunto de causas a tener en cuenta para evitar que se manifiesten riesgos de origen psicosocial.

En este grupo hemos de determinar la carga de trabajo en cuanto al esfuerzo que se realiza para desarrollar la actividad laboral. Aquí tiene especial relevancia la carga mental que puede aparecer en situaciones de alto grado de esfuerzo mental para obtener un resultado concreto (infra carga y sobrecarga). Otros de los factores incluidos en este colectivo son el margen de autonomía y el control del trabajador, los ritmos de trabajo, la monotonía, el trabajo a turnos…

Dimensión individual: Factores subjetivos

Aunque las personas estemos expuestas a los mismos factores objetivos citados anteriormente, no todos generamos la misma reacción ante ellos. Esto nos hará tener un estado psico-social diferente según las características de nuestra personalidad, variables individuales personales –edad, sexo…-, la experiencia y trayectoria vital, estilos de vida, responsabilidades familiares, entre otras. Entonces, conviene ahondar en que una persona puede tener diferentes capacidades a la hora de afrontar una situación y que no solo interviene el contexto organizativo, sino la etapa personal que atraviesa el trabajador para que varíe su percepción y capacidades en el trabajo.(Observatorio Permanente UGT, 2006)

Dimensión social: Entorno relacional externo

Se halla la necesidad de analizar también un tercer aspecto "social" y que no es muy tenido en cuenta en los estudios realizados sobre riesgos psicosociales pero que repercuten en el clima de la organización y en la salud de los trabajadores. En este grupo encontramos el ambiente social y la carga familiar, factores cuya conciliación de medidas laborales y pública son necesarias para prevenir los riesgos psicosociales.

3. RIESGOS PSICOSOCIALES: DAÑOS A LA SALUD

El término de*"riesgo psicosocial* "tiene especial relevancia para las distintas instituciones de la Unión Europea –UE-, que se ocupan de la salud y seguridad laboral, aunque prefieren usar otros términos. En el caso de la Organización Mundial de la Salud – OMS –, la Organización Internacional del Trabajo – OIT – y otros países externos a la UE los describen con específicamente como "estrés laboral", "acoso" o "violencia laboral". (Observatorio Permanente UGT, 2006)

La noción de riesgo psicosocial permite manifestar cualquier situación de peligro en el ambiente laboral del trabajador que afecte a su salud, así se puede analizar ampliamente y, por último, encuadrar su tipología respecto de otras manifestaciones de peligro a la salud y tratar su prevención.(Observatorio Permanente UGT, 2006)

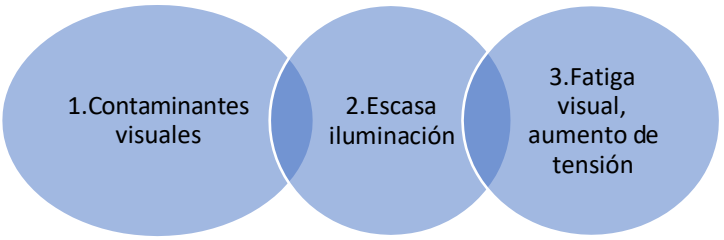
De todas formas, es conveniente saber la distinción entre los términos "factores", "riesgos" y "daños" de origen psicosocial. Cuando se hace mención a "factor de riesgo psicosocial" se describe la causa generadora, el "riesgo psicosocial" engloba las condiciones laborales presentes en una situación y relacionadas directamente con el desarrollo de las tareas, las cuales pueden producir daños en el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador, y por último, el "daño" psicosocial en cuanto a la enfermedad producida por el hecho de no prevenir los factores que la causan. (Observatorio Permanente UGT, 2006)

Para dicha distinción se recurre también a la cadena general producida respecto a cualquier riesgo profesional. A continuación, se expone en la siguiente cadena el ejemplo de un profesional técnico en recursos humanos que usa frecuentemente el ordenador para realizar los procesos de selección de personal, los factores negativos que conllevan riesgos higiénicos y, en consecuencia, los daños a la salud del trabajador:

Lustración1

Secuencia de riesgos psicosociales sobre un profesional técnico de RRHH

1.FACTOR DE RIESGO	2.RIESGO HIGIÉNICO	3.DAÑO (ENFERMEDAD)



Fuente de elaboración propia

Una secuencia análoga es producida en relación a los "riesgos psicosociales", por lo que hay que distinguir entre "factor de riesgo psicosocial", que es la causa que lo genera y "riesgo psicosocial", que es la probabilidad de que se produzca el perjuicio.

4. MARCO REGULADOR

La legislación respecto a riesgos psicosociales es casi inexistente y para poder encuadrarlo dentro de un marco regulador debemos ampararnos en artículos que en general, salvaguardan la seguridad y salud de los trabajadores.

En cuanto a la normativa debemos empezar haciendo referencia al art. 43.14 de la Constitución Española donde se garantiza el derecho a la protección de la salud de forma general, y además, en el art. 40.25 se establece el compromiso especifico de los poderes públicos.

Además, el estatuto de los trabajadores también recoge en sus artículos 4.2.d) y 5.b) el derecho a la integridad física y el deber de observar las medidas de seguridad adoptadas.

La ley de prevención de riesgos recoge varios artículos de defensa de los trabajadores ante riesgos laborales y de principios de la acción preventiva, que coinciden con los artículos 14 y 15.

El artículo 14 establece el derecho de los trabajadores a la protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo esto conlleva un deber del empresario de llevar a cabo dicha protección, así mismo es un deber de las administraciones públicas con el personal a su servicio. En su apartado segundo, este artículo establece el deber de protección "En todos los aspectos relacionados con el trabajo" por lo que, los riesgos psicosociales estarán incluidos dentro de estos. Y el empresario realizara la prevención mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa con la adopción de medidas necesaria para la protección de los trabajadores. Además establece que el empresario desarrollará una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar y los niveles de protección existentes y dispondrá lo necesario para la adaptación de las medidas de prevención a las modificaciones que puedan experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo. Y por último, indica que el coste de las medias de seguridad y salud en el trabajo no podrá recaer en ningún caso sobre el trabajador

Por otro lado el artículo 15 establece que el empresario deberá aplicar las medidas para responder al deber del articulo 14 obedeciendo a unos principios generales como: evitar el riesgo, evaluar los riesgos inevitables, combatir los riesgos en su origen, adaptar el trabajo a la persona, tener en cuenta la evolución de la técnica, sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro, planificar la prevención y dar las debidas instrucciones a los trabajadores. El segundo punto de este artículo establece que se tendrán en cuenta las capacidades profesionales de los trabajadores en materia de seguridad y salud a la hora de encomendarles tareas.

Según estos artículos, aunque no se haga una especial mención a los riesgos psicosociales, es deber del empresario y de las administraciones publicas procurar en todo momento la seguridad y salud de los trabajadores.

Se puede ver alguna referencia específica a los riesgos psicosociales en la estrategia española de seguridad y salud en el trabajo 2015-2020 donde se hace referencia a las causas que los originan, y se establece que una de las líneas de actuación será: "Desarrollar y difundir metodologías de evaluación de riesgos psicosociales de referencia, que permitan un mejor conocimiento y prevención de dichos riesgos".

5. QUÉ ES EL *BURNOUT* O SQT

El *Burnout* también conocido como *"síndrome de desgate profesional"* o de *"estar quemado*" y se refiere a un estado de agotamiento emocional provocado por una situación prolongada de estrés laboral. Esta respuesta se caracteriza por estar débil emocionalmente y tener actitudes negativas frente a los compañeros como hacia a uno mismo en el ámbito laboral. (Observatorio Permanente UGT, 2006)

Existen varios aspectos que identifican este síndrome, si bien hay uno en el que existe unanimidad y es que se trata de un estado de agotamiento físico, mental y emocional que se desarrolla gradualmente y acaba siendo el resultado de un proceso en el tiempo.

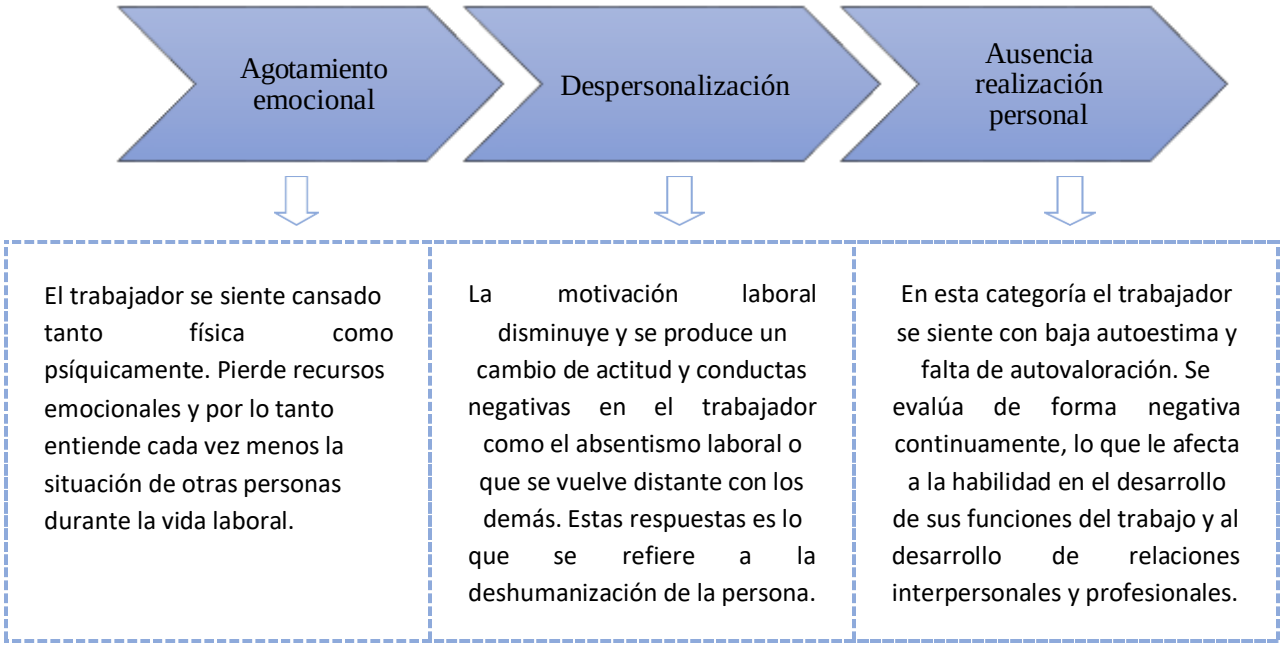
Fases del proceso y evolución del síndrome

Se pueden identificar *tres fases,* siendo las dos primeras comunes para todas las situaciones de estrés y la última como fase específica según la capacidad y características de cada persona ante la situación de estrés:(Observatorio Permanente UGT, 2006)

1. *Reacción de alarma:* se produce una oscilación entre los recursos existentes y la demanda de trabajo.
2. *Resistencia:* la persona intenta ajustarse continuamente al estrés.
3. *Agotamiento:* la continua resistencia que se realiza junto a la falta de soluciones desemboca en cambios de actitud y conductas de carácter huidizo y defensivo.

