



Facultat de Ciències Jurídiques i Econòmiques - FCJE

Cómo influye el género en los niveles de Burnout en distintos sectores.

*Trabajo Fin de Grado en Relaciones Laborales y Recursos
Humanos*

Autora: Raquel García Coy

DNI: 53788769A

Tutor: Edgar Bresó Esteve

ÍNDICE

Resumen	3
Abstract	4
1. Introducción.	5
1.2. Justificación del trabajo.	6
1.3. Objetivos del trabajo.	7
1.4. Hipótesis.	7
2. Marco teórico y antecedentes.	8
2.1. El estrés.	9
2.2. El burnout.	10
2.2.1. Causas y sintomatología.	11
2.2.2. Fases del burnout.	13
2.2.3. Consecuencias del burnout.	14
2.2.4. Evaluación e instrumentos de medida.	15
2.2.5. Tratamientos y técnicas para tratar el burnout.	17
3. Metodología.	19
3.1. Muestra.	19
3.2. Variables e instrumentos de medida.	21
3.3. Fiabilidad de la muestra obtenida.	22
3.4. Resultados obtenidos.	23
4. Discusión.	27
4.1. Objetivos e hipótesis.	28
4.2. Limitaciones de este trabajo.	28
4.3. Posibles propuestas de mejora para futuras investigaciones.	29
5. Conclusiones.	30
5.1. Aplicaciones prácticas.	31
6. Bibliografía.	32

Resumen

Hoy en día, nos encontramos ante un entorno que no para de transformarse a cada segundo. Actualmente, las enfermedades mentales empiezan a cobrar importancia en comparación con unos años atrás, donde si tenías un problema que no fuera físico la gente te infravaloraba y el miedo a pedir ayuda estaba latente.

Debido a que se está empezando a normalizar el hecho de padecer un trastorno psíquico, es común que cada vez aparezcan más personas que presentan este tipo de problemas, que no por ello significa que antes no estuvieran ahí, sino que no se les daba la misma importancia.

En esta investigación trataremos uno de esos trastornos conocido como burnout o síndrome del quemado que deriva de una mala gestión de nuestras emociones y los problemas organizativos que existen en el entorno laboral, ya que las organizaciones debido a que no ofrecen buenos climas laborales acaban generando un estrés que si se vuelve crónico será perjudicial para la salud del trabajador.

Por otro lado, averiguaremos la posibilidad de que dependiendo del género de la persona, es decir, si eres hombre o mujer eres más propenso a sufrir este tipo de trastorno, ya que será clave a la hora de organizar una buena prevención de riesgos laborales y también a escoger un tratamiento más adecuado para aquella persona que lo padezca.

Palabras clave: *burnout, género, estrés laboral*

Abstract

Nowadays, we are facing an environment that is constantly changing. Currently, mental illnesses are beginning to gain importance compared to a few years ago, where if you had a problem that was not physical, people underestimated you and the fear of asking for help was latent.

Because it is beginning to normalize the fact of having a mental disorder, it is common that more and more people are appearing who present this type of problems, which does not mean that before they were not there, but that they were not given the same importance.

In this research we will deal with one of those disorders known as burn-out or burnout syndrome that derives from a bad management of our emotions and the organizational problems that exist in the work environment, since the organizations due to the fact that they do not offer good work climates end up generating a stress that if it becomes chronic will be detrimental to the health of the worker.

On the other hand, we will find out the possibility that depending on the gender of the person, that is, if you are a man or a woman, you are more prone to suffer this type of disorder, as it will be key to organize a good prevention of occupational risks and also to choose a more appropriate treatment for that person who suffers from it.

Key words: *burnout, gender, work stress*

1. Introducción.

El burnout, también conocido como síndrome del quemado es una enfermedad que se encuentra bastante presente en nuestros días. Considero importante un estudio relativo a este tipo de estrés laboral ya que el trabajo es uno de nuestros pilares básicos en la vida. Alcanzar unos altos niveles de estrés y/o burnout provocará que nuestro rendimiento pueda verse afectado y por tanto esto desembocará en una posible pérdida de empleo que nos ocasionará que se genere un estrés todavía mayor que desarrolle otras posibles patologías como pueden ser ansiedad o depresión.

Recientemente, el burnout por fin ha sido reconocido por la OMS como enfermedad, incluyéndose en su revisión número 11 de la “Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11)” que fue adoptada en 2019 pero entrará en vigor el próximo año oficialmente. (OMC, 2019)

Para poder estudiar mejor la mencionada enfermedad, en este trabajo hemos decidido centrarnos en la variable del género, es decir, como influye nuestro sexo en la probabilidad de sufrir burnout a lo largo de nuestra vida. Siempre se ha considerado a lo largo de los años a las mujeres como el género “débil” o más sensible emocionalmente, pero actualmente podemos apreciar que esto no es totalmente así.

Actualmente, una de las formas para evitar caer en este tipo de enfermedades es una buena inteligencia emocional. Ésta cobra cada día más importancia en nuestra sociedad, y es una destreza capaz de entrenarse por cualquier persona y por tanto mejorarse. Si bien es cierto, a lo largo de nuestra vida hemos sido entrenados en la mejora de otro tipos de inteligencia como son la lógico-matemática y la lingüística.

Nos encontramos también ante un mundo en constante evolución y cambios a distintos niveles, ocasionando que si no aprendemos a gestionar nuestras emociones podemos sucumbir fácilmente ante situaciones de estrés que no nos permitirán disfrutar correctamente del entorno que nos rodea, incluyendo nuestras relaciones interpersonales.

Por ende, es importante además de una correcta prevención a través de una adecuada inteligencia emocional, averiguar si debido a factores como el género podemos ser más propensos a sufrirlo para así poder estar preparados y más alertas ante los primeros síntomas que puedan observarse.

1.2. Justificación del trabajo.

Cómo ya hemos mencionado antes, queremos profundizar más y discernir si el género de la persona influye positiva o negativamente a la hora de sufrir burnout mediante un estudio teórico y empírico, porque es esencial tener en cuenta a la hora de detectar cualquier posible enfermedad cualquier factor de riesgo que se conozca. Por otro lado, también deseamos averiguar si (influya o no a nivel de padecer la enfermedad), el sexo es un factor importante a la hora de los niveles del burnout o los síntomas asociados al mismo.

En primer lugar, para conseguir obtener la información relativa al sexo tendremos que averiguar las características del síndrome del quemado, además de sus causas y cómo detectarlo. Esta información es relevante tanto para el estudio, como para las personas interesadas que quieran saber los síntomas para así prevenir esta enfermedad o al menos saber cuándo debe acudir a un profesional para un correcto diagnóstico.

Según los estudios encontrados previamente a nuestra investigación, puede considerarse que el género no es un factor claro en relación a sufrir o no burnout. Sin embargo, sí podemos encontrar diferencias de sexo en relación a los factores que influyen el mismo. Por ejemplo, en los hombres suele ser más circunstancial a la hora de padecer burnout las condiciones laborales, el contenido y características de sus funciones, y la interacción social; por otro lado, en las mujeres está más relacionado sufrir la enfermedad con las exigencias laborales que se encuentra en su día a día. (Aldrete Rodríguez et al., 2008)

Por otro lado, según otros autores la diferencia se hace más notoria en la despersonalización, es decir, en esa actitud fría para con otras personas que le rodean. En el caso de las mujeres, está relacionado con las escasas oportunidades laborales; y por otro lado, en el caso de los hombres la aparición de una alta despersonalización se manifiesta según el tipo de relación que posea con sus compañeros de trabajo. (Ramírez-Pérez, 2011)

Como podemos observar, hay indicios de que sí que existe una diferencia en relación al burnout pero solamente a nivel de las causas que han llevado a sufrirlo, es decir, no encontramos pruebas a favor de que un sexo sea más propenso o no a padecer la enfermedad respecto al otro.

Por tanto, aunque existan diferentes causas para padecer el síndrome más probables en un género que en otro, queremos contrastar y comprobar si el género influye de forma significativa en padecer como tal el burnout y por tanto, se debería enfocar su prevención y/o tratamientos desde otra perspectiva.

1.3. Objetivos del trabajo.

Una vez explicado el porqué de la decisión de elegir este tema de estudio, consideramos que el objetivo general que pretendemos alcanzar es conocer la influencia de los diferentes factores que influyen en el burnout y por supuesto cómo estos factores psicosociales se relacionan con el género de los usuarios que llegan a padecerlo.

Por otro lado, los objetivos complementarios que esperamos conseguir mediante la presente investigación son:

- Conocer el síndrome del burnout.
- Averiguar la influencia del sexo en el síndrome del burnout.
- Analizar nuestros datos y contrastar nuestra hipótesis.

1.4. Hipótesis.

La hipótesis es la suposición que realizamos sobre nuestra investigación que más tarde comprobaremos mediante experimentos o la observación. La hipótesis es una posible respuesta a la circunstancia que pretendemos estudiar y/o resolver, que no tiene porque ser cierta, ya que eso lo comprobaremos más tarde. (Zita, 2021)

En la presente investigación, nuestra hipótesis inicial es:

- No existe una influencia directa de padecer síndrome de burnout según el sexo de la persona que lo padece.

En primer lugar, para comprobar nuestra hipótesis vamos a situarnos en el contexto del burnout, y después mediante un estudio empírico comprobaremos si los datos resultantes coinciden (o no) con nuestra idea.

2. Marco teórico y antecedentes.

Actualmente, la inteligencia emocional por fin está cobrando un poco de la importancia que merece, pero aún así estamos lejos de que todo el mundo la considere crucial para nuestra salud. La inteligencia emocional es, en primer lugar, reconocer las emociones que estamos sintiendo, es decir, tener claro cuál es la emoción que experimentamos; en segundo lugar, debemos de entender estas emociones, comprender porque las percibimos, cuál es su causa y que es lo que esa emoción nos está indicando sobre nuestro entorno. Por último, debemos aprender a gestionarlas correctamente, es decir, saber cómo debemos actuar cuando tenemos esta emoción sin dejarnos llevar por ella, o cómo responder cuando los demás manifiestan las distintas emociones posibles. Una mala regulación de las emociones es lo que nos puede llevar a las distintas situaciones de estrés por no aprender a gestionar mejor nuestro entorno y cómo nos sentimos.

Pero en primer lugar, somos nosotros quienes debemos de entender también que es una emoción para continuar correctamente con esta investigación. Las emociones de una persona surgen de su relación con el entorno y nunca podemos aislarlo de éste; aunque, también debemos recordar que hay emociones que sí que surgen de otros factores como puede ser una enfermedad (tumores, o trastornos metabólicos) que no proceden por tanto de una forma exclusivamente psicológica, que son las emociones que realmente nos interesan en esta investigación. (Rodríguez-Sutil, 2013, 339-351)

La emoción aparece ante la reacción de un estímulo dando resultado a una expresión negativa o positiva que refleja nuestro agrado o desagrado ante tal circunstancia. Por ejemplo, cuando nos encontramos con una persona querida después de mucho tiempo es habitual que la emoción que nos embargue sea de alegría; por el contrario, si la persona que vemos no es para nada de nuestro agrado lo más probable es que experimentemos la emoción de asco.

Las emociones en multiplicidad de ocasiones se pueden entender como impulsos que sin ser dominados por la razón pueden ser caóticos, ya que se pueden transformar en sentimientos negativos que perduran en el tiempo y pueden hacernos daño a nosotros mismos y a la gente de nuestro alrededor.

“Damos por supuesto que nuestra inteligencia ocupa el centro de nuestro comportamiento pero en realidad son las emociones, o pasiones, las que ocupan el

centro impulsor de nuestra naturaleza humana mientras que el entendimiento o la razón desempeñan un papel secundario y auxiliar". (Rodríguez-Sutil, 2013, 355)

Es esta razón que según Sutil era secundario a las emociones, la que nos permitirá controlar las mismas a través de la lógica. Este control y entendimiento racional de las emociones es lo que conocemos como inteligencia emocional, que si aprendemos a desarrollar nos ayudará a gestionar nuestras emociones para no guiarnos solo por impulsos.

Por tanto, la inteligencia emocional es un modo de relacionarnos con el entorno que nos rodea teniendo en cuenta las emociones y sentimientos que experimentamos. Supone un control de los impulsos, un autoconocimiento de nosotros mismos que nos permite por tanto adaptarnos y reaccionar al entorno de una forma activa y fluida respondiendo de forma eficaz a nuestras emociones. (García-Fernández, 2010)

En ocasiones, una mala gestión de estas emociones desemboca en una relación con el entorno de tensión y angustia que no nos permite disfrutar de nuestra vida con normalidad; es aquello conocido como estrés.

2.1. El estrés.

El estrés ha pasado a ser una de las "enfermedades" más comunes de nuestro tiempo a causa del tipo de vida que llevamos, tanto en nuestras relaciones laborales como sociales. Este término empieza a aparecer sobre el siglo XV en algunos escritos de física, definiéndose como una fuerza que se genera desde dentro de un cuerpo a causa de otra extrema en el exterior; sin embargo, el concepto fue oficialmente introducido en 1936 por Hans Selye, que lo describió como "La respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores", describiendo así a lo que él llamó el Síndrome General de Adaptación. Los factores estresantes serían aquellos acontecimientos imprevistos o las circunstancias personales y profesionales que se nos presentan en la vida, y que nosotros percibimos conscientemente como una amenaza u obstáculo. (Adolfo Elena, 2002)

Por otro lado, nuestro cuerpo no distingue entre factores físicos o mentales, ya que podemos sufrir estrés ante por ejemplo, una araña, o incluso por un examen que tenemos al día siguiente. El estrés es una herramienta de protección de nuestro

organismo en respuesta al medioambiente que nos rodea, pero cuando este se vuelve incontrolable es cuando surgen los distintos problemas y/o enfermedades que conocemos hoy en día. Igual que cada persona es única y diferente también lo es la manera en la que se manifiesta nuestro estrés aunque existan ciertas similitudes.

Por otra parte, por culpa del estrés podemos sufrir multitud de alteraciones en nuestro sistema inmunológico como pueden ser problemas digestivos, hipertensión, migrañas o dolores de cabeza. Además, un estrés crónico puede derivar en enfermedades psicológicas como pueden ser la depresión, ataques de pánico o burnout que son importantes de tratar a tiempo para que tanto a corto como largo plazo no sean excesivamente perjudiciales para nuestra salud. En el presente trabajo nos centraremos en el burnout, derivado de un estrés laboral que afecta a gran parte de la población y creemos interesante su investigación. (Pérez-Martínez, 2017, 19-22)

2.2. El burnout.

El burnout o síndrome del quemado, es un estado que se caracteriza por un agotamiento a nivel emocional, físico y mental que llega a ser peligroso, donde el individuo puede llegar a desmoronarse a causa del cansancio a nivel mental y/o del estrés que aparece en las relaciones sociales y ante el día a día en su trabajo. Usualmente aquellas personas que lo padecen perciben que no van a poder dar más de sí, se sienten superados y sobrecargados, y emocionalmente se encuentran exhaustos.

Este síndrome fue descrito por primera vez en 1974 por el psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger en trabajadores de servicios sociales del Bronx, en Nueva York, describiéndolo como aquella manifestación de cansancio físico, disminución de motivación, desgaste emocional, resistencia, y una disminución de los niveles de permisividad y compromiso. En primer lugar, se consideró que el burnout era casi exclusivo de trabajadores que se encontraban cara al público en su trabajo diario, ya que parecía que el contacto con la gente era lo que generaba una mayor aparición de este síndrome; sin embargo, como destaca un especialista en bienestar laboral llamado Manel Fernández, el burnout está más relacionado con los elementos organizativos y con la capacidad de enfrentar y resolver los problemas que surgen en el empleo.

El burnout es la respuesta ante un estrés crónico laboral que deriva principalmente de tres factores: cansancio emocional, cinismo (despersonalización) y baja realización personal en el trabajo. El cansancio emocional sería el factor relacionado con la fatiga, ya que se sienten sin energías y que se encuentran al límite de sus fuerzas y/o posibilidades; la despersonