

MÁSTER EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO, DE LAS
ORGANIZACIONES Y DE LOS RECURSOS HUMANOS.

BURNOUT. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN.



2017/2018

Alumno/a: Beatriz Martínez Bronchal

Tutor/a: Eva Ferrando Daufi.

RESUMEN.

Este trabajo fin de Máster tiene dos partes: en primer lugar, he realizado un estudio sobre el fenómeno del Burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una falta de realización personal. Además de describir el proceso y las consecuencias, realizo un análisis de los diferentes instrumentos que hay en la actualidad para poder evaluar este constructo. He podido observar que la mayoría están enfocados al ámbito sanitario y al educativo, ya que son los profesionales que más sufren dicho constructo.

Por otra parte, realizo un análisis de las competencias desarrolladas durante el Máster en Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y de los Recursos Humanos. Dichas competencias agrupan un conjunto de habilidades y conocimientos necesarios para poder hacer frente al futuro profesional. Así, mostraré las diferencias entre los niveles de desarrollo de cada competencia entre el antes y el después del inicio de curso, teniendo en cuenta tanto las clases recibidas en el curso como las prácticas externas realizadas en una empresa. Este año he podido aprender y formarme en un ámbito desconocido para mí, ya que he realizado un cambio en mis preferencias laborales y personales. Me ha supuesto un reto bastante complicado, ya que he tenido que combinarlo con el trabajo y otras circunstancias personales difíciles, pero considero que me ha ayudado tanto personal como profesionalmente a evolucionar.

Palabras clave: Burnout, Evaluación, Competencias, Recursos Humanos.

ABSTRACT.

I have approached this Master's work in two steps: Firstly, I have made a study about the phenomenon of "Burnout" or syndrome of being burned at work which is characterized by emotional exhaustion, depersonalization and inefficacy. In addition to describing the process and the consequences, I carried out an analysis of the different instruments existing nowadays to evaluate this construct. I realized that most of the questionnaires are focused on the health and educational field, which are the ones that suffer the most from this construct.

Secondly, I realized an analysis of the competences which have been developed during the Master's degree in Work, Organizational and Human Resources Psychology. The competencies assessed in the present work include a wide range of basic knowledge and abilities which are crucial to learn in order to face the professional future. Thus, I will show the difference between the time before and after the beginning of the course in the developmental stage in each competence, taking into account both the classes received in the course and the external practices performed in a company. This year I have been able to learn and train a field unknown to me, due to a change in my personal and working preferences. It has been a very complex challenge because I had to combine the course with work and other difficult personal circumstances, however, in my opinion this has helped me to evolve as a person.

Keywords: Burnout, Evaluation, Competencies, Human Resources.

INDICE.

1. Presentación.
2. Introducción.
 - 2.1. Definición.
 - 2.2. Componentes.
 - 2.3. Fases.
 - 2.4. Características y variables.
 - 2.5. Consecuencias.
 - 2.6. Diferencias con otros conceptos.
 - 2.7. Evaluación.
3. Objetivos.
4. Metodología.
 - 4.1. Método.
 - 4.2. Procedimiento.
 - 4.3. Temporalización.
5. Resultados esperados.
6. Competencias adquiridas durante el cursado de las asignaturas del máster con aplicación al tema del TFM.
7. Análisis de las posibles transferencias de los conocimientos al ámbito profesional y en concreto al caso del TFM.
8. Conclusiones finales
9. Referencias.
10. Anexos.

1. PRESENTACIÓN.

El presente documento constituye el Trabajo Fin del Máster de Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y de los Recursos Humanos, realizado durante el curso 2017/2018 en la Universitat Jaume I. Dicho trabajo está constituido por dos partes. En primer lugar, consta de una parte teórica sobre el Burnout, un problema social y de salud pública cada vez más actual. Se describirán varios apartados relacionados con definiciones, fases, consecuencias y, finalmente, la evaluación. En este último aspecto es en el que me he centrado, ya que me gustaba la idea de realizar un análisis y resumen de las diferentes herramientas de evaluación que existen en la actualidad. Realizando la revisión bibliográfica sobre este constructo, me di cuenta que existe mucha información sobre las consecuencias, componentes y fases del Burnout, pero apenas existe información sobre cómo se evalúa, y mucha menos sobre las herramientas que existen hoy en día. Por eso, realizo una breve explicación de cada escala o cuestionario encontrado, y los agrupo todos para en un futuro, poder recurrir a una tabla y saber cuál utilizar en cada situación.

A continuación, se incluye en la segunda parte una valoración de las diferentes competencias adquiridas, tanto en las clases teórico-prácticas del Máster como en las Prácticas Externas en empresa. Para ello, utilizaré una escala de valoración de competencias, y teniendo en cuenta mis conocimientos y mi trayectoria académica previa, compararé mi nivel antes y después del Máster.

2. INTRODUCCIÓN.

2.1 Definiciones:

El término de Burnout es una palabra inglesa que es traducida como "estar quemado". Apareció en 1961 en la novela de Graham Greene "a case of Burn-out", cuyo protagonista, al estar decepcionado con su trabajo, decide abandonar todo y mudarse a la selva africana. La primera vez que el Burnout fue nombrado en el campo científico lo hizo Herbert Freudenberger (1974). Se utilizó para explicar el estado tanto físico como mental que tenían los jóvenes que estaban como voluntarios en una clínica de desintoxicación. (Freudenberger, 1974). Más tarde, se dio a conocer en 1977 en una convención de la APA (Asociación Americana de Psicología) gracias a Maslach. A partir de ese momento, se usa para hacer referencia al desgaste profesional que padecen los que se dedican al sector de los Servicios Humanos, (ya sean profesores, médicos,

administrativos, etc.) debido a unas condiciones laborales caracterizadas por grandes demandas sociales (Oliver, 1993). La importancia de este constructo está marcada por su implicación tanto en la vida personal como profesional de quienes lo padecen (síntomas de depresión, ansiedad, trastornos del sueño, frustración, alteraciones gastrointestinales, bajo rendimiento, bajas laborales, absentismo, rotación y abandono del trabajo) (Gil-Monte, 2005).

Perlman y Hartman (1981) señalaron que el interés sobre el burnout aumentó debido a tres causas: 1) Los servicios humanos han adquirido mayor importancia en el tema del bienestar; 2) Las personas exigen más en los servicios sociales; 3) El aumento del conocimiento sobre las consecuencias del estrés en los trabajadores y en sus ambientes de trabajo.

No hay una definición universal aceptada, pero sí que hay consenso en que dicho síndrome aparece como resultado del estrés laboral crónico, que aparece cuando se trabaja en contacto directo con las diferentes personas (clientes, pacientes, alumnos...), y cuyas consecuencias son perjudiciales tanto para la persona y como para la organización. El burnout es habitual en profesionales sanitarios (médicos, enfermeros...), educativos (maestros, profesores...) y trabajadores de los servicios humanos (funcionarios de prisiones, policías, secretarias...) (Moran, 2009). Por otra parte, hay que tener en cuenta que es también consecuencia de un fallo en las habilidades del sujeto para realizar los afrontamientos (Gil-Monte, 2005).

En cambio, en 1981 Maslach y Jackson lo definieron como un síndrome caracterizado por: agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización personal en el trabajo. Pines y Aronson lo definen 1988 como una situación donde se incluye el cansancio emocional, físico y mental, sentimientos de impotencia, de baja utilidad, sentimientos de agobio, baja motivación en el trabajo y en la vida, y baja autoestima. Finalmente, Ramos (1999) entiende el Burnout como resultado de la relación que se da entre variables emocionales, cognitivas y sociales.

2.2 Componentes:

Dentro del esquema general del estrés, el Burnout se entiende como una disfunción crónica en las estrategias de afrontamiento y que conlleva consecuencias perjudiciales para la persona (jaquecas, úlceras, alteraciones del sueño...) y para la organización (baja calidad del servicio, retraining, rotación...) (Gil-Monte, 2005).

Así, el Burnout se define como el resultado que aparece ante estresores crónicos tanto emocionales como interpersonales relacionados con el puesto de trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). A continuación se definen tres dimensiones incluidas en los principales instrumentos de evaluación de este síndrome:

1. Agotamiento emocional: Representa el síntoma primario del burnout y es la cualidad más visible del síndrome. Cuando los trabajadores experimentan este síndrome, comentan que sienten cierto cansancio emocional, como si su trabajo les "chupara la sangre" o les "vaciará emocionalmente". Este componente de la respuesta es probablemente el que conlleva un distanciamiento emocional y cognitivo en el trabajo, actuando como una forma de sobrellevar el exceso de carga de trabajo emocional que soportan las personas padeciendo Burnout (Maslach y Jackson, 1986).

2. Despersonalización: O también llamado cinismo. Es un intento de distanciarse ignorando ciertas cualidades. Maslach y Jackson la describen como un comportamiento impersonal y frío, a menudo insolente y desconsiderado, hacia los usuarios de los servicios o cuidados del profesional, y permite un alejamiento que reduce la carga de trabajo. Es una reacción muy rápida después del cansancio inicial, y en la investigación se relacionan con frecuencia en diversas profesiones y organizaciones (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

3. Falta de realización personal: Las personas han desarrollado un sentimiento de ineficacia o falta de capacidad para llevar a cabo su trabajo de forma adecuada. Esta baja capacidad se relaciona con las demás dimensiones, aunque es más complicada. La falta de éxito, de eficacia profesional y el sentimiento de incompetencia (Maslach y Jackson, 1986) surgen de una ausencia de recursos importantes, pero el agotamiento y la despersonalización lo hacen debido a la presencia de un exceso de trabajo y la presencia de conflicto en las relaciones laborales.

2.3 Fases:

Dependiendo de los autores, hay diferentes propuestas a la hora de secuenciar la aparición de los componentes del síndrome de quemarse. Ciertos autores consideran que la despersonalización es el inicio hacia el Burnout, y a continuación aparece la baja percepción de realización personal desembocando en el cansancio emocional. (Golembiewski, Munzenrider y Carter, 1983). Por el contrario, otros modelos consideran que los individuos comienzan experimentando un agotamiento emocional

que deriva en el desarrollo de una actitud de distanciamiento en el trato con otros (despersonalización) y finalmente se produce una baja realización personal en el trabajo (Leiter y Maslach, 1988). En general, parece claro que el agotamiento emocional precede a la aparición del componente de realización personal.

El Burnout se considera un proceso continuo, y no aparece de manera repentina, ya que tiene un inicio gradual y en ocasiones encubierto (Moran, 2009). Desde los años 80, se reconoce que el burnout aparece en la última fase como la respuesta ante una situación profesional intolerable para la persona. La mayoría de los autores coinciden en considerar el desgaste profesional como proceso, y hay diversos estudios que diferencian claramente estas etapas. Así, podemos distinguir estas fases que se reconocen (Gil-Monte, 2005) en el proceso de transición hacia la aparición del síndrome:

a. Etapa de entusiasmo: la persona siente que su trabajo es estimulante, y los problemas que surgen se experimentan como pasajeros y con solución. La persona tiene altas expectativas y mucha energía, no importa prolongar la jornada laboral y se identifica intensamente con los compañeros.

b. Etapa de estancamiento: Empieza cuando las expectativas que se tienen sobre el trabajo no se cumplen, y empieza a replantearse la relación que existe entre el esfuerzo personal y los beneficios obtenidos, a pesar de que el trabajo todavía es una fuente de realización personal. Se empieza a dudar, a sentir cierta incapacidad y a creer que los objetivos son difíciles de obtener.

c. Etapa de frustración: es una fase de desilusión y de desmotivación profesional en la que aparecen las dificultades emocionales, físicas y conductuales. El trabajo deja de tener sentido, y conforme pasa el tiempo, el trabajador se siente más impotente, y cualquier minucia puede desembocar en conflictos o irritabilidad.

d. Etapa de apatía: En esta fase aparece la resignación de la persona ante las dificultades de modificar su entorno de trabajo. Surge como resultado de un sentimiento de distanciamiento del ámbito laboral, y como consecuencias aparece la evitación y la ausencia de actividad laboral.

e. Etapa de Burnout: Se caracteriza por la imposibilidad de avanzar en el trabajo, la persona es incapaz tanto física, como emocional, como psíquicamente de continuar

trabajando, y aparecen los síntomas característicos: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

2.4 Características y variables:

Se pueden agrupar en las siguientes categorías (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001):

Características del puesto: A la hora de predecir el burnout se puede destacar la presión temporal y el exceso de trabajo. Otros estresores como la ambigüedad de rol o los conflictos también incrementan el riesgo de quemarse. Estudios recientes reflejan que, además de las demandas cognitivas tradicionalmente consideradas en la investigación sobre estrés, las demandas emocionales son una causa del Burnout (Heuven y Baker, 2003). La falta de recursos, especialmente de apoyo social por parte del supervisor, es otro de los precipitantes de este síndrome. Por último, la falta de control sobre la interacción, el trato con clientes o pacientes difíciles, sobrecarga laboral, ambigüedad y conflicto de rol, cambio de turnos, y la ausencia de retroalimentación lo desencadenan.

Características ocupacionales: Aquellas ocupaciones que implican trabajar de forma intensiva con personas fueron consideradas inicialmente como las más vulnerables. Sin embargo, estudios posteriores han demostrado que otros estresores no relacionados con el contacto con seres humanos predicen mejor el Burnout. Algunas investigaciones apuntan que la interacción con las personas, a medida que suponga una demanda emocional, será la que provoque la aparición del síndrome (Ramos, 1999). También se puede añadir una relación entre ocupaciones y los componentes del Burnout que se verán más afectados (Schaufeli y Enzmann, 1998). Por ejemplo, aquellos que se dediquen a controlar o vigilar la delincuencia, tendrán elevados niveles de despersonalización y de falta de realización personal. Aquellos dedicados a la docencia, se caracterizan por niveles más elevados de agotamiento emocional, y el personal médico puntúa menos en despersonalización y agotamiento y más en la dimensión restante.

Características de la organización. La investigación realizada hasta el momento ha descuidado este tipo de factores, si bien se ha hipotetizado la importancia de determinadas variables implícitas en los procesos organizacionales (dinámica,

inadecuación profesional o sobrecarga de trabajo) y de su impacto en el manejo de emociones (Moran, 2009).

Características individuales. Los estudios realizados han encontrado elevados niveles de Burnout entre aquellos trabajadores con baja experiencia, aquellos que están solteros, y aquellos que tienen un nivel educativo más alto. Algunas características de personalidad como el locus de control externo, bajas estrategias de afrontamiento, patrón de conducta tipo A, baja autoeficacia, falta de autoestima y el neuroticismo aumentan la vulnerabilidad, mientras que los niveles altos de autoestima actúan como protectores (Oliver, 1993).

En cambio, variables como el sentido de competencia (Harrison, 1983), el sentido existencial que se alcanza trabajando (Pines y Aronson, 1981), la autoeficacia (Cherniss, 1980), y las habilidades de afrontamiento (Golembiewski et al., 1983) actúan como factores protectores.

2.5 Consecuencias derivadas del Burnout.

A. Consecuencias físicas y emocionales: Los dolores musculares, problemas de fatiga, disfunciones sexuales, insomnio, migrañas y desórdenes gastrointestinales son comunes en aquellas personas con elevados niveles de Burnout. Paralelamente, puede producirse una disminución en la autoestima, depresión, irritabilidad, indefensión, incapacidad para concentrarse o ansiedad.

B. Consecuencias para las relaciones interpersonales: Las consecuencias del Burnout se extienden más allá del ámbito laboral, produciendo un desgaste en las relaciones sociales y familiares. y disminuyendo la calidad de vida. Dentro del ámbito laboral, la persona puede reducir la frecuencia de interacción con los colegas y los clientes, así como empobrecer la calidad de la relación.

C. Consecuencias actitudinales. En ocasiones, las personas quemadas desarrollan actitudes negativas (desconfianza, apatía, ironía, hostilidad, suspicacia...) hacia los clientes, el trabajo, la empresa o hacia ellos mismos. El compromiso con la empresa también puede deteriorarse.

D. Consecuencias conductuales. Algunas de las posibles consecuencias serían la rotación, el absentismo, un bajo rendimiento, el consumo de drogas o abandonar la organización.

2.6. Diferencias con otros conceptos.

Existen bastantes críticas con respecto a la definición del Burnout debido a su parecido y confusión con otros conceptos. Con respecto al estrés general, el burnout es considerado como una posible consecuencia del estrés crónico laboral. Además, del burnout se describen únicamente efectos negativos, mientras que del estrés general puede tener efectos tanto positivos como negativos. También se ha encontrado que el burnout se encuentra relacionado con tener actitudes o comportamientos negativos hacia el trabajo, la empresa y los clientes, pero el estrés no.

Atendiendo a la fatiga, Pines y Aronson (1988) señalan que se diferencia del burnout en que el sujeto se recupera mucho más rápido de la fatiga. Así, el burnout está relacionado con un sentimiento de fracaso, pero el esfuerzo físico origina una fatiga que se puede acompañar de sentimientos de éxito y realización personal. Con respecto a las diferencias entre depresión y Burnout, diversas investigaciones muestran que el agotamiento emocional está relacionado con la depresión (Oliver, 1993), pero no han encontrado una relación con los síntomas de despersonalización y baja realización personal. Para terminar, el burnout se refiere al ámbito laboral y a situaciones concretas, pero la depresión es más amplia y puede aparecer en cualquier contexto vital.

También hay que diferenciarlo de la adicción al trabajo, caracterizado por una situación en la que el sujeto únicamente vive para trabajar y recibe cierta satisfacción temporal. Finalmente, el mobbing o acoso psicológico es cuando una persona o grupo ejercen algún tipo de violencia psicológica hacia otros mediante comportamientos hostiles. Por el contrario, con relación al burnout, se entiende como un acoso realizado en el trabajo donde el trabajador se ve incapaz de solucionar los problemas ocasionados en su entorno laboral, y no tanto por la presión ejercida sobre él por los miembros del grupo. Además, el trabajador tiene poder para luchar contra la presión a la que se siente sometido, y no aparece un conflicto asimétrico.

2.7. Evaluación del síndrome Burnout.

El síndrome de Burnout comenzó evaluándose con procedimientos cualitativos (entrevistas estructuradas), pero es más frecuente utilizar procedimientos cuantitativos (escalas, cuestionarios y autoinformes). De forma global, los cuestionarios incluyen las respuestas de la persona relacionadas con: (1) cambios emocionales y cognitivos (2) cambios negativos en el ejercicio profesional, y (3) consecuencias de una situación de

presión profesional que aparece de manera continuada. En el apartado Anexos se encuentra la tabla resumen realizada, que incluye: nombre, año de publicación, autor/es, dimensiones que evalúa, público al que va dirigido, y el tipo de herramienta (escala, cuestionario o autoinforme). A continuación vamos a conocer por orden cronológico las diferentes herramientas que se han desarrollado:

- a) **The Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS)** (Jones, 1980). Está compuesto por 30 ítems con una escala de respuesta tipo Likert de 6 puntos. Evalúa el Burnout tal y como ha sido definido por Maslach, aunque también contempla ítems relacionados con ciertas consecuencias para la organización, como el absentismo, rotación, abuso de alcohol, drogas y enfermedades. Está elaborada para aplicarla a profesionales de la salud, pero también se aplica a policías y personal de seguridad, y se divide en: insatisfacción en el trabajo, tensión psicológica e interpersonal, consecuencias negativas del estrés y relaciones no profesionales con los pacientes.
- b) La escala de **Indicadores del Burnout** la elaboró Gillespie en 1980. Utilizó 7 ítems indicadores de burnout (evitar dificultades de los clientes, proporcionar servicios que merezcan la pena, encolerizarse con las maneras amables, preferir la oficina al campo, autoseparación de los clientes, bromear continuamente sobre los clientes, y estar ausente varios días por motivos de salud mental), y como conclusión extrajo que se trata de un constructo multidimensional y diferenció entre Burnout activo y Burnout pasivo (ante situaciones que se perciben como estresantes, se produce una separación como estrategia de afrontamiento).
- c) El **Emener-Luck Burnout Scale (ELBOS)** (Emener y Luck, 1980). Está formado por 30 ítems, y compuesto por los siguientes factores: Trabajo General-Sensaciones relacionadas, Sensaciones relacionadas con el trabajo y consigo mismo, trabajo-preparación del ambiente, negativas respuestas de la persona dentro del ambiente, disonancia autoconcepto y carrera/alternativas del trabajo. Se aplica en profesores (Oliver, 1993).
- d) El **Maslach Burnout Inventory (MBI)** fue desarrollado por Maslach en 1981, y es el cuestionario que más se utiliza. Está formado por 22 ítems que incluyen afirmaciones sobre pensamientos, sentimientos, emociones

y conductas del profesional relacionados con su trabajo. Las dimensiones que mide son las que se supone forman el constructo del Burnout: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Las puntuaciones obtenidas están categorizadas mediante un sistema de percentiles para cada escala. Se aplica en diversas poblaciones tales como profesores, personal sanitario y otros profesionales, y tiene en los tres factores mencionados tanto una elevada fiabilidad como validez (Manzano y Ramos, 1999; Moreno y Oliver, 1993). Tiene una versión para profesionales de la salud (MBI-HSS), una versión para profesionales de la educación (MBI-ES) y una versión general (MBI-GS) más reciente, que se utiliza con todo tipo de profesionales y consta de 16 ítems.

- e) El **Tedium Measure (TM)** (Pines, Aronson y Kafry, 1981). Consta de 21 ítems con medidas de cansancio físico, cansancio emocional y agotamiento mental. Se categoriza en una escala de respuesta de tipo Likert de 7 puntos, y se distinguía entre el tedio (resultado de tensiones en profesiones que no son de ayuda) y entre el burnout (en profesionales de ayuda). Un problema de este cuestionario es que no tiene ninguna asociación explícita con el contexto de trabajo, y posteriormente pasó a ser llamado Burnout Measure (BM), abandonando la distinción entre tedio y burnout.
- f) En el contexto educativo se ha utilizado a menudo el cuestionario **Teacher Stress Inventory (TSI)**. Inicialmente fue desarrollado por Petegrew y Wolf en 1981 (Oliver, 1993), y estaba formado por 64 ítems que evaluaban 12 factores: apoyo del supervisor, ambigüedad de rol, conflicto de rol, no participación, estrés de la tarea, satisfacción laboral, satisfacción en la vida, estrés escolar, apoyo de los compañeros estilo de dirección y enfermedad. Posteriormente fue revisado por *Schutz y Long*, en 1988, y pasó a estar compuesto por 36 ítems y 7 factores: estrés de rol, satisfacción personal, estructura de la tarea, satisfacción laboral, apoyo gerencial, ambigüedad de rol y gestión de la organización.
- g) El **Meier Burnout Assesment (MBA)** de Meier (1984) es un instrumento que consta de 23 ítems que analiza las respuestas cognitivas

y las expectativas relativas al Burnout, pero ha sido muy poco utilizado (Oliver, 1993).

- h) Farber desarrolló en 1984 el **Teacher Attitude Scale (TAS)** de 65 ítems, para evaluar 3 factores en profesores: sentimientos generales de sentirse quemado, sentimientos de gratificación por trabajar con los alumnos y compromiso general hacia la enseñanza.
- i) El **Burnout Scale (BS)** de Kremer y Hofman (1985) no es un instrumento que mida directamente el Burnout, si no que es un autoinforme con 5 ítems que se incluye dentro de un instrumento que mide más constructos.
- j) El cuestionario **Stress Profile for Teachers** (Klas, Kendall y Kennedy, 1985) ha sido otro de los utilizados para la evaluación del estrés en maestros. Se centra fundamentalmente en los factores de la organización escolar, la organización del tiempo, las tareas de clase, la relación con los padres y profesores.
- k) El cuestionario de Seidman y Zager (1986) denominado **Teacher Burnout Scale (TBS)**, tiene 21 ítems puntuados en una escala tipo Likert, y evalúa el burnout en profesores. Está formado por cuatro factores: Satisfacción laboral, percepción del apoyo administrativo, afrontamiento del estrés relacionado con el trabajo y actitudes hacia los alumnos.
- l) La escala **Energy Depletion Index (EDI)** de Garden (1987) no es un instrumento de medida directa del burnout. Se encarga de valorar la "deplección de la energía", es decir, nivel de energía o agotamiento que se corresponde con la dimensión de "agotamiento emocional" de Maslach. Está formada por 7 ítems, cuyos factores son deplección de la energía y sentimientos energéticos y entusiasmo. Actualmente no se utiliza.
- m) Además, está el **Teacher Burnout Questionnaire (SDTA)**, consta de 62 ítems, y evalúa las siguientes dimensiones: causas del Burnout, efectos físicos y efectos psicológicos. Fue propuesto por Hock (1988) para delimitar las variables antecedentes y moderadoras del Burnout.
- n) El segundo cuestionario más utilizado es **Burnout Measure (BM)** (Pines y Aronson, 1988). Consta de 21 ítems formato tipo Likert de siete puntos

con rango de nunca a siempre. Se diseñó para evaluar la medida de agotamiento, y se puede aplicar a cualquier grupo ocupacional. Es más apropiado para valorar el estrés personal, mientras que el MBI lo es en la valoración de la organización, particularmente para identificar los patrones de Burnout o la fase de su desarrollo (Burke, Greenglass y Schwarzer, 1996).

- o) El autoinforme **Matthews Burnout scale for employees (MBSE)** fue creado en 1990 por Matthews. Está formado por 50 ítems que evalúan aspectos relacionados con el trabajo (actitudes hacia el trabajo, ajuste de rol, locus de control, estrategias de coping) y variables internas de la persona (ajuste personal y temperamento). La puntuación de la escala tiene un rango de 0-100, y permite discriminar entre la ausencia o presencia de burnout. Mide el Burnout como un constructo único, sin considerar la posibilidad de que existan diversas dimensiones que conformen el síndrome (Moreno-Jiménez, 2000).
- p) La escala **Efectos Psíquicos del Burnout (EPB)** de García Izquierdo (1990), mide los efectos físicos del Burnout y presenta dos factores: Actitudes Negativas hacia el trabajo (9 ítems) y Expectativas Negativas hacia el Trabajo (3 ítems), y se concluye que esta escala correlaciona con la dimensión "agotamiento emocional" del MBI (Gil-Monte, 2003)
- q) Y la **Escala de Variables Predictoras del Burnout (EVPB)** de Aveni y Albani, 1992, no es un instrumento de medida del Burnout, sino que a partir de los resultados obtenidos tras la administración de un inventario de ansiedad y otro de depresión, surgen las variables predictoras del Burnout (Gil-Monte, 2003).
- r) El **Cuestionario de Burnout del Profesorado (CBP)**, de Moreno y Oliver (1993), formado por 75 ítems y 4 factores: estrés, Burnout, desorganización y problemática administrativa. Es un cuestionario que evalúa los antecedentes del Burnout relativos al contexto laboral y organizacional, y también elementos específicos del síndrome.
- s) Utilizando la escala de **Holland Burnout Assessment Survey (HBAS)** (Holland y Michael, 1993), también diseñada para profesores, han encontrado factores similares, con alta validez concurrente respecto a otras medidas de Burnout y estrés en los profesores. Está formado por 18

ítems con cinco opciones de respuesta, y compuesto por 4 factores: percepción positiva de la enseñanza, apoyo de los supervisores, compromiso con la enseñanza y conocimiento del Burnout.

- t) El **Rome Burnout Inventory (RBI)** de Venturi, Dell'Erba y Rizzo (1994) además de medir el Burnout, mide otros constructos como la satisfacción en el trabajo o variables predictoras del síndrome como el apoyo social o estresores laborales. Está dividida en 6 secciones: variables sociodemográficas, agotamiento emocional y físico, percepción de apoyo social recibido, estresores laborales y no laborales, insatisfacción de las condiciones laborales y estado de salud.
- u) La **Escala de Burnout de Directores de Colegios** (Friedman, 1994). Se han adaptado los ítems del MBI a estos profesionales, y está formado por 22 ítems que se dividen entre los factores de Agotamiento, reserva y desprecio (Guerrero y Vicente, 2001).
- v) El **Cuestionario Breve de Burnout (CBB)** (Moreno-Jiménez, 2000) está formado por 21 ítems y dividido en tres bloques con 7 escalas: despersonalización, cansancio emocional, clima organizacional, tedio, reducida realización personal, características de la tarea y repercusiones del burnout en la vida del sujeto.
- w) El **Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)** de Demerouti, Bakker, Janssen, y Schaufeli, 2001, se basa en la afirmación de que existen limitaciones psicométricas en el MBI, ya que algunos ítems en las mismas escalas van en la misma dirección (en positivo o en negativo), y lo elaboraron para solucionar estos sesgos. Tiene solo la escala de agotamiento y la de desvinculación.
- x) El **Inventario de Burnout de Psicólogos (IBP)** (Benavides et al, 2002) evalúa concretamente las dimensiones del síndrome de Burnout en psicólogos. En la primera parte se recogen datos sociodemográficos, en la segunda parte se encuentran las dimensiones del síndrome (cansancio emocional, Despersonalización y realización personal) y finalmente se encuentra el Inventario de Síntomas de Estrés (ISE), que analiza la sintomatología menor tanto física como psicológica.
- y) El **CBI (Copenhagen Burnout Inventory, 2005)** es un cuestionario de que mide el nivel de Burnout con tres escalas: burnout personal (PB),

burnout relacionado con el trabajo (WB) y burnout relacionado con los clientes (CB). Las tres escalas fueron diseñadas para ser utilizadas en distintos trabajos.

- z) Y finalmente el **Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)**. Fue construido en 2011 en la UNIPSICO de la Universidad de Valencia (<http://www.uv.es/unipsico>). Está diseñado para evaluar el Burnout en profesionales de la salud (CESQT-PS) y en profesionales que trabajan con personas discapacitadas (CESQT-PD). Está elaborado por 21 ítems que se valoran mediante una escala tipo Likert, y los factores que evalúa son: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, Indolencia y culpa (Gil y Monte, 2003).

3. OBJETIVOS.

El objetivo general que persigo con este trabajo es recopilar los instrumentos de evaluación que existen actualmente. Así, si alguien quiere realizar una evaluación sobre el Burnout, pueda tener una guía sobre todas las herramientas que existen.

Dentro de los objetivos específicos:

- Pretendo diferenciar entre escalas, cuestionarios, autoinformes o entrevistas.
- Determinar las profesiones en las que se aplican las diferentes herramientas.
- Realizar una aproximación teórica al concepto de Burnout, incluyendo definiciones, características y consecuencias.

4. METODOLOGÍA.

4.1. MÉTODO.

Para llevar a cabo esta primera parte del trabajo se ha realizado una revisión sistemática de documentos y estudios científicos en diferentes bases de datos sobre Psicología del Trabajo y Organizaciones, así como la revisión de libros en la Biblioteca de la Universitat Jaume I y en la página web del Instituto Nacional de seguridad, Salud y Bienestar del Trabajo.

4.2. PROCEDIMIENTO.

En primer lugar he realizado una búsqueda en el catálogo de la biblioteca de la Universitat Jaume I (<https://cataleg.uji.es/>) y, utilizando la palabra clave "Burnout" aparecieron 17 resultados. Elegí 8 libros que pensé podrían ser útiles, pero finalmente sólo utilicé 4 ya que eran los que se adaptaban a mis objetivos del trabajo.

Los criterios de inclusión que elegí para revisar han sido los siguientes:

- Inclusión de las palabras "Burnout", "síndrome del Burnout", "Síndrome de estar quemado", "evaluación/evaluation" y "características" ; documentos completos; artículos/libros de habla española o inglesa; y artículos/libros posteriores al año 1980.

Dentro de la página web de la biblioteca de la Universitat Jaume I, en el apartado de "Bases de Datos" (<https://www.uji.es/serveis/cd/bib/recursos/bd/>), elegí "DialnetPlus", y conforme iba consiguiendo artículos me apoyaba en sus bibliografías para reforzar el trabajo. En la base de datos DialnetPlus, (<https://dialnet.unirioja.es/buscar/>), utilizando como palabras claves "Burnout", "evaluación" y "síndrome de Burnout", y filtrando por aquellos documentos escritos en castellano y completos, aparecían 8 resultados, de los cuales seleccioné 3. Además, he utilizado "Google Académico" y aquí me centré más en buscar artículos relacionados únicamente con las diferentes herramientas de evaluación. Finalmente, en la página web del Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo (INSHT) (<http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales>), utilizando la palabra clave "Burnout" en el buscador, encontré 3 Notas Técnicas de Prevención que he utilizado para realizar la recopilación de información sobre los instrumentos de evaluación y las características.

4.3. TEMPORALIZACIÓN.

El proceso de búsqueda se ha llevado a cabo durante el periodo comprendido entre Enero y Mayo de 2018, y la tabla explicativa se encuentra en el apartado de Anexos (Anexo 2).

5. RESULTADOS ESPERADOS.

Los resultados esperados de esta primera parte de mi trabajo final son varios. En primer lugar, conseguir recopilar mediante una revisión bibliográfica, el mayor número

de herramientas de evaluación (autoinformes, escalas, cuestionarios...) del Burnout que existen hoy en día. Como me esperaba, la mayor parte de las herramientas están enfocadas a evaluar el Burnout en personal sanitario y en profesorado, aunque también hay algunos cuestionarios para otro tipo de profesionales.

Además, se observa que los principales factores que se evalúan en todos los cuestionarios están centrados en las dimensiones definidas por Maslach en 1981 (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal), aunque hay excepciones como el OLBI, CBI, CESQT o el BM, que no comparten la visión multidimensional del MBI. En el apartado de Anexos se encuentra la tabla con la recopilación de todos los instrumentos, incluyendo el autor y año de publicación, el tipo de instrumento, la población a la que va dirigido y las dimensiones que evalúa.

6. COMPETENCIAS ADQUIRIDAS DURANTE EL CURSADO DE LAS ASIGNATURAS DEL MÁSTER CON APLICACIÓN AL TEMA DEL TFM.

La escala de valoración de las competencias que he utilizado se encuentra detallada en el apartado de Anexos (Anexo 3). Con ella se evalúan las competencias de uno a cuatro, de menor a mayor desarrollo de las mismas, según mi percepción. Las siguientes tablas hacen referencia a las nueve competencias que han sido objeto de valoración y su breve justificación. subrayar cada ejemplo. En el apartado de Anexos (Anexo 4) se adjunta una gráfica en la que muestro, a modo resumen, el nivel competencial adquirido para las diversas competencias durante la realización de este máster, haciendo una comparativa entre el nivel pre y el post cursado.

CE1 Interpretar teorías y procesos de desarrollo sobre Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía.	
Antes	Después
La interpretación de teorías y procesos psicológicos es una competencia que he ido desarrollando durante mis estudios en el grado de Psicología y durante el PIR. Sin embargo, durante este máster he podido profundizar y	

3	4	ampliar mis conocimientos sobre los modelos de Psicología de la Salud Ocupacional y de Ergonomía. Concretamente, en la asignatura de Trabajo y Salud Ocupacional, he podido trabajar las teorías y modelos que explican los procesos ocupacionales que amenazan la salud, como el Modelo Demandas/Control de Karasek o el Modelo Espiral de la Salud Ocupacional de Salanova. Siendo así, he visto mejorado mi nivel de competencia y lo puntuo con un 4.
---	---	---

C2 Desarrollar una investigación básica en Psicología de la Salud Ocupacional, Psicología de las Organizaciones y desarrollo de Recursos Humanos.		
Antes	Después	Antes de comenzar el máster había adquirido ciertas competencias a la hora de realizar una investigación básica en el área de neurociencia, ya que mi TFG consistió en una pequeña investigación sobre la Esclerosis Múltiple.
2	3	Aún así, a pesar de conocer el método científico, dista mucho de la metodología tradicional de la psicología del trabajo. En la primera asignatura del Máster, “Trabajo y Salud Ocupacional”, tuve que realizar junto con mis compañeros un proyecto de investigación básica sobre la flexibilidad horaria en los trabajos y los riesgos psicosociales derivados. Además, en un ejercicio con Mario del Líbano, realizamos ejercicios prácticos para identificar los fenómenos psicosociales y sus diferencias en varios casos. Esto me ha ayudado a desarrollar esta competencia y a conocer mejor cómo sería realizar una investigación básica en Salud Ocupacional y Recursos Humanos. Siendo así, he visto mejorada esta competencia y la puntuo con un 3.

C3 Comparar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de Recursos Humanos.		
Antes	Después	En esta competencia mi nivel era muy bajo debido a mis limitados conocimientos sobre los Recursos Humanos, ya que no había cursado con

1	3	<p>anterioridad la asignatura en el grado. Pero gracias a la asignatura de Psicología de los Recursos Humanos y a mi estancia en prácticas, considero que he aumentado hasta obtener una puntuación de tres. He ido aprendiendo sobre el funcionamiento y los conceptos relacionados con los Recursos Humanos. Con las clases impartidas por el profesor Francisco Gil he podido ampliar mis conocimientos sobre los diferentes tipos de liderazgo, y particularmente conocer el liderazgo positivo. Además, gracias al profesor Rafael he podido conocer todo aquello relacionado con la gestión de personas y con la ética en este ámbito, y en las clases de Miguel Ángel Nadal he podido aprender diferentes estrategias de los Recursos Humanos. Por eso, considero que he desarrollado en gran medida esta competencia al comparar las diferentes teorías y procesos, y puedo percibir las teorías que se complementan entre sí y aquellas que tienen diferentes perspectivas.</p>
---	---	--

C4 Aplicar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo de las principales fortalezas individuales y organizacionales sobre Psicología Organizacional Positiva.		
Antes	Después	<p>Mi valoración en esta competencia es de uno. Esto se debe a que no he tenido la oportunidad de aplicar las teorías en un contexto organizacional más allá del universitario. Esta competencia esperaba mejorarla y trabajarla con más profundidad en el Máster y en la asignatura de prácticas externas, donde me iniciaba en el contexto profesional de la psicología del trabajo. El ejemplo más claro donde he podido aplicarlo ha sido en mi estancia en prácticas, donde administré un test de competencias a los candidatos con el objetivo de evaluar competencias como el liderazgo, trabajo en equipo, planificación o tolerancia a la frustración. Además, en la asignatura de Psicología Organizacional Positiva, conocí los factores y fortalezas que intervienen a nivel individual, social y organizacional, y están relacionados con los constructos de felicidad y bienestar en el trabajo.</p>
1	3	

C5 Valorar las características que determinan el clima y la cultura organizacional así
--

como los procesos de cambio y desarrollo organizacional a través del tiempo.

Antes	Después	
1	3	<p>Al igual que en la competencia anterior, mi puntuación es de uno, ya que no conocía nada al respecto antes de empezar el Máster. Al cursar la asignatura de Cambio Organizacional y Gestión de la calidad aprendí la base teórica de los conceptos de clima y cultura organizacional. Gracias al material y a las clases de Vicente González Romá, pude aprender la importancia de establecer una cultura y un clima adecuados para conformar una organización más saludable. También he podido conocer la herramienta SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio y la técnica de Survey Feedback para su intervención hacia la mejora organizacional. Realizamos además una autoevaluación de una empresa ficticia siguiendo el método de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). Sin embargo, considero que mi aprendizaje ha sido escaso, y todavía me faltaría poder ampliar mis conocimientos sobre el desarrollo organizacional, por lo que mi puntuación final es de 3.</p>

C6 Implementar las técnicas de gestión de Recursos Humanos e interpretar su relación con la salud psicosocial y el desarrollo personal y de grupos en las organizaciones.

Antes	Después	
1	2	<p>Mi nivel antes de comenzar el máster era de 1, ya que como he mencionado con anterioridad, desconocía el ámbito de los Recursos Humanos. El conocimiento que he podido adquirir ha sido meramente teórico, por lo que considero que me hace falta más contacto profesional a largo plazo para poder implementar las técnicas de gestión de los Recursos Humanos. Gracias a la asignatura de Técnicas de Gestión de los Recursos Humanos y a la realización de mis prácticas externas, he conseguido obtener nociones sobre los procesos básicos, técnicas de reclutamiento y selección, entrevista por competencias y técnicas de desarrollo de carrera y gestión del talento. Mediante una actividad práctica sobre una prueba situacional, pude conocer cómo se analizan las competencias asociadas al puesto de trabajo y los comportamientos necesarios para dicho puesto, así como programar un sistema de selección con actividades y dinámicas.</p>

C7. Intervenir en entornos organizacionales a través de la puesta en marcha de prácticas organizacionales que contribuyan a la prevención y la promoción de la salud de los empleados.

Antes	Después	
1	2	<p>Mi nivel inicial en esta competencia era muy básico, ya que todavía no tenía conocimientos sobre los entornos organizacionales ni sobre las bases de la prevención y promoción de salud de los empleados, por lo que mi puntuación es un 1. A través de la asignatura Prácticas Organizacionales Saludables he tenido la ocasión de practicar las fortalezas, expresar gratitud y observar tácticas de negociación entre organizaciones. Con el profesor Francisco Medina pude aprender que las personas, en la resolución un conflicto, pueden buscar reconciliar sus intereses fundamentales, determinar quién tiene el derecho o determinar quién tiene más poder, y también me hice una idea más amplia sobre la planificación de una negociación. Tenía además mucha curiosidad por conocer la metodología de las 5s, y de la mano de Miguel Ángel Nadal pude llevar a cabo un ejemplo de una empresa que la lleva a cabo. Además, en las prácticas externas aprendí qué son los Equipos de Protección Individual (EPIs), ya que la empresa los entregaba a los trabajadores como medida de protección. Sin embargo, considero que todavía me falta mucho por aprender y mostrar en un contexto real, por lo que mi puntuación final es de 2.</p>

C8 Aplicar técnicas de intervención/optimización de la salud psicosocial desde la Psicología de Salud Ocupacional.

Antes	Después	
		<p>Gracias al grado tengo algunas nociones, pero mi base teórica a la hora de intervenir/optimizar es limitada dentro del ámbito de la Psicología de la</p>

1	2	<p>Salud Ocupacional, y al no tener nada de experiencia aplicando técnicas, mi puntuación es de 1. Tras realizar el Máster, he podido adquirir conocimientos más específicos en salud ocupacional y en diversas técnicas utilizadas para optimizar la salud psicosocial en contextos organizacionales. Sin embargo, todavía me queda mucho por mejorar el nivel práctico. En la asignatura de Intervención Psicosocial en el Trabajo pude adquirir estos conocimientos, ya que realizamos un caso práctico que consistía en la evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa, utilizando el modelo RED como herramienta de evaluación, y en la elaboración de una propuesta de intervención. Con Lidón Nebot pude conocer las técnicas de evaluación e intervención en la adicción al trabajo y en el tecnoestrés, ya que realizamos un estudio de caso en el que teníamos que diagnosticar lo que experimentaban los personajes, explicar los instrumentos de evaluación que utilizaríamos y elaborar un plan de prevención/intervención. Considero que mi nivel ha aumentado, pero todavía me falta mejorar la parte práctica y necesitaría supervisión, por lo que puntúo esta competencia con un 2.</p>
---	---	--

C9 Juzgar las competencias adquiridas a lo largo del máster sobre Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos.		
Antes	Después	<p>Al inicio del Máster apenas contaba con las competencias mencionadas anteriormente, ya que en el grado tuve más contacto con el ámbito de Psicología Clínica, por eso mi puntuación es la mínima. A través de la elaboración de este trabajo y del proyecto de prácticas externas, he sido consciente de la evolución y del grado de consecución de las distintas competencias que he conseguido obtener con el máster. Mediante los trabajos grupales, las actividades realizadas y los materiales teóricos, he podido mejorar en todas las competencias, y al realizar este trabajo e ir poniendo ejemplos, he podido comprobar que efectivamente mi nivel de conocimientos sobre este ámbito ha mejorado considerablemente. He conseguido hacerme una visión general sobre la psicología del trabajo,</p>
1	3	

	sobre las prácticas organizacionales saludables y las intervenciones psicosociales en las organizaciones, y gracias a mi estancia en prácticas, he podido conocer de primera mano cómo funciona un departamento de Recursos Humanos. Por eso, mi puntuación final para esta competencia es un 3.
--	--

7. ANÁLISIS DE LAS POSIBLES TRANSFERENCIAS DE LOS CONOCIMIENTOS AL ÁMBITO PROFESIONAL Y EN CONCRETO AL CASO DEL TFM.

En este apartado voy a exponer los conocimientos que he adquirido durante el transcurso del Máster en Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y de los Recursos Humanos, y de las transferencias que he realizado tanto en el desarrollo de las prácticas como en este trabajo final. Al inicio de este máster me planteaba poder llegar a formar parte de una plantilla de Recursos Humanos, realizando tareas de selección y formación en la organización, y tuve la suerte de poder realizar las prácticas externas en un Departamento de Selección.

Gracias a la asignatura de Técnicas de Gestión de los Recursos Humanos he podido obtener nociones sobre los procesos básicos, técnicas de reclutamiento y selección y entrevista por competencias, y son aspectos que he podido observar durante mi estancia en prácticas. Además, administré un test de competencias a los candidatos con el objetivo de evaluar competencias como el liderazgo, trabajo en equipo, planificación o tolerancia a la frustración, y es algo que me gustó mucho ya que estaba aplicando los conocimientos adquiridos en las clases. Es cierto que he aumentado mis conocimientos sobre el funcionamiento de los Recursos Humanos y sobre los conceptos relacionados, y estoy muy contenta con este aspecto, pero a la hora de aplicarlos en el ámbito profesional mi opinión es la contraria. A excepción de lo mencionado anteriormente, dentro de las prácticas externas no he podido aplicar nada de lo adquirido durante todo el curso, por eso, me he llevado bastante desilusión.

En cambio, con respecto a la realización de este trabajo sí que he podido comprobar que plasmado los conocimientos que he ido adquiriendo. Para realizar este análisis de competencias he tenido que hacer un ejercicio de reflexión y de autocrítica sobre mi aprendizaje y formación en este año, y me he dado cuenta de que he mejorado

mi capacidad para comprender los procesos de desarrollo, en este caso del Burnout. También he notado mayor capacidad a la hora de interpretar y comprender diferentes teorías e investigaciones, al igual que mi capacidad de síntesis y organización. Como conclusión, me gustaría mencionar que las competencias expuestas anteriormente no han sido las únicas que he desarrollado a lo largo del curso, ya que he podido desarrollar distintas fortalezas personales que me serán útiles tanto en el plano personal como en el profesional.

8. CONCLUSIONES FINALES.

Comencé este Máster para dar un giro completo a mis intereses profesionales. Siempre había tenido una inclinación profesional clínica, y durante mi formación me he centrado siempre en la rama sanitaria, de ahí que mi nivel inicial de competencias sea tan bajo. Pero el mundo de los Recursos Humanos también me llamaba la atención, y ya que durante la carrera mi formación sobre esto fue limitada, decidí realizar este Máster para ampliar mis conocimientos y poder comprobar si me gustaría en un futuro llegar a trabajar en este ámbito. Es la primera vez que realizo un Máster online y, sinceramente, no repetiría. Resido en Castellón, pero por motivos laborales no podía asistir a las clases, por lo que decidí matricularme de forma online. A lo largo del curso, ha habido muchos problemas de conexión de las clases, de subir vídeos y de organización en la modalidad online, y personalmente, ha sido el principal aspecto que me ha decepcionado de este máster. Otro aspecto negativo ha sido la dificultad para participar en las tareas prácticas de clase cuando estás siguiendo la asignatura en directo. Como propuesta de mejora se podría intentar buscar otras instalaciones más adaptadas o adquirir material más actual y accesible, que permitiera interactuar a la modalidad online, así como realizar una formación al profesorado para saber actuar ante dichos problemas.

Además, el trabajo grupal online fue muy difícil al principio, ya que era muy complicado que todos nos coordinásemos, y yo asumía mucho más parte del trabajo de lo que me correspondía, y eso a nivel personal me afectaba bastante. Sin embargo, puedo decir que durante estos meses he mejorado mucho mi capacidad de delegar y de confiar en mis compañeros, y hemos conseguido crear un ambiente de trabajo muy bueno. A pesar de estos aspectos negativos, he podido cumplir mi objetivo para este máster: conocer y obtener una visión general del ámbito de la Psicología del Trabajo y de los Recursos Humanos. Como aspectos positivos de este Máster puedo destacar la

posibilidad de ver las clases tanto en directo como posteriormente a través de la plataforma, la diversidad del profesorado (proveniente tanto del mundo académico como del mundo profesional) y mi desarrollo de competencias tales como el trabajo en equipo, la adaptabilidad, la planificación y la automotivación. Además, la combinación de la parte teórica con la parte práctica en las clases me ha proporcionado un aprendizaje más completo.

9. REFERENCIAS.

Benevides, A., Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E. y González, J.L. (2002). La evaluación específica del síndrome de Burnout en psicólogos: el «inventario de Burnout de psicólogos». *Clínica y Salud*, 13 (3), 257-283.

Burke, R.J., Greenglass, E.W., y Schwarzer, R. (1996). Predicting teacher Burnout over time. Effects of work stress, social support and self-doubt on Burnout and its consequences. *Anxiety, Stress and Coping*, 9, 261-275.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Janssen, P. P. M., y Schaufeli, W. B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27, 279-286.

Cherniss, C. (1980) Professional burnout in human service organizations. New York: Praeger.

Farber, B.A. (1984). Stress and Burnout in suburban teachers. *Journal of Educational Research*, 77 (6), 325-331.

Freudenberger, H.J. (1974). Staff Burnout. *The Journal of Social Issues*, 30, (1), 159-166.

Gil-Monte, P.R. (2003). La evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de la salud: Validación test-retest del CESQT-PS). Memoria no publicada del Proyecto de Investigación PI-041/2003, subvencionado por la Escuela Valenciana de Estudios para la Salud. Conselleria de Sanitat (Generalitat Valenciana).

Gil-Monte, P.R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Pirámide: Madrid.

Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site co-variants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behaviour Science*, 19(4), 461- 481.

Guerrero, E. y Vicente, F. (2001). Síndrome de Burnout o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado. Universidad de Extremadura: Salamanca.

Heuven, E. y Bakker, A.B. (2003). Emotional dissonance and Burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 81-100.

Hock, R.R. (1988). *Professional Burnout in human service organizations*. Nueva York: Praeger.

Holland, P. y Michael, W. (1993). The concurrent validity of the Holland Burnout Assessment Survey for a sample of middle school teachers. *Educational and Psychological Measurement*, 53, 4, 1067-1077.

<http://www.uv.es/unipsico>

<http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/>

<https://cataleg.uji.es/>

<https://dialnet.unirioja.es/buscar>

<https://www.uji.es/serveis/cd/bib/recursos/bd>

Jones, J. (1980). *The Staff Burnout Scale for Health Professionals*. Park Ridge: London House.

Klas, L., Kendall, W., Kennedy, L. (1985). Levels and specific causes of stress perceived by regular classroom teachers. *Canadian Counsellor*, 19, (3), 115-127.

Kristensen, T.S., Borritz, M., Villadsen, E., Christensen, K.B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work and Stress*, 19, (3), 192-207.

Leiter, M.P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on Burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.

Manzano, G. y Ramos, F. (1999). La despersonalización: clave para identificar el síndrome de Burnout en personal de enfermería. *Enfermería Científica*, 206, 63-78.

Maslach, C. y Jackson, S.E (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

Maslach, C. y Jackson, S.E (1986). *Maslach Burnout Inventory (2nd. ed.)*. Palo Alto. CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M.P. (2001) Job Burnout. *Rev. Psychol*, 52, 397-422.

Meier, S. (1984). The construct validity of Burnout. *Journal of occupational psychology*, 57, 211-219.

Moran, C. (2009) Estrés, Burnout y mobbing: recursos y estrategias de afrontamiento. Amarú Ediciones: Salamanca.

Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., y González, J.L. (2000) La evaluación del estrés y el Burnout del profesorado: El CBP-R, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16,(2), 151-171.

Moreno-Jiménez, B., y Oliver, C. (1993). El MBI como escala de estrés en profesionales asistenciales: Adaptación y nuevas versiones. En M. Forns y M.T. Anguera (Eds.) *Aportaciones recientes a la evaluación psicológica* (pp.161-172). Barcelona: PPU.

Oliver, C. (1993). *Análisis de la problemática de estrés en el profesorado de enseñanzas medias: El Burnout como síndrome específico*. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid.

Perlman, B. y Hartman, E. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*. 35, 283-385.

Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth. En Moreno, B. y col. *Configuración específica de estrés asistencial en profesores de BUP*. Memoria de Investigación. CIDE.

Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and cures*, (2nd Ed.) New York: The Free Press.

Ramos, F. (1999). *El síndrome de Burnout*. UNED-FUE: Madrid.

Schaufeli, W.B. y Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A critical analysis*. Philadelphia: Taylor & Francis.

Schutz, I. y Long, U. (1988). Confirmatory factor analysis, validation and revision of a Teacher Stress Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 48, (2), 497-511.

Seidman, S. y Zager, S. (1987). The Teacher Burnout Scale. *Educational Research Quarterly*, 11, (1), 26-33.

10. ANEXOS

- Anexo 1. Tabla-resumen de los instrumentos de medición del burnout.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	DIMENSIONES	TIPO	MUESTRA
Staff Burnout Scale (SBS) (Jones, 1980)	Insatisfacción en el trabajo, tensión psicológica e interpersonal, consecuencias negativas del estrés y relaciones no profesionales con los pacientes.	Escala	Profesionales de la salud, policías y personal de seguridad
Indicadores del Burnout (Gillespie, 1980)	Burnout activo y Burnout pasivo.	Escala	Población general.
Emener-Luck Burnout Scale (ELBOS) (Emener y Luck, 1980)	Trabajo General-Sensaciones relacionadas, Sensaciones relacionadas con el trabajo y consigo mismo, trabajo-preparación del ambiente, negativas respuestas de la persona dentro del ambiente, disonancia autoconcepto y carrera/alternativas del trabajo	Escala	Profesores
MBI (Maslach, 1981)	Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.	Cuestionario	Todo tipo de profesionales.
Tedium Measure (Pines, Aronson y Kafry, 1981)	Cansancio físico, cansancio emocional y agotamiento mental.	Cuestionario	Sin asociación explícita con el contexto de trabajo.
Teacher Stress Inventory (TSI).	Apoyo del supervisor, ambigüedad de rol, conflicto	Cuestionario	Profesores

(Petegrew y Wolf, 1981)	de rol, no participación, estrés de la tarea, satisfacción laboral, satisfacción en la vida, estrés escolar, apoyo de los compañeros estilo de dirección y enfermedad.		
Meier Burnout Assesment (MBA) (Meier, 1984)	Respuestas cognitivas y las expectativas relativas al Burnout	Cuestionario	Todo tipo de profesionales
Teacher Attitude Scale (TAS) (Farber, 1984).	Sentimientos generales de sentirse quemado, sentimientos de gratificación por trabajar con los alumnos y compromiso general hacia la enseñanza.	Escala	Profesores
Burnout Scale (Kremer y Hofman, 1985)	Mide Burnout pero dentro de otra herramienta más general	Autoinforme	Todo tipo de profesionales
Stress Profile for Teachers (Klas, Kendall y Kennedy, 1985)	Organización escolar, la organización del tiempo, las tareas de clase, la relación con los padres y profesores.	Cuestionario	Profesores
Teacher Burnout Scale (Seidman y Zager, 1986)	Satisfacción laboral, percepción del apoyo administrativo, afrontamiento del estrés relacionado con el trabajo y actitudes hacia los alumnos	Escala	Profesores
MBI-Human Services. (Maslach y Jackson, 1986).	Agotamiento emocional y despersonalización.	Cuestionario	Profesionales de ayuda y Servicios.
Energy Depletion Index (Garden,	Niveles de energía (Agotamiento emocional de	Escala	Población general

1987)	Maslach)		
Teacher Stress Inventory (Schutz y Long, 1988)	Estrés de rol, satisfacción personal, estructura de la tarea, satisfacción laboral, apoyo gerencial, ambigüedad de rol y gestión de la organización.	Cuestionario	Profesores.
Teacher Burnout Questionnaire (SDTA) (Hock, 1988)	Causas del Burnout, efectos físicos y efectos psicológicos.	Cuestionario	Profesores
Burnout Measure (BM) (Pines y Aronson, 1988)	Agotamiento	Cuestionario	Población general.
Matthews Burnout Scale for Employees (Matthews, 1990).	Actitudes hacia el trabajo, ajuste de rol, locus de control, estrategias de coping, ajuste personal y temperamento	Autoinforme	Población general
Efectos psíquicos del Burnout (EPB) (García Izquierdo, 1990)	Actitudes Negativas hacia el trabajo y Expectativas Negativas hacia el Trabajo	Escala	Todo tipo de profesionales.
Escala de Variables Predictoras del Burnout (Aveni y Albani, 1992)	Variables predictoras del burnout a partir de un inventario de ansiedad y otro de depresión.	Escala	Trabajadores sociales
Cuestionario del Burnout del profesorado (CBP) (Moreno y Oliver, 1993)	Cansancio Emocional, Despersonalización, Reducida Realización Personal, Tedio, Clima Organizacional, Características de la Tarea y Repercusiones del Burnout en	Cuestionario	Profesorado

	la vida del sujeto		
Holland Burnout Assessment Survey (HBAS) (Holland y Michael, 1993)	Percepción positiva de la enseñanza, apoyo de los supervisores, compromiso con la enseñanza y conocimiento del Burnout.	Escala	Profesores
Rome Burnout Inventory (Venturi, Dell/Erba y Rizzo, 1994)	Variables sociodemográficas, agotamiento emocional y físico, percepción de apoyo social recibido, estresores laborales y no laborales, insatisfacción de las condiciones laborales y estado de salud.	Cuestionario	Todo tipo de profesionales
Escala de Burnout de Directores de Colegios (Friedman, 1994)	Agotamiento, reserva y desprecio	Escala	Directores de colegios.
MBI-General Survey. (Leiter, Maslach y Jackson, 1996)	Agotamiento, Cinismo e Ineficacia profesional	Cuestionario	Todo tipo de profesionales
Cuestionario Breve de Burnout (CBB) (Moreno-Jiménez, 2000)	Despersonalización, cansancio emocional, clima organizacional, tedio, reducida realización personal, características de la tarea y repercusiones del burnout en la vida del sujeto	Cuestionario	Profesores
Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) (Demerouti, Bakker,	Agotamiento y Desvinculación	Cuestionario	Todo tipo de profesionales

Janssen, y Schaufeli, 2001)			
MBI-Student Survey. Maslach, Schaufeli y Leiter (2001)	Agotamiento, cinismo, ineficacia.	Cuestionario	Estudiantes universitarios
Inventario de Burnout de Psicólogos (IBP) (Benavides et al, 2002).	Datos sociodemográficos, cansancio emocional, Despersonalización y realización personal y sintomatología menor tanto física como psicológica.	Cuestionario	Psicólogos
Copenhagen Burnout Inventory (CBI) (Kristensen, 2005)	Burnout personal (PB), burnout relacionado con el trabajo (WB) y burnout relacionado con los clientes	Cuestionario	Todo tipo de profesionales.
Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (2011)	Ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa.	Cuestionario	Profesionales de la salud y aquellos que trabajan con personas discapacitadas.

- Anexo 2. Temporalización del trabajo.

Periodo	Tareas
---------	--------

Enero - Abril 2018	Revisión bibliográfica en libros y bases de datos, planificación del diseño del trabajo y definición de objetivos
Abril - Mayo 2018	Análisis de artículos/libros seleccionados y redacción del trabajo y de las conclusiones.

- Anexo 3. Escala de valoración de competencias.

ESCALA DE VALORACIÓN DE COMPETENCIAS	
1	Se constata la existencia del conocimiento y las habilidades básicas pero la competencia está insuficientemente desarrollada.
2	Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión.
3	Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión.
4	Se constata la competencia para realizar tareas complejas sin guía ni supervisión.

- Anexo 4. Tabla comparativa de las competencias desarrolladas durante el Máster