Ilustración 2

Fases del proceso del Burnout



Fuente de elaboración propia

Tipos de burnout

Respecto a las diferentes modalidades de *Burnout* se diferencian dos *tipos:*(Observatorio Permanente UGT, 2006)

- *Burnout activo:* relacionado con los elementos externos a la profesión. Se mantiene una conducta asertiva, el trabajador intenta cambiar la situación expresando su opinión sin miedo, pero respetando los derechos de los demás.

- *Burnout pasivo:* ocurre totalmente lo contrario al tipo activo; el trabajador se siente derrotado, por lo que no hace ningún esfuerzo por cambiar la situación.

Por otro lado, la regularidad con la que se producen estas respuestas y cambios en el trabajador no es igual en todos los casos. Por ello, se han concretado cuatro formas de *evolución* de esta patología (Manassero Mas y Cols., 2003):

- *Leve:* se presentan flacamente algunos síntomas físicos como por ejemplo el cansancio, pero que sirven de alarma para comenzar a prevenir el desarrollo de la patología.
- *Moderada:* aparece insomnio, el trabajador no consigue concentrarse en sus tareas, se vuelve hipócrita y su autovaloración es negativa con sentimientos de frustración y culpabilidad.
- *Grave:* mayor absentismo laboral y aumento de cinismo. El trabajador recurre a psicofármacos y consumo de alcohol.
- *Extrema:* aparece la depresión crónica y aislamiento. Existe riesgo de suicidio.

Tipos de síntomas del Burnout

De Vicente Pérez (2005) establece tres tipos de síntomas que caracterizan el SQT:

- *Mentales:* vienen desencadenados por una baja realización personal en el trabajo, pueden provocar trastornos cognitivos y de conducta que afectan al ámbito laboral pero que también pueden afectar al ámbito familiar. Además, se manifiestan sentimientos de fracaso con una distorsión negativa de los errores de uno mismo y pueden desencadenar en problemas de absentismo laboral, así como en síntomas de comportamiento que se ven más adelante. Aquí también aparecen la ansiedad y la depresión.
- *Fisiológicos:* en este caso se manifestará por medio de cansancio y fatiga crónicos, estos no podrán ser saciados con periodos de descanso o vacaciones. Por otro lado, se pueden dar casos de cefaleas, insomnio o trastornos musculares, además pueden ocasionar trastornos gastrointestinales.
- *Conductuales:* dan lugar a un deterioro del rendimiento, puede empeorar la calidad del trabajo realizado y dificulta las relaciones con otras personas que rodean al trabajador en su puesto, ya sean clientes, compañeros o superiores. Además, se incrementa el consumo de sustancias excitantes como el café, el tabaco o psicofármacos.

También se puede identificar el *Burnout* según sus fases de desarrollo (Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980), citado por Manassero Mas y Cols. (2003):

1. Se identifica una primera fase, que se caracteriza por el entusiasmo y la positividad puesta en el desarrollo de la actividad, con gran proyección de expectativas.
2. La siguiente fase, la segunda, se denomina como fase de estancamiento, es la frustración de las expectativas profesionales que tenía el trabajador en la primera fase. Se percibe que la relación entre el esfuerzo depositado y la recompensa obtenida es desigual, y entonces surge un problema de estrés psicosocial.

3. Hay una tercera frase de frustración, debida a la frustración del trabajador por lo explicado en la fase dos, aquí surge la irritabilidad y los problemas mentales, fisiológicos y de comportamiento
4. La cuarta fase es denominada de apatía, aparecen una serie de cambios en la actitud que se exteriorizan con una forma de trato distante y mecánica con terceros.
5. Por último, aparece la quinta fase, donde se identifica la fase propiamente del trabajador quemado por el trabajo, en la que se da un colapso emocional y cognitivo que tienen consecuencias para la salud, y que llevan al trabajador a encontrarse frustrado e insatisfecho profesionalmente.

Factores de riesgo del burnout

Estos factores son definidos como las condiciones presentes en situaciones laborales y que están relacionadas con la organización del trabajo y su ambiente social, así como con la realización de las funciones y el contenido del trabajo. Dichos agentes podrán provocar negativamente la salud física, psíquica y emocional del trabajador. En consecuencia, unas situaciones psicosociales desfavorables serán el origen o desencadenantes de conductas y actitudes inoportunas por parte del trabajador en el desarrollo de sus tareas y consecuencias perjudiciales para su bienestar.

A continuación, se agrupan tres grandes factores de riesgo explicando cómo influye cada uno de ellos sobre el *Burnout*. Para ello, se tienen en cuenta elementos como la profesión que desempeña la persona, sus relaciones interpersonales o la satisfacción laboral que posee.

Factor "Tipo de profesión"

El *Burnout* se debe a Herbert Freudenberger (1974,) quien empleó esta etiqueta para explicar la sintomatología del personal sanitario provocada por un gran cansancio emocional y físico a consecuencia de las condiciones laborales. Actualmente, vivimos en una sociedad donde frecuentemente se exige a los servicios públicos cosas difíciles de conseguir por los trabajadores que los proporcionan. Esta incapacidad ocurre por la falta de recursos que ofrecer a los ciudadanos, los cuales hacen responsables directamente a la persona que tienen en frente transmitiéndoles su frustración. (Observatorio Permanente UGT, 2006)

Por lo tanto, el desgaste profesional es mayor en los trabajos relacionados con el ámbito sanitario, la administración o la educación. Este tipo de personal se encuentra constantemente en contacto con personas que necesitan cubrir sus necesidades y que no siempre pueden hacerlo, por lo que es más propensa la aparición de *Burnout* al sentir que no se logra satisfacer las peticiones de la sociedad. El problema afecta a aquellas profesiones cuyas funciones sean la atención y/o servicio a los demás, ya sean mandos directivos, intermedios u otros, por lo que se introduce de igual manera otras profesiones como policías, psicólogos, hosteleros…En lo que respecta a la enseñanza, hay que tener en cuenta el nivel impartido por el profesor, ya que a medida que se asciende de nivel educativo (exceptuando profesores de Universidad) aumenta el nivel de *Burnout* , con mayores índices en los de Secundaria (Beer, 1992), citado por Observatorio Permanente UGT(2006). En esta línea, se han planteado factores que inciden en la aparición del SQT como los problemas de conducta de los jóvenes que se enfrentan a los docentes de secundaria o el fallo de las instituciones disciplinarias. (Observatorio Permanente UGT, 2006).

Según los análisis realizados por especialistas se observa en la siguiente tabla la prevalencia del *Burnout* en relación al tipo de profesión:

TABLA 1

Influencia del burnout en relación al tipo de profesión

ESTUDIOS	PROFESIONES	BURNOUT
Kyriacou (1980)	Profesores	25%
Pines, Araon y Kafry (1981)	Diversas profesiones	45%
Maslach y Jackson	Enfermeros/as	20-35%
Henderson (1984)	Médicos/as	30/40%
Smith, Birch y Marchant (1984)	Bibliotecarios	13-40%
Rosse, Jonson y Crow (1991)	Policías y personal sanitario	20%
García Izquierdo (1991)	Enfermeros/as	17%
Prince Spence (1994)	Policía y personal sanitario	20%
Deckard, Meterko y Field (1994)	Médicos/as	50%

Fuente: Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout). UGT. Observatorio Permanente.

Factores Socio-demográficos

Como se ha podido comprobar existen datos de que el factor "tipo de profesión" influye sobre el *Burnout* de manera evidente. De la misma manera, los siguientes factores Sociodemográficos influyen sobre el riesgo de *Burnout* en la población:

- *La edad:* se tiende a dar gran importancia a este factor puesto que el trabajador es más vulnerable en determinadas etapas de su vida, como por ejemplo los primeros años de práctica de carrera profesional, ya que tiene en mente unas expectativas laborales y económicas que muchas veces no tienen nada que ver con la realidad. (Observatorio Permanente UGT, 2006)

  Tras numerosos estudios se refleja que el grupo de los mayores de 44 años se sienten más cansados emocionalmente y poseen mayor falta de realización personal. Esta falta de realización está vinculada con la *antigüedad o tiempo trabajado*: aquellos que llevan ocupando la misma profesión durante 19 o más años y permanecen en el mismo centro más de 11 años reflejarán una disminución de la producción, desorganización, agotamiento emocional y físico, estrés laboral.
- *Género:* este tipo de factor es muy discutido en relación al SQT y precisa de mayor atención y análisis. No obstante, se puede concluir que existe mayor incidencia respecto del SQT en las mujeres porque soportan más estrés laboral debido a la doble tarea familiar y laboral. (Observatorio Permanente UGT, 2006)
- *Estado civil y relaciones familiares:* en cuanto a este factor existen distintos resultados de los análisis realizados. Algunos autores mostraron que en el ámbito docente los profesores solteros experimentan mayor *burnout* que lo casados. Además, el hecho de tener hijos puede ser una barrera de protección frente al *Burnout* por la maduración que supone tal hecho. Sin embargo, la cuestión de "llevarse el trabajo a casa" podría afectar a las relaciones familiares ocasionando estrés. Por otro lado, los efectos positivos que dicha situación puede aportar es debido al apoyo o consejo que reciben al compartir los asuntos laborales en el seno familiar.

Factores Organizativos y los relativos a las condiciones detrabajo

Si bien es cierto que existen estudios que definen la correlación entre los factores relativos a la organización como son el clima organizacional con la satisfacción o la actividad que realiza el trabajador con el nivel de estrés que produce. Numerosos autores hacen hincapié en unos factores y en otros, sucede así con el horario laboral, la forma de organización del trabajo a turnos, el salario, las características del puesto o el tiempo de exposición; factores de riesgo de mayor desgaste para unas profesiones y no para otras.

Sin embargo, hay gran similitud entre sobrecarga laboral y *Burnout* provocando una disminución de la calidad del trabajo en los expertos que desempeñan tareas de servicio y/o ayuda a las personas. Igualmente, el número de trabajadores que componen la plantilla es importante en cuanto a la repartición de la carga emocional; cuantos más trabajadores la formen menor será la posibilidad de aparición del SQT, aunque un número excesivo podría generar deshumanización y falta de comunicación que provocan, por el contrario, su aparición.

Las variables personales influyen como desencadenante de este síndrome, aunque no tanto como las circunstancias organizativas y ambientales en las que se desenvuelve el trabajador; relaciones interpersonales, gestión de los directivos, ambiente laboral o las condiciones de trabajo. (Observatorio Permanente UGT, 2006)

En definitiva, para identificar situaciones de *Burnout* tenemos que tener en cuenta los siguientes factores: (Observatorio Permanente UGT, 2006)

- El nivel de contacto con el sufrimiento y otros sentimientos negativos emocionalmente de las personas que ofrecen el servicio.
- El decremento del valor social de determinadas profesiones.
- La sobrecarga laboral.
- El exceso de burocracia. Importancia del cómo realizar las cosas y no del resultado.
- Relaciones interpersonales: compañeros, supervisores, conflictos debido a la escasez de claridad de roles y ambigüedad.
- Detrimento en las retribuciones.
- Sufrimiento de juicios por mala praxis debido a falta deformación.

6. ESTRÉS LABORAL

Actualmente, la mayor parte de la sociedad postindustrial une el concepto de estrés con el trabajo, pero en concreto el estrés se refiere a una reacción biológica de las personas, la cual activa el organismo haciendo que se produzca una respuesta adecuada y que hace obtener consecuencias satisfactorias en la actividad laboral, denominado estrés. Por ello, se puede decir que el estrés es positivo, pero también posee una parte negativa cuando no lo podemos controlar y nos trae resultados negativos e incluso afectos a nuestra salud, designado con el concepto de distrés(Selye, 1956).Ya que posteriormente se centra en el *Burnout* en el ámbito de la enseñanza, cabe mencionar aquí las revisiones de Kyriacou (1987) y Borg (1990) que demuestran que los que desempeñan este trabajo poseen un estrés muy elevado y se producen numerosas bajas respecto a otras profesiones, a consecuencia de la coyuntura socio-laboral en la que se desarrolla hoy en día la educación. (Manassero y Cols., 2003)

Asimismo, debemos distinguir entre el concepto de *estrés laboral* y el SQT. Numerosos autores están de acuerdo en que el primer término está relacionado con la noción de tensión y sus agentes causantes o *'estresores'*, mientras que el SQT es la respuesta a ese estrés, es un cansancio emocional tal que conlleva a sentimientos de fracaso y pérdida de motivación. Dicha tensión es la respuesta a los estímulos del organismo originados ante situaciones nuevas que se deben afrontar, por lo que no se considera que el estrés sea una enfermedad sino un sistema adaptativo. (Gil-Monte, P., 2005)

El investigador Hans Selye (1907-1982) fue el promotor en distinguir dos tipos de estrés en función de sus consecuencias (positivas o negativas) sobre el trabajador. (Selye, 1974):

- *Estrés positivo o eustress:* produce una respuesta eficaz en el organismo del individuo dotándolo así de un aumento de las capacidades haciéndolo más productivo en el trabajo. Ejemplo: solucionar un problema sin agobio ni bloqueo.
- *Estrés negativo o distress*: se trata de un estrés perjudicial para el organismo del individuo reaccionado de forma inadecuada y reduciendo nuestras capacidades, por lo que hay que aprender a controlarlo. Ejemplo: insomnio o problemas digestivos.

En función del alcance y duración del estrés puede tener **carácter episódico**, que ocurre en un momento determinado y no perdura en el tiempo, si se enfrenta adecuadamente desaparecen todos los síntomas, o **carácter crónico** perdura en el tiempo y se presenta cuando el individuo está sometido a sobrecarga de trabajo, ambiente de trabajo inadecuado, altas responsabilidades…

A continuación, se presenta de manera más visual las diferencias entre estrés y *Burnout*:

TABLA2

Comparativa entre estrés laboral y burnout

ESTRÉS	**BURNOUT**
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
Daño fisiológico	Daño emocional
Falta de energía física	Agotamiento afecta a la energía física
Depresión como reacción a preservar la energía física	Depresión como consecuencia de pérdida de ideales
Puede tener efectos positivos *(eustrés)*[1]	Solo tiene efectos negativos

Fuente: Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout). UGT. Observatorio Permanente.

[1]Eustrés: se refiere a aquellas situaciones en las que el estrés tiene resultados positivos, ya que estimula a la persona y hace que actúe y se comporta de manera adecuada y que permite que logre resultados satisfactorios en su actividad.

7. ANTECEDENTES DEL SQT

El origen del SQT se halla en el entorno laboral y las condiciones de trabajo, es decir, en las relaciones interpersonales que se establecen y la política y metodología empresarial. Cuando estas relaciones traen consigo un alto nivel de exigencia y tensión emocionales es cuando se provoca el estrés laboral y como respuesta el síndrome de estar quemado en el trabajo. No obstante, los riesgos psicosociales son intrínsecos a la organización, por lo que estarán determinados tanto por la calidad de dichas relaciones como por las condiciones de trabajo y formación que se dé a los trabajadores. Estas condiciones las agrupamos en cuatro niveles: antecedentes del SQT de carácter social, antecedentes vinculados a las características físicas y tecnológicas de la organización, antecedentes interpersonales y antecedentes de carácter individual. (Gil-Monte, P., 2005)

En cuanto a los primeros antecedentes se vinculan por la transformación del mercado laboral y el entorno socioeconómico que se ha producido en la sociedad. En consecuencia, han crecido rápidamente aquellos puestos cuya labor es el contacto con los clientes, a la vez que nuestra cultura capitalista y su cambio de valores ha hecho que las personas le demos énfasis a la calidad de vida: deseo de estar más bellos, movilidad geográfica, etc. Esta afectación por parte de la sociedad viene sujeta a la exigencia de calidad de servicios que se ofrecen en el sector, por lo que las características empresariales en las que se desarrollan estos trabajos causarán las primeras fuentes de estrés laboral.

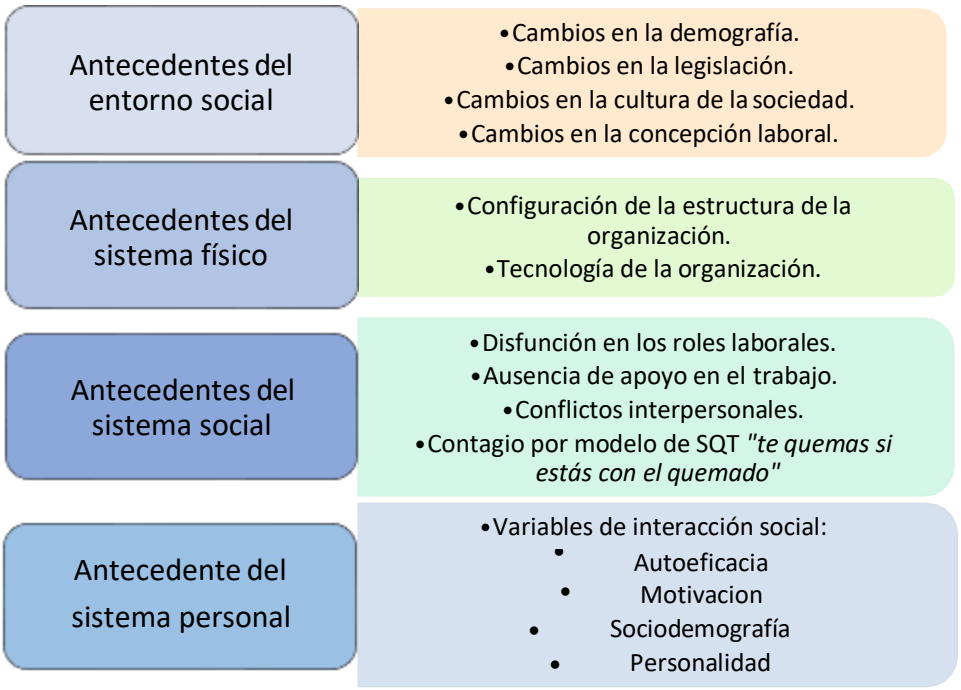
El tercer nivel hace referencia a la interacción con las personas y su calidad en el contexto de la organización. Los miembros de empresas que se dedican a interactuar continuamente con las personas deberían de contar con diversos recursos como los programas de socialización, ya que es difícil fijar el límite de la relación, la implicación con los demás.

El cuarto nivel congrega un conjunto de variables personales que cada trabajador expone sobre la profesión y que también serán concluyentes para entender el SQT.

A continuación, se revisa a modo ilustrativo cada uno de los antecedentes principales del SQT recogidos en cuatro categorías:

lustración 3

Taxonomía de los antecedentes del SQT



Fuente de elaboración propia

8. PROCESO DE DESARROLLO DEL SQT

Se presentan tres modelos en relación al desarrollo del *Burnout*: el modelo tridimensional MBI-HSS, el modelo de Edelwich y Brosky (1980) y el modelo de Pryce y Murphy (1984). Puesto que el SQT tiene como consecuencia el detrimento del sistema cognitivo, emocional y actitudinal, el resto de esta sección se dedicará a desarrollar cómo interviene todo ello en el progreso del SQT. (Gil-Monte, P., 2005)

Modelos más relevantes:

1. *MBI HSS:* este cuestionario está compuesto por 22 ítems divididos en tres dimensiones que valoran la realización personal en el trabajo, el agotamiento emocional y la despersonalización, es decir, los aspectos cognitivos, emocionales y actitudinales del individuo y el cual utilizamos en este análisis como herramienta de evaluación del SQT en el ámbito de la enseñanza.
2. *Modelo de Edelwich y Brodsky* (1980): explica la función de la **frustración** en el desarrollo del *Burnout*. Y para exponer tal proceso estos dos autores confeccionaron un modelo formado de cuatro etapas y que se dan en el siguiente orden:
    - *Entusiasmo:* el trabajador se siente con ilusión y fuerzas de realizar su actividad laboral y tiene altas expectativas.

- *Estancamiento:* el trabajo para el individuo pasa a un segundo plano y se centra más en su entorno social.
- *Frustración:* en esta etapa el individuo se siente indignado y frustrado por los obstáculos que se encuentra en su trabajo, por lo que pueden aparecer problemas fisiológicos, emocionales y conductuales.
- *Apatía:* en esta última etapa el trabajador aumenta ese nivel de frustración asentando la idea de trabajo como medio de subsistencia como forma de compensar su insatisfacción laboral.

3. *Modelo de Price y Murphy,* que subraya la importancia del **deterioro emocional** con la aparición de desgaste emocional y sentimientos de culpa. Este deterioro se desarrolla en un proceso que dichos autores han clasificado en seis etapas y el cual conlleva una serie de pérdidas a nivel personal:
    - Fase de desorientación (pérdida de realización personal).
    - Fase de inestabilidad emocional (falta de apoyo social).
    - Fase de culpa (pérdida de ilusión y sentimiento de frustración).
    - Fase de aislamiento y desolación (pérdida de beneficios y trabadores competentes).
    - Fase de socorro: hay individuos que superan el periodo anterior y llega un momento en el que piden ayuda para volver a la fase inicial en la que se sentían con ganas e ilusión de realizar su trabajo.
    - Fase de recuperación: en esta fase de da una rehabilitación emocional con objeto de sentirse de tal manera como empezó su actividad.(Gil-Monte, P., 2005)

Influencia del proceso cognitivo en el SQT

Respecto a la influencia que tienen los procesos cognitivos en la aparición del *Burnout* se tratan diversos aspectos, entre los cuales distinguimos las creencias sobre la capacidad de las personas para prever los sucesos y controlarlos sin dejar que influyan negativamente en su vida laboral disminuyendo la realización personal y aumentando el desgaste profesional. La aparición de crisis existencial debido a numerosos estresores organizacionales que tienen como consecuencia la pérdida de encanto e idealismo profesional. Esta crisis es dada frecuentemente en personas que refieren su trabajo como una forma de vida y no solo como un medio de coexistencia, ya que como expresan ciertamente varios autores<<para sentirse quemado en el trabajo primero hay que abrasarse>>. Finalmente, la teoría social del conocimiento declara que las personas utilizan mecanismos cognitivos tales como la justificación moral o la difusión de la responsabilidad Bandura (1987) para justificar las conductas que no son aceptadas por la sociedad. Esto lo llevan a cabo realizando actividades que aumentan su estima y satisfacción y no se sientan culpables por ello. (Observatorio Permanente UGT, 2006)

Influencia de las emociones en el SQT

La actividad laboral posee de forma intrínseca un contenido emocional, el cual se ve intensificado en trabajos que requieren servicio a otras personas. En muchas ocasiones estas emociones están sujetas a las normas culturales de la empresa, lo que obliga al individuo a controlar sus emociones constituyendo una fuente de desgate emocional en el progreso del *Burnout*. En cuanto a este registro de emociones Ashforth y Humphrey (1995), citado por Gil-Monte (2005) plasmaron cuatro mecanismos entre los que se diferencian: la neutralización(previsión de emociones), la amortiguación como aislante de las emociones, la prescripción

de las emociones para saber cuál son aceptables y cómo expresarlas y la normalización para regular las emociones cuando no se puede evitar su aparición. (Gil-Monte, P., 2005)

La función de las actitudes en el desarrollo del SQT: *Modelo de Eagly y Chaiken*

El modelo de Eagly y Chaiken (1993) explica la función de las actitudescomo el efecto de procesos cognitivos, afectivos y conductas y junto a otros análisis concluye que el detrimento cognitivo y emocional declarado en el apartado anterior es previo a la aparición de actitudes negativas frente a la organización y demás personas en el proceso de desarrollo del *Burnout*. A continuación, se visualiza de manera ilustrativa el proceso de desarrollo del SQT englobando los aspectos a los que se han hecho referencia en este capítulo. (Gil-Monte, P., 2005):

Ilustración 4

Relación entre cogniciones, emociones, actitudes y conductas en el SQT

Fuente de elaboración propia

9. DIAGNÓSTICO Y EVALUACION

Es importante realizar un buen diagnóstico, sobre todo para poder tomar medidas específicas que ayuden en el tratamiento del síndrome.

En el caso del SQT, tras el diagnóstico se requerirá de una lucha continua por parte de los individuos que lo poseen para eliminar o cambiar hábitos negativos vinculados al origen de este síndrome. (Gil-Monte, P., 2005)

Se establecerá un diagnóstico de *Burnout* si se cumple lo siguiente:

- El periodo de manifestación de los trastornos excede de los seis meses.
- Existe un sentimiento de sobreesfuerzo mental y físico.
- Prevalece el agotamiento y el desgaste emocional la mayor parte del tiempo.

Desde la década de los 70 se han realizado múltiples estudios sobre este fenómeno y su evolución y no se trata solamente de un problema médico sino de una grave cuestión social. Este problema es más urgente en determinadas profesiones como la docencia, que más tarde desarrollamos y relacionamos con algunas variables que influyen en el *Burnout*.

Si bien mencionar y no confundir la semejanza que existe entre el SQT y el *"Síndrome de Fatiga Crónica".* El SFC está constituido por un conjunto de síntomas entre los que prevalece la Fatiga y cuya causa no es conocida pero sí sus síntomas como son la ansiedad y la depresión, entre otros. (Gil-Monte, 2005).

La patología se asocia a empleos demasiado absorbentes, aunque son pocas las profesiones en las que no se da este trastorno.

Es un síndrome difícil de diagnosticar y evaluar, aunque suele manifestarse con problemas de salud que detallaremos a continuación y con la tendencia a establecer malas relaciones con las personas que rodean al individuo.

Además, algunas de las características que se pueden encontrar en personas con el síndrome son: el rechazo al trabajo en grupo; perciben que no se valora su trabajo y esto lleva a la insatisfacción, se concentran sobre lo que desean dejando a un lado los intereses corporativos o institucionales, tratan a los individuos como objetos, se irritan fácilmente con las personas y les da miedo escuchar los problemas ajenos.

Puede que un individuo con SQT tenga todos estos síntomas, o solo alguno, no es necesario que se manifiesten todos para poder decir que nos encontramos ante una persona con SQT, así como también es posible que encontremos a alguna persona con uno o varios de estos síntomas, pero no estén relacionadas con el síndrome de *Burnout*, ya que también entrar en juego cuestiones como la personalidad y la educación de cada persona. (Gil-Monte, 2005)

Procedimientos de evaluación

Los procedimientos habitualmente más usados para la evaluación son:

- *Cualitativos:* entrevistas diagnósticas.
- *Cuantitativos*: aplicación de pruebas psicométricas, para determinar el grado de incidencia de la patología y los antecedentes organizativos relevantes que originan su desarrollo.

Identificar mediante criterios normativos de las escalas y mediante índices estadísticos (correlaciones, regresiones, etc.) el grado de asociación existente entre las fuentes de estrés, los síntomas del SQT y las consecuencias. Es aquí donde las estimaciones psicométricas a través de las herramientas de evaluación de riesgos psicosociales cobran una importancia preventiva y de intervención, a fin de actuar sobre el origen.

Todo esto conjuntamente permite proponer la intervención más adecuada.

Instrumentos para el diagnostico

En cuanto a los instrumentos utilizados para su evaluación destacamos el manual*Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (DSM-V) por la *Asociación Estadounidense de Psiquiatría,* que no considera que el SQT se determine como una enfermedad específica y que algunos autores lo incluyen en la categoría de trastornos adaptativos (al, 1989), lo cual debe resolverse en los seis meses siguientes a la desaparición de sus consecuencias. (Gil-Monte, P., 2005)

Cabe destacar la aportación de la autora *Cristina Maslach* que elaboró en el año 1982 un instrumento para medir este síndrome y el cual valora tres categorías. Dicho estudio es conocido también como *Maslach Burnout Inventory* (MBI) pasaremos a desarrollarlo con detalle en el punto sobre los instrumentos utilizados para llevar a cabo el estudio. Según la puntuación obtenida podrá saber el nivel de *Burnout* que posee (bajo, moderado o alto) y aquellas recomendaciones o medidas que debe poner en práctica para su disminución y/o eliminación. (Gil-Monte, P., 2005)

Otro de los instrumentos es el ofrecido por *Pedro Gil-Monte (2005)*y denominado *Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (*CESQT), formado por 20 ítems que evalúan dicho síndrome, tal entendido como respuesta al estrés laboral crónico originado en aquellos profesionales dedicados al sector servicios (rama salud, docencia…). Presenta cuatro dimensiones: la ilusión por el trabajo, la indolencia y culpa y el desgaste psíquico y con él podremos valorar la frecuencia con la que perciben los individuos los síntomas del SQT.

10. TIPOS DE SINTOMAS DEL *BURNOUT*

De Vicente Pérez (2005) establece tres tipos de síntomas que caracterizan el SQT:

- *Mentales*: vienen desencadenados por una baja realización personal en el trabajo, pueden provocar trastornos cognitivos y de conducta que afectan al ámbito laboral pero que también pueden afectar al ámbito familiar se manifiestan sentimientos de fracaso con una distorsión negativa de los errores de uno mismo, y pueden desencadenar en problemas de absentismo laboral, así como en síntomas de comportamiento que veremos más abajo. Aparecen, además, la ansiedad y la depresión.
- *Fisiológicos:* en este caso se manifestará por medio de cansancio y fatiga crónicos, estos no podrán ser saciados con periodos de descanso, o vacaciones. Por otro lado, también se pueden dar casos de cefaleas, insomnio o trastornos musculares, además pueden ocasionar trastornos gastrointestinales.
- *Conductuales:* dan lugar a un deterioro de del rendimiento, puede empeorar la calidad del trabajo realizado, y dificulta las relaciones con otras personas que rodean al trabajador en su puesto, ya sean clientes, compañeros o superiores. Además, se incrementa el consumo de sustancias excitantes como el café, el tabaco o psicofármacos.

También se puede identificar el *Burnout* según sus fases de desarrollo (Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980)):

Se identifica una primera fase, que se caracteriza por el entusiasmo y la positividad puesta en el desarrollo de la actividad, con gran proyección de expectativas.

La siguiente fase, la segunda, se denomina como fase de estancamiento, es la frustración de las expectativas profesionales que tenía el trabajador en la primera fase. Se percibe que la relación entre el esfuerzo depositado y la recompensa obtenida es desigual, y entonces surge un problema de estrés psicosocial.

Hay una tercera frase de frustración, debida a la frustración del trabajador por lo explicado en la fase dos, aquí surge la irritabilidad y los problemas mentales, fisiológicos y de comportamiento

La cuarta fase es denominada de apatía, aparecen una serie de cambios en la actitud que se exteriorizan con una forma de trato distante y mecánica con terceros.

Por último, aparece la quinta fase, donde se identifica la fase propiamente del trabajador quemado por el trabajo, en la que se da un colapso emocional y cognitivo que tienen consecuencias para la salud, y que llevan al trabajador a encontrarse frustrado e insatisfecho profesional.

11. CONSECUENCIAS DEL SQT

La aparición del síndrome viene acompañada de un deterioro cognitivo con sentimientos que, como la frustración o el desencanto, que implican un desgaste emocional, pudiendo llegar a ocasionar sentimientos de culpa. Todo ello lleva al trabajador a una sensación de haber fracasado profesionalmente y también en las relaciones interpersonales. (Sánchez Pérez, 2016)

Si estos síntomas se dan de una forma continuada durante un largo periodos de tiempo pueden llegar a producirse alteraciones psicosomáticas con amplias manifestaciones, como pueden ser migrañas, gastritis o mareos, entre otros. Esto también puede llevar a ansiedad o depresiones, y por tanto a situaciones de incapacidad. (Fidalgo Vega, M. NTP 704, 2005)

En muchos de los casos los trabajadores reciben atención médica debido a estos síntomas, que en primera instancia se consideran enfermedad común, algo totalmente confuso cuando se trata de una sintomatología que viene dada por una causa profesional, laboral.

Como ya hemos avanzado estos síntomas pueden llegar a provocar una incapacitación del trabajador para llevar a cabo las funciones de su puesto.

12. PREVENCION Y TRATAMIENTO.

La empresa deberá hacer frente a la prevención del síndrome de *Burnout* y prestar atención a la posible aparición de casos del mismo.

Según el instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo las medidas para la prevención del SQT pueden ser diferenciadas en tres niveles distintos de actuación (Fidalgo Vega, M. NTP 705, 2005):

Nivel organizativo

Como medida general de la que surge el resto debemos promover la seguridad en el empleo.

Se Realizará una identificación y evaluación de riesgos psicosociales, se modificarán las condiciones que promuevan la aparición del SQT. - Establecer programas de acogida que integren un trabajo de ajuste entre los objetivos de la organización y los percibidos por el individuo.

Además, se establecerán mecanismos de feedback del resultado del trabajo. Y se promoverá el trabajo en equipo, mejorando las redes de comunicación.

Es importante disponer de una definición de los puestos de trabajo tras realizar un buen análisis del puesto y establecer unos objetivos claros de cada puesto, para evitar conflictos de roles. Así pues, se deberán definir con claridad las competencias y responsabilidades, para así reducir el estrés.

La formación continua y desarrollo del trabajo son dos factores de gran importancia para evitar la aparición del SQT.

Aumentando el grado de autonomía y control del trabajo y descentralizando la toma de decisiones se ayudará a evitar el *Burnout*. Para ello, además, se han de establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad. Y es un punto clave fomentar la colaboración y no la competitividad en la organización.

Es importante adecuar la carga de trabajo, así como dar a los trabajadores todos los recursos necesarios para conseguir los objetivos en el trabajo.

Fomentar la flexibilidad horaria.

Los planes de promoción han de ser transparentes y los trabajadores serán informados de los mismos.

Si no puede eliminarse el foco de riesgo, se crearán grupos de soporte para proteger la ansiedad y angustia, también se puede establecer asistencia profesional especializada e informar al personal de los servicios que ofertan las instituciones.

Nivel interpersonal

Es de gran importancia promover el apoyo social en el trabajo, fortalecer vínculos sociales entre los trabajadores, evitar el aislamiento favoreciendo el trabajo en grupo en caso de ser posible y formando a los trabajadores en estrategias de cooperación y colaboración.

Además, es conveniente establecer sistemas participativos en el trabajo y formar a quienes deben dirigir para que lo hagan de un modo adecuado.

Por otro lado, han de entrenarse las habilidades sociales, dando formación a los trabajadores en este aspecto para conseguir buenas relaciones intergrupales.

Nivel individual

Se debe realizar una orientación profesional al inicio del trabajo, así como una formación continua y de reciclaje sobretodo en aspectos como la identificación, discriminación y resolución de problemas. Así como entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés y el cómo afrontar situaciones que lo produzcan.

Una de las cuestiones a entrenar es el manejo de las emociones manteniendo un equilibrio entre la implicación y la indiferencia

Hay que tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación en ellas. Y adecuar el puesto para que haya un ajuste con el individuo.

Se debe trabajar el feedback, reconociendo al trabajador las actividades que ha realizado adecuadamente y con éxito. También se deben aumentar las habilidades comunicativas y de negociación consiguiendo la mejor comunicación interpersonal.

Sin embargo, no puede exigirse a la empresa una indemnización por daños ya que para ello es necesaria la existencia de un comportamiento grave por parte de la empresa que dé lugar a ese entorno negativo, excluyendo cualquier tipo de daño ajeno a la propia empresa o disconformidad propia del trabajador, o el perfil psicológico de este.

Que el padecimiento de este síndrome no dé lugar a una indemnización no significa que el hecho de que el empresario no tome medidas de prevención para el mismo no tenga una responsabilidad, ya que en todo caso se deberán aplicar los artículos 14 y 15 de la Ley de prevención de riesgos laborales, que se desarrollan en el apartado siguiente.

Por todo esto podemos decir que estamos ante una situación de riesgo profesional y el empresario tiene la obligación de prevenirlo.

La empresa estará obligada a hacer una evaluación de riesgos psicosociales cuando se perciba que puede existir alguno de ellos, y deberá proveer a los trabajadores de las herramientas y formación suficiente para hacer frente a los mismos, y en el caso de no llevar a cabo estas acciones se procederá a un recargo de prestaciones a la empresa.

Una vez que el síndrome de *Burnout* ya está presente, lo más probable es que quienes se den cuenta sean las personas que están alrededor del individuo, es bastante improbable que sea el mismo el que se dé cuenta de que está afectado por este síndrome, aunque es importante que lo reconozca.

Para poder moderar los efectos del *Burnout* es muy importante el apoyo de compañeros y superiores, ya que una buena calidad de relaciones interpersonales puede hacer disminuir en gran medida el nivel del *Burnout*.

13. *BURNOUT* EN LA ENSEÑANZA

En este apartado se recalca el término <<burnout>> interpretado como <<quemado>> en aquellas profesiones relacionadas con los servicios humanos y que se caracterizan por una gran debilitación emocional, despersonalización con las demás personas y falta de realización personal en el desempeño del trabajo. En concreto, nos centraremos en la relación de esta variable sobre los profesionales del área de la enseñanza queriendo apoyar a la conciencia de esta problemática y animando a las instituciones a ofrecer recursos para su tratamiento y prevención. (Manassero y Cols., 2003)

Numerosos estudios han tratado los factores que determinan el deterioro de la enseñanza de los jóvenes, si bien es cierto que para su explicación se parte del <<malestar docente>> (Esteve, 1987), es decir, la insatisfacción generalizada entre los maestros a consecuencia de esos factores que conforman la situación conflictiva y que más adelante se abordan. (Manassero y Cols., 2003)

No obstante, para entender esta cuestión cabría revisar la evolución del sistema educativo en España. Para ello apuntamos algunas fechas importantes: año 1970 con la aprobación de la Ley General de Educación (LGE), año 1978 con la entrada en vigor de la Constitución Española (CE) dando paso al período democrático y en 1991 la publicación de la Ley de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE) que dividió la etapa de enseñanza en tres bloques de escolarización obligatoria (Educación Infantil, Primaria y Secundaria) y seguida de estudios facultativos con el siguiente orden: bachillerato o ciclos formativos, Universidad y otros estudios superiores de especialización como Máster o Postgrados y Doctorado. A primera vista este plan implantado por la LGE produjo un aspecto positivo con gran aumento del profesorado en las escuelas, pero supuso algunos problemas: contratación de profesores jóvenes con una visión muy diferente a lo que ellos habían experimentado anteriormente en su profesión, la participación de padres y alumnos en la toma de decisiones de los centros sobre el funcionamiento del mismo (relaciones más complejas) y la inclusión de alumnos con distintas necesidades que requieren especialistas pedagógicos y por lo tanto el desarrollo de tareas más complejas en la profesión. (Manassero Mas, Vázquez Alonso, Ferrer Pérez, Fornés Vives, & Fernández Bennsassar, 2003)

A continuación, se constatan y describen los rasgos educativos, laborales y sociales latentes en nuestro país y que empeoran la situación sobre dicha cuestión: **la escasez de recursos** en cuanto al material de enseñanza, instalaciones y recursos humanos disponibles además de la **ayuda económica** dedicada a la educación hace que nos situemos en las últimas posiciones. **La inflexibilidad de las empresas** sobre los horarios y el cumplimento de las normativas del centro perjudican a la libertad de otras iniciativas que hagan llevar mejor la rutinización a la que están sometidos día a día. **La complejidad de tareas del profesor** con la obligación a seguir el nuevo método de programación didáctica sin una preparación suficiente de los mismos para llevarla a cabo adecuadamente, y que conlleva una de las principales causas del malestar docente. **La violencia** entre los miembros pertenecientes a la organización (alumnos, padres, profesores…) que hace encontrarse desprotegidos y desautorizados a los trabajadores. **Las exigencias sociales** en cuanto a los grandes cambios que deciden los jefes políticos y sociales del estado sin consultar con los profesionales que van a desarrollar lo establecido y la contradicción cultural dentro y fuera del centro escolar, que influye directamente al estrés y malestar docente. **El retrato del docente** que engloba dos perspectivas: la idealizada, como figura de sabiduría y apoyo a los estudiantes y la mera realidad de la profesión donde surgen conflictos por la ausencia de recursos, presiones sociales y problemas con los estudiantes y miembros de la organización, además de otros factores sindicales. En relación a este rasgo

hay que destacar la figura de Freeman (1990) que sostiene que ese idealismo se ve afectado negativamente por la realidad de la enseñanza que sufren los profesores tras superar su etapa de formación. Por otro lado, **la falta de apoyo social** tanto en el contexto interno (claustro, alumnos) como externo del centro (instituciones educativas y sindicales, familia, sociedad). Otra fuente causante de *Burnout* es entendida por **la escuela como burocracia;** una institución social compuesta por profesionales que ponen en práctica sus propias normas y capacidades sin hacer mucho caso a la política de la organización y que, a consecuencia de esto, se crea el conflicto y ambigüedad de rol y la dificultad de adaptación a los cambios de los profesores, sobre todo para casos de alumnados con necesidades especiales. Todos estos factores de estrés *Burnout* provocarán un deterioro en **la salud de los trabajadores** (depresión, lumbalgia, esguinces…) provocando absentismo. (Manassero Mas, Vázquez Alonso, Ferrer Pérez, Fornés Vives, & Fernández Bennsassar, 2003)

En la siguiente ilustración se muestran algunos estudios en nuestro país en la década de los 80 y 90 sobre el absentismo como principal indicador de *Burnout* por bajas por enfermedad diagnosticadas, contrastando así la dureza y cansancio de la profesión. No obstante, hay que enfatizar por su cantidad en bajas las enfermedades que carecen de diagnóstico denominadas como absentismo breve pero que también conllevan a burnout" y estrés laboral. (Manassero Mas, Vázquez Alonso, Ferrer Pérez, Fornés Vives, & Fernández Bennsassar, 2003)

Ilustración 5

Estudios sobre absentismo en la enseñanza

Esteve (1987) Albacete, Franco y Vera (1991)	**García-Calleja (1991,1992)**	**Gómez y Serra (1989)**
• Aumento de bajas; mayor en profesores de EGB que en otros niveles de enseñanza. • Edad media de los afectados: 40 años. • Mayor número de bajas por enfermedades traumatológicas, ORL y psiquiátricas.	• Mujeres más afectadas. • Aumento bajas en profesores EGB. • Aumento edad media de los afectados. • Aumento días de baja.	• Gran aumento de bajas de docentes en Valencia. • Mujeres más afectadas que hombres. • Gran número d ebajas psiquiátricas, sobre todo por depresión. • Aumento de bajas según aumentan los años de carrera laboral.

Fuente de elaboración propia

Estresores en la enseñanza

Los estudios que se citan a continuación transmiten el conocimiento sobre las causas de estrés o estresores más comunes en la enseñanza, sin olvidar otros que son externos a la profesión.

Para empezar, hay que tener en cuenta que las causas del estrés no se pueden generalizar ya que cada individuo tiene su perfil de causas individualizado. Además, el estrés no se debe solo una sola causa sino a un conjunto de ellas (Fimian, 1988). En las escuelas de los países desarrollados se sufren grandes cambios que requieren una constante actualización y por lo tanto, también se produce el cambio, aparición o desaparición de estresores. (Manassero Mas, Vázquez Alonso, Ferrer Pérez, Fornés Vives, & Fernández Bennsassar, 2003)

El instrumento metodológico más frecuente para identificar las causas del estrés es el auto información, a través de instrumentos como cuestionarios o entrevistas que evalúan la intensidad del estrés de los docentes y así poder proponer estrategias de afrontamiento. (Manassero Mas, Vázquez Alonso, Ferrer Pérez, Fornés Vives, & Fernández Bennsassar, 2003)

A lo largo de los años se han realizado diversos análisis con objeto de reconocer los estresores de grupos de profesores, como por ejemplo el análisis de Pullis (1992), que estudia cuáles son los factores que más provocan estrés y cuáles son sus efectos.

Algunos de los instrumentos para medir el estrés son el *Perfil de Estrés para Profesores de Wilson* (PEPW) elaborado por Wilson (1979) o el *Inventario de Estrés en Profesores* (TSI) de Fimian (1988), el cual mitad del test corresponde a causas del estrés y la otra mitad a sus consecuencias.

En conclusión, existen un conjunto de causas de estrés agrupados en 5 categorías y que aparecen en la mayoría de los análisis realizados a lo largo de los años por distintos autores. Estas categorías son las siguientes: (Manassero Mas, Vázquez Alonso, Ferrer Pérez, Fornés Vives, & Fernández Bennsassar, 2003)

1. Condiciones de trabajo
2. Relación con los compañeros
3. Características de la escuela
4. Sobrecarga de trabajo y presión de tiempo
5. Conducta de los alumnos

Causas del burnout

La aparición de *Burnout* es frecuente en profesiones de servicios y esto es debido a la gran diferencia que existe entre las exigencias y las recompensas en la profesión. Además, este tipo de profesiones se caracterizan por la elevada implicación emocional, la disposición de ayuda al cliente y los rasgos de personalidad comunes. Estos últimos se refieren a personas muy sensibles que tienen la necesidad de apoyo a otras pero que, sin embargo, es aquí precisamente donde se disfraza el *Burnout*, ya que esto implica un mayor desgaste emocional (Yela, 1996). (Manassero Mas, Vázquez Alonso, Ferrer Pérez, Fornés Vives, & Fernández Bennsassar, 2003)

Las principales causas que empeoran la situación de *Burnout* entre los docentes son las siguientes (Farber, 1991): constante interacción con los alumnos y evaluación de la actividad laboral, escasas relaciones con otros compañeros y descansos y escasa remuneración salarial.

Por otro lado, las expectativas del trabajo que tienen los docentes y las cuales no son gratificadas por los resultados componen otra de las causas importantes del estrés. Entre ellas nos podemos encontrar con la expectativa de desarrollar la actividad laboral en un ambiente idóneo y agradable, la de una buena remuneración por el ejercicio de la profesión o la adecuada respuesta de los estudiantes a los métodos de trabajo del profesor. Expectativas que en general no se cumplen en la realidad. (Manassero Mas, Vázquez Alonso, Ferrer Pérez, Fornés Vives, & Fernández Bennsassar, 2003)

Estrategias para afrontar el burnout

La diferencia fundamental entre el estrés y el *burnout* es que el primero es ocasionado en momentos concretos por diversos estresores, mientras que el segundo es el resultado de un estado de agotamiento físico y emocional que se desarrolla en la vida cotidiana por la interacción entre una persona y su entorno laboral. Esta característica rutinaria hace que unas estrategias de afrontamiento ayuden a prevenirlo y tratarlo de una mejor forma, no obstante, los aspectos de la organización y las cualidades personales de cada individuo tendrán gran relevancia en su aparición (Maslach, 1998). Cuando se habla de estrategias de afrontamiento se hace referencia al conjunto de esfuerzos que realiza una persona para desafiar las situaciones de burnout. Los autores Lazarus y Folkman (1984) ofrecen la división entre dos grandes tipos de afrontamiento: directo, cuando el individuo realiza esfuerzos para examinar la situación o indirecto, si actúa de una manera la cual sus efectos actuarán indirectamente sobre la situación. M.A. Manassero et alter, 2003.

A su vez, Pines y Aronson (1988) proponen la dimensión activa e inactiva al afrontamiento, según la actitud de la persona sea bien a evitar el origen o a negarlo. M.A. Manassero et alter, 2003.

En el caso de *burnout* en la enseñanza existen un conjunto de técnicas de afrontamiento en diferentes niveles como son la realización de ejercicio físico, las relaciones interpersonales, técnicas de terapia cognitiva o la dedicación de tiempo consigo mismo. M.A. Manassero et alter, 2003.

Tras esta exposición en relación al burnout, en el capítulo siguiente se presenta un análisis sobre dicho trastorno en el ámbito docente en profesores de educación secundaria; se realiza una investigación respecto a la influencia de determinadas variables sobre el *burnout* en dicho colectivo. De ante mano, cabe destacar el tamaño de la muestra que se ha obtenido, ya que puede resultar poco significativa para lograr una afirmación a efectos generales.

14. ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL *BURNOUT* EN MAESTROS DE EDUCACIÓN SECUNDARIA.

Objetivos

El objetivo principal de esta investigación es evaluar el síndrome de *Burnout* en los docentes de enseñanza secundaria obligatoria (ESO), y analizar la influencia de factores sociodemográficos, psicológicos y de la organización en la aparición del burnout.

EL objetivo general de este estudio es analizar los factores que influyen en la aparición del síndrome de *Burnout.*

Como objetivos específicos se pretende:

- Realizar una correlación entre diferentes factores Sociodemográficos, psicológicos y de satisfacción laboral y el burnout.
- Realizar una regresión lineal para averiguar los modelos predictivos del burnout.
- Establecer una comparación de géneros entre los diferentes factores estudiados.

Metodología

Muestra

Para elaborar el presente estudio se administraron cuestionarios a un grupo de docentes de los centros educativos IES Pedro Cerrada (Utebo), e IES Rio Arba (Tauste).

En total la muestra cuenta con 46 sujetos, profesores de Educación secundaria, de ellos 20 son hombres y 26 mujeres. La muestra se puede considerar representativa porque cuenta con personas de distinto género, edad, responsabilidad y experiencia. Era necesario que dentro del pequeño número de elementos de la muestra hubiese diversidad de género, edad y experiencia para poder hacer un mejor análisis sobre los factores que influyen en la apariencia del *Burnout*.

Variables e Instrumentos

De la muestra anteriormente explicada y gracias a los instrumentos que se detallan a continuación podemos estudiar las siguientes variables:

- Variables sociodemográficas: en ellas se recogen los datos sobre el género, la edad, los años dedicados a la docencia, el nivel de estudios en el que la imparte, y la responsabilidad dentro del centro. Dentro de ella se identifican variables tanto de tipo cuantitativo (Edad, años de docencia) como cualitativo (Genero, responsabilidad), son, variables independientes.
- Nivel de *Burnout*, es la variable dependiente objeto de estudio, que vendrá determinada por las diferentes variables dependientes. Dentro de esta variable se recogen las dimensiones de cansancio, despersonalización y realización.
- Satisfacción laboral, variable independiente. Dentro de esta variable se recoge la satisfacción con el ambiente, con la supervisión y con las prestaciones.

- Inteligencia emocional, variable independiente, recoge Neuroticismo, extraversión, apertura a la experiencia, amabilidad y conciencia.
- Personalidad, variable independiente. Dentro de esta variable se analiza atención, claridad y reparación.

Las variables descritas como independientes serán los factores que explican la variable dependiente, la de objeto de estudio, el *Burnout*.

Los instrumentos de evaluación que se han utilizado para la realización del presente análisis y los cuales se añaden en el Anexo I son los siguientes:

- *Burnout evaluado mediante el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (1986):* es el instrumento más utilizado con una fiabilidad sobre el 90%. Está compuesto por 22 ítems en forma de afirmaciones a cerca de los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes. Su objetivo es medir el desgaste profesional que sufre el individuo. En relación al síndrome de *Burnout* evalúa sus 3 aspectos: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con diferentes rangos (0 = Nunca 1 = Pocas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Unas pocas veces al mes o menos 4 = Una vez a la semana 5 = Pocas veces a la semana 6 = Todos los días). En cuanto a los resultados del test se considerará puntuación baja entre 1 y 33. Una puntuación alta en los dos primeros aspectos y baja en el tercero permite diagnosticar el trastorno. Respecto a las subescalas evaluadas:
  1. Agotamiento personal: se compone de 9 afirmaciones. Puntuación máxima de54. Se valora el nivel de fatiga emocional por las demandas exigidas en el trabajo.
  2. Despersonalización: está formada por 5 ítems. Puntuación máxima de 30 puntos. Evalúa el grado de reconocimiento en actitudes de desafecto y distanciamiento.
  3. Realización personal: consta de 8 ítems. Puntuación máxima de 48. Mide los sentimientos de autoeficacia en el trabajo.

  Respecto a la clasificación de las afirmaciones se divide de la siguiente manera: Cansancio emocional: ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: ítems 5, 10, 11, 15, 22. Realización personal: afirmaciones 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

- *Cuestionario de satisfacción laboral S10/12 J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998):* evalúa los aspectos que producen un nivel u otro de satisfacción o insatisfacción laboral mediante una escala tipo Likert de 1 a 6, siendo 1 muy insatisfecho y 6 muy satisfecho. En este respectivo ordena las dimensiones que se evalúan son: el entorno físico del centro (pregunta 1 a la 4), la supervisión (pregunta 5 a la 10) y las normas de la organización (preguntas 11 y 12).

  Cabe señalar que en este test pueden aparecer aspectos que:
  1. *No corresponden a las características del puesto de trabajo*; se debe contestar refiriéndose a las características del trabajo que más se asemejen a la propuesta.
  2. *Están ausentes en el puesto de trabajo, pero podrían estar presentes en un puesto como el del individuo;* por ejemplo "servicio de guardería para los hijos". Se debe entender la calificación por el grado de satisfacción o insatisfacción que produce dicha ausencia.

3. *Directamente no esté presente ni pueda estarlo;* como por ejemplo la "remuneración por kilometraje" para un profesor en una escuela. Entonces se debe marcar la opción "4 Indiferente".

- *Inteligencia emocional evaluada mediante el cuestionario TMMS-24 (Salovey et al., 1995):* Se encuentran afirmaciones sobre emociones y sentimientos del individuo y se debe marcar la respuesta según el grado de acuerdo o desacuerdo respecto a dichas afirmaciones. Este test está basado en Trait Meta-MoodScale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer y posee tres dimensiones claves de la Inteligencia Emocional compuestas de 8 ítems cada una de ellas: Atención emocional, Claridad de sentimientos y Reparación emocional. Para obtener la puntuación se debe sumar los ítems del 1 al 8 para el factor *'atención emocional',* los ítems del 9 al 16 para el factor *'claridad emocional'* y del 17 al 24 para el factor *'reparación de las emociones'*, aunque se establecen distintos puntos de corte para hombres y mujeres. La fiabilidad de este cuestionario dependerá del grado de sinceridad de la persona encuestada. Aunque en su escala original este test constaba de 48 ítems cabe mencionar que 24 fueron eliminados debido a su baja fiabilidad.

- *Cuestionario de Personalidad NEO-FFI (NEO Five-Factor Inventory):* creado por Paul T. Costa y Robert R. McCrae en 1991 y publicado en español en 1999. Este cuestionario se basa en el modelo teórico de lo 'Cinco Grandes', es decir, hace referencia a las 5 dimensiones que componen la personalidad de las personas: Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Amabilidad y Responsabilidad. Las respuestas implican tendencias estables y sólidas respecto al momento vital en el que se encuentra el encuestado/a.http://alternativas.me/9-agosto-septiembre-2012/4-condiciones-laborales-y-desgaste-profesional-en-trabajadores-de-la-salud. Consultado el día 2 de mayo de 2018.

Procedimiento

Una vez seleccionados y elaborados los instrumentos de evaluación citados en el apartado anterior, se realizó una explicación la cual contenía el objetivo de la investigación, la garantía de anonimato por parte de los participantes y una instrucción adecuada para la correcta realización de los diferentes cuestionarios. Hecho esto, se imprimieron 50 copias de los 4 tipos de cuestionarios elegidos para cada uno de los participantes, entre los cuales se encontraban profesores de secundariay en menor medida trabajadores a nivel directivo del centro educativo. Posteriormente, se repartieron a los directores o jefe de estudios de los centros educativos, previo contacto por teléfono y breve explicación de la actividad a llevar a cabo. En el momento de entrega personal de los cuestionarios se reiteró la voluntariedad y confidencialidad de datos y anonimato de los profesores en el estudio, se dieron las explicaciones necesarias sobre la forma de realizar los test, así como la forma y tiempo de devolverlos ya cumplidos al equipo de investigación. Además, se ofreció un número de teléfono para resolver posibles dudas u otros pormenores.

Cabe destacar que nuestro sistema de recaudación implicaba una posible pérdida respecto a la participación de los profesionales, ya sea por su falta de interés o desconfianza, etc. De hecho, la muestra que obtuvimos se redujo en 46 participantes de los 50 que habíamos entregado en total. Respecto a esto, debemos resaltar que la validez de nuestra investigación se ve perjudicada por la muestra con la que contamos no es representativa de la población debido al poco tiempo con el que hemos contado para la

realización del análisis. No obstante, creemos que sentado las bases para el aprendizaje de un estudio descriptivo transversal sobre una variable dependiente: *Burnout*.

Estadísticamente, se ha utilizado el paquete SPSS (*StatisticalPackageforthe Social Sciences*) en los procedimientos que requieren la comparación entre dos o más variables. Los razonamientos de consideración han sido en todo momento los usados por defecto por el programa SPSS. Se han realizado análisis estadísticos de descripción de la muestra, regresión y correlación tal y como se detalla en el próximo apartado.

13.2.4. Ética

Sobre este aspecto se debe recalcar que la investigación llevada a cabo con personas como es tal caso es negociada de forma voluntaria y mediante el diálogo con los participantes como forma de comprender los conceptos específicos y generales del análisis.

Hay diversos aspectos éticos tomados en consideración para el estudio presente. No se debe utilizar de forma incorrecta la información manifiesta y se tiene que tener responsabilidad moral hacia los encuestados. Además, se debe proteger tanto los derechos de los individuos como su privacidad y sensibilidad. La intimidad de los aquellos implicados en este análisis se tiene que llevar a cabo, asegurando su anonimato e intimidad. Toda esta confidencialidad de aquellos implicados en la observación tiene que ser llevada a cabo, manteniendo seguros su anonimato y su privacidad. Esta ética debe realzarse de no haber otros motivos para no hacerlo.

De la misma manera, es nuestro compromiso ético no perjudicar o dañar a las personas que estamos analizando, además de responsabilizarnos con la ciencia, así como con los alumnos futuros.

Finalmente, y desde la perspectiva de publicación de esta investigación hay tener en cuenta una serie de cuestiones tales como la honestidad e integridad de todas las personas que han participado de una forma u otra en el análisis, el proceso de revisión, la autoría y normas éticas, entre otras.

14.2.5. Análisis estadístico

En primer lugar se presenta una descripción de la muestra en las variables recogida, mostrando porcentajes en el caso de variables cualitativas y ordinales y medias y desviaciones típicas en el caso de variables cuantitativas.

Posteriormente se analizó una exploración de la distribución de las variables, presentando algunas de ellas una distribución no normal, por lo que se optó por estadísticos no paramétricos. En el análisis de correlación se ha utilizado el estadístico Rho de Spearman, y se ha analizado la correlación de las variables cuantitativas con cada una de las dimensiones de *Burnout*. Para las variables cualitativas se ha utilizado el estadístico de Chi cuadrado. Posteriormente se realizó una regresión línea hacia delante para establecer un modelo predictivo de cada una de las dimensiones del *Burnout* respecto a las variables analizadas.

Finalmente se analizó una diferencia de medias por género. Para ello se utilizó el estadístico U de Mann-Whitney.

RESULTADOS

Descripción de la muestra.

Descripción de la muestra en las variables sociodemográficas, constructos psicológicos y satisfacción laboral.

En primer lugar apuntando al objeto de análisis, el burnout, podemos ver que la media en los niveles de cansancio, despersonalización y realización no indican burnout, sin embargo cabe apuntar que se han encontrado niveles de *burnout* en un 15,21% de los sujetos.

TABLA 3

Descripción de la muestra en las variables sociodemográficas, constructos psicológicos y satisfacción laboral

	Porcentajes/Medias (DT)	Desviación Estándar
Género		
Hombre	43,5	
Mujer	56,6	
Responsabilidad		
Profesor/a	91,3	
Director/a o Jefe/a de estudios	8,7	
Edad	45,07	8,95
Años de docencia	17,91	9,69
Personalidad		
Neuroticismo	29,91	7,59
Extraversión	42,54	8,92
Apertura a la experiencia	42,28	5,80
Amabilidad	43,63	8,31

Conciencia	47,15	8,02
Burnout		
Cansancio	16,22	13,51
Despersonalización	7,50	6,27
Realización	36,00	9,37
Inteligencia Emocional		
Atención	27,46	6,88
Claridad	30,80	5,49
Reparación	29,80	3,70
Satisfacción		
Ambiente	22,61	3,70
Supervisión	30,76	8,74
Prestación	9,96	2,38

Estudio de correlación

Antes de analizar la correlación entre las diferentes variables y el *Burnout* cabe aclarar que las dimensiones de cansancio y despersonalización son las que determinan el *Burnout* de forma positiva es decir cuanto más altos sean los niveles en estos aspectos mayor será el índice de *Burnout*, sucede lo contrario con la dimensión de realización en la que un índice pequeño en combinación con los anteriores altos será el que indique *Burnout*.

Como podemos ver en la tabla 4 no existe una correlación significativa entre las diferentes variables sociodemograficas y el *Burnout*, por lo que podemos decir que ni la edad ni los años dedicados a la docencia tienen una correlación fuerte que determine el *Burnout*.

TABLA 4

Correlación de variables sociodemográficas con *Burnout*

Dimensiones de *Burnout*	**Variables Sociodemográficos**	
	Edad	**Años docencia**
Cansancio	0,187	0,226
Despersonalización	0,223	0,169
Realización	-0,157	-0,157

En la tabla 5 podemos observar que existe correlación entre la personalidad y el *Burnout*, ya que la dimensión de *Burnout* cansancio correlaciona de forma muy significativa con Neuroticismo y de forma positiva, y extraversión en negativo y también notablemente significativa con amabilidad y conciencia, ambas en negativo.

En cuanto a la dimensión de despersonalización correlaciona de forma positiva, muy significativamente con conciencia y también correlaciona en menor medida con Neuroticismo.

Por último, en cuanto a personalidad la variable de realización correlaciona con extraversión y amabilidad y de forma muy significativa con conciencia, en todas ellas de forma positiva.

Podemos decir pues que existe correlación entre personalidad y *Burnout*, apuntando que dentro de estos cuatro valores hay que diferenciar entre los que correlacionan de forma positiva, a mayor neuroticismo mayor *Burnout* y negativa, a menor extraversión, amabilidad y conciencia mayor *Burnout*.

TABLA 5

Correlación personalidad con *Burnout*

Dimensiones de *Burnout*	**personalidad**				
	Neuroticismo	**extraversión**	**Apertura experiencia**	**amabilidad**	**conciencia**
cansancio	0,487**	-0,404**	-0,035	-0,367*	-0,349*
despersonalización	0,398*	-0,285	-0,227	-0,28	-0,400**
realización	-0,215	0,368*	0,15	0,291*	0,445**

** La correlación es significativa en el nivel 0,01

*La correlación es significativa en el nivel 0,05

En cuanto a inteligencia emocional (Tabla 6) hay una correlación negativa entre reparación y las dimensiones de *Burnout* despersonalización y cansancio, con la que tiene un alto nivel de significación. Esto nos hace ver que a menor capacidad de reparación mayor *Burnout*.

TABLA 6

Correlación inteligencia emocional con *Burnout*

Dimensiones de *Burnout*	**inteligencia emocional**		
	atención	**claridad**	**reparación**
cansancio	0,167	-0,175	-0,385**
despersonalización	-0,007	-0,165	-0, 346*
realización	0,125	0,242	0,122

** La correlación es significativa en el nivel 0,01

*La correlación es significativa en el nivel 0,05

Por otro lado, en cuanto a satisfacción laboral y *Burnout* (Tabla 7) podemos ver una correlación negativa entre la satisfacción con el ambiente de trabajo y la despersonalización, por ello a menor satisfacción con el ambiente mayor será el *Burnout*.

TABLA 7

Correlación satisfacción con *Burnout*

Dimensiones de *Burnout*	**satisfacción**		
	ambiente	**supervisión**	**prestación**
cansancio	-0,269	-0,274	-0,181
despersonalización	-0,315*	-0,223	-0,283
realización	0,028	0,237	0,14

** La correlación es significativa en el nivel 0,01

*La correlación es significativa en el nivel 0,05

Analizando la correlación se puede decir que tanto la capacidad de reparación como la satisfacción laboral tienen una correlación con el *Burnout*, pero sobretodo se aprecia la fuerte correlación entre la

personalidad y el *Burnout* ya que cuatro de sus cinco factores han resultado tener una relación significativa con cansancio y dos de ellos con despersonalización y tres con realización (tabla 5).

Estudio de regresión lineal

Este análisis de la regresión nos muestra los modelos predictivos de las distintas dimensiones de *Burnout* en relación a las variables recogidas.

Cansancio

En el caso de cansancio encontramos tres posibles modelos, siendo la R^2 de cada uno de ellos de 0,340, 0,472, y 0,531 respectivamente, por lo que se va a presentar el modelo más explicativo del fenómeno de cansancio del burnout. Este modelo explicaría un 53,1% de la aparición del "burnout-cansancio", siendo la significación de este modelo es <0,0001. Este modelo recoge como predictores la extraversión (personalidad), la atención (IE) y la reparación (IE). Dentro del modelo las distintas variables serán significativas en un (0,000), (0,003), y (0,027) respectivamente (Tabla 8) De forma que a menor extroversión y reparación mayor será el índice de cansancio-burnout. El porcentaje restante al que corresponde al modelo corresponde a variables no recogidas en este estudio.

TABLA 8

Coeficientes de las variables del modelo elegido

Coeficientes[a]		
Modelo	**B**	**Sig.**
(Constante)	54,562	0,000
Extraversión	-0,891	0,000
Atención	0,667	0,003
Reparación	-0,629	0,027

a. Variable dependiente: Cansancio

Despersonalización

En el caso de despersonalización aparecen dos modelos, siendo la R^2 de cada uno de ellos de 0,227, y 0,314 respectivamente, se explicará el modelo más explicativo de la dimensión de despersonalización del *burnout*. Este modelo explicaría un 31,4% de la aparición del "burnout-despersonalización", siendo la significación de este modelo es <0,0001. Este modelo recoge como predictores la extraversión y neuroticismo (personalidad). Dentro del modelo las distintas variables serán significativas en un (0,018) y (0,024) respectivamente (Tabla 9). Se relacionan de forma que a menor extraversión mayor *burnout* y a mayor neuroticismo mayor *burnout.* El porcentaje restante al que corresponde al modelo corresponde a variables no recogidas en este estudio.

TABLA 9

Coeficientes de las variables del modelo elegido

Coeficientes[a]		
Modelo	**B**	**Sig.**
(Constante)	9,720	0,137
Extraversión	-0,241	0,018
Neuroticismo	0,268	0,024

a. Variable dependiente: Despersonalización

Realización

En el caso de realización solo encontramos un modelo predictor, siendo la R^2 de 0,207. Este modelo explicaría un 20,7% de la aparición del "burnout-realización", siendo la significación de este modelo de 0,0001. Este modelo recoge un solo predictor, la extraversión que será significativa en un (0,001) (Tabla 10). Se relacionan de forma que a menor extraversión mayor *burnout* y a mayor neuroticismo mayor *burnout.* La relación de este predictor con la dimensión realización será positiva de forma que a mayor extraversión mayor realización y por tanto menor *burnout*. El porcentaje restante al que corresponde al modelo corresponde a variables no recogidas en este estudio.

TABLA 10

Coeficientes de las variables del modelo elegido

Coeficientes[a]		
Modelo	**B**	**Sig.**
(Constante)	15,686	0,014
Extraversión	0,477	0,001

a. Variable dependiente: Realización

Comparación de variables por género.

Analizando la distribución de las variables de la tabla 11 en relación con el género podemos concluir que, en primer lugar en las diferentes dimensiones de la variable de estudio, *Burnout*, no existe una alta significación en la diferencia por género.

Sin embargo sí que existen dos variables en las que encontramos diferencias notables entre hombres y mujeres, es el caso de la amabilidad y la claridad.

TABLA 11

Comparación medias según género

	Hombres	Mujeres	P valor
Edad	43,05	46,62	0,329
Años de docencia	15,00	20,15	0,126
Burnout Cansancio	16,65	15,88	0,982
Burnout despersonalización	7,05	7.85	0,423
Burnout realización	33,95	37,58	0,103
Neuroticismo	28,30	31,15	0,134
Extraversión	41,90	43,04	0,723
Apertura a la experiencia	41,45	42,92	0,706
Amabilidad	40,95	45,69	0,032*
Conciencia	45,35	48,54	0,418
Atención	25,65	28,85	0,187

Claridad	28,90	32,27	0,032*
Reparación	30,20	29,50	0,533
Satisfacción ambiente	23,00	22,31	0,342
Satisfacción supervisión	28,80	32,27	0,201
Satisfacción prestación	10,05	9,88	0,720

*P valor significativo

CONCLUSIONES

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se muestra de acuerdo con que el entorno laboral y las características organizacionales pueden deteriorar la salud de las personas. Por lo tanto, la prevención en este sentido es más que necesaria ya que esto se traduciría en una reducción del absentismo por enfermedad y aumentaría la productividad, entre otros.

Por ello se ha querido contribuir a dicha prevención realizando este estudio y con los datos obtenidos se pretende orientar sobre las cuestiones a tener en cuenta para llevar a cabo una prevención de riesgos psicosociales, en este caso concreto, el *burnout,* se debe tener en cuenta que estos resultados deben ser tomados con cautela ya que el número de la muestra no es suficientemente elevado como para hablar de unas orientaciones firmes a seguir ya que se han detectado limitaciones en la metodología tales como la dificultad de que los sujetos cumplimentaran los cuestionarios en el tiempo establecido para ello.

Las limitaciones de este estudio no impiden que se hayan tomado datos de una muestra representativa en cuanto a edad, género, y responsabilidad en el centro.

Este estudio ha comprobado la existencia de un 15,21% de profesores de secundaria que podrían padecer *burnout*, un numero algo menor al establecido en los estudios de Kyriacou (1987) que establece un 25% de Burnout entre profesorado.

Se debe concluir afirmando la correlación entre la personalidad y las tres dimensiones de *burnout,* la reparación, de inteligencia emocional, con cansancio y responsabilidad y la satisfacción con el ambiente de trabajo y la despersonalización, en el sentido expresado anteriormente.

En cuanto a la relación de personalidad coincidimos con Innes y Kitto (1989), Wilson y Mutero (1989) citados por Manassero y Cols (2003), al encontrar que estas variables están relacionadas con el "Burnout".

En cuanto a la regresión lineal, la extraversión es factor común como predictor de las tres dimensiones de burnout. Extraversión, atención y reparación de las emociones serán los tres aspectos deberemos tener en cuenta en la prevención del cansancio. Extraversión y neuroticismo son los predictores de despersonalización. Y extraversión ser el factor a tener en cuenta como predictor de la realización. Todos los factores que aparecen en los modelos pertenecen bien a la variable personalidad, bien a inteligencia emocional. El resto de factores que servirán como predictores del *burnout* no han sido recogidos en el estudio.

Para Extremera y Fernández-Berrocal (2005) existen evidencias en el ámbito organizacional de que la IE podría jugar un papel importante como recurso personal de cara a poder afrontar situaciones laborales. Si consideramos el *burnout* como reacción emocional negativa, la IE se considera un factor protector que disminuye el riesgo de padecer estrés laboral o actitudes negativas hacia el trabajo, lo que concuerda con nuestros resultados de regresión lineal.

En cuanto a la comparación de género, si bien es cierto que no aparece una diferenciación entre hombres y mujeres en cuanto a niveles de *burnout* sí que podemos ver que el factor de amabilidad ha presentado una correlación anteriormente con las dimensiones de cansancio y realización y presenta un

Pvalor significativo en diferencia de género. Así pues, si las mujeres presentan puntuaciones significativamente más altas que los hombres en amabilidad esto podría traducirse en que las mujeres obtendrán niveles ligeramente inferiores en cansancio y mayores en realización.

Analizados todos estos factores, y buscando dar solución a la posible aparición del burnout en la enseñanza secundaria, se propone realizar acciones formativas a los profesores en relación con el manejo de la inteligencia emocional, para así poder prevenir la aparición del síndrome mejorando los niveles de atención, claridad y reparación de las emociones.

Debemos centrarnos en la inteligencia emocional a la hora proponer formación como solución al burnout ya que es una cuestión modificable, mientras la personalidad forma parte del individuo y no puede modificarse tan fácilmente mediante la formación.

Por otro lado, los resultados han mostrado también una correlación entre la satisfacción con el ambiente de trabajo y la despersonalización, así pues, se podrían realizar mejoras respecto a este aspecto para tratar de prevenir el síndrome.

Sin embargo, podemos utilizar la información obtenida sobre la relación del *burnout* con la personalidad para proponer el uso de test de personalidad durante los procesos de selección y así evitar, en la medida de lo posible el *burnout*.

Y extrapolando nuestro análisis al mundo de los recursos humanos en general, se puede decir que podrían utilizarse pruebas de inteligencia emocional y personalidad para elegir candidatos sin burnout y evitar así posibles problemas de absentismo y aumentar la productividad.

Desde una perspectiva de recursos humanos debemos hablar también de promover la prevención de los riesgos psicosociales, encontrándose entre ellos el *burnout,* observando entre los trabajadores de la organización posibles síntomas de *burnout*, o, niveles de personalidad o inteligencia emocional que podrían llevar, según este estudio al síndrome de *burnout.*

BIBLIOGRAFÍA

- De Vicente Pérez, F (2005). "*El síndrome de burnout o trabajador quemado*". Actualidad laboral, nº2, 2005 pp.1636.
- Edelwich J. y Brodsky A., (1980). *"Burnout: stages of desillusionment in the helping professions".* Human sciences press, New York City.
- Fernández-Berrocal, P y Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19 (3), 63-93.
- Fidalgo Vega, M. (2005). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
- Fidalgo Vega M. (2005). NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_705.pdf
- Gil-Monte P.R (2005). "*El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)".* Madrid: Ediciones Pirámide, pp.20-32,60-104, 106-122, 138.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo (INSHT) (2015). *"La Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2015-2020"; INSHT.*
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo (INSHT).(9 de Marzo de 2018) www.insht.es obtenido de http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnextoid=afeb84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD
- Kyriacou C.: Teacher stress and burnout: An international review. Educational Research 1987; 29:146-152.
- Manassero Mas M.A., Vázquez Alonso A., Ferrer Pérez V.A., Fornés J., Vives y Fernández Bennassar M.C. (2003). "*Estrés y Burnout en la enseñanza*". Palma: Edicions UIB, pp. 13-33, pp.134-143.
- Maslach, C. (1982). "*Burnout: thecost of caring".*EnglewoodCliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (1981). "Maslach burnout Inventory".

- Miralles J. (6 de marzo de 2018). www.javiermiralles.es obtenido de http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf
- MotisDolader, J. C. (1997). "*Estrés laboral. Su prevención en la empresa*". Ed. Dpto. Sanidad y Bienestar Social y Trabajo Gob. Aragón, pp.9, 21.
- Observatorio Permanente UGT. (2006). "*Guía Sobre los Factores y Riesgos Psicosociales*". Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, pp.11-23.
- Observatorio Permanente UGT. (2006). "*Guía Sobre el Síndrome de Quemado*". Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, pp.9-11.
- Palmero Cantero F., Carpi Ballester A., Gómez-Íñiguez C. (2018). *"Factores psicosociales de riesgo y salud en el ámbito laboral".* Castellón de la plana: publicaciones de la universidad Jaime I.
- Pérez Sánchez, J. (2016). "*Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral: una visión global y práctica*". Ed.: Comares, pp.40-58.
- Selye H. (1974). "*Stress without distress*". EE.UU: Lippincott Williams & Wilkins.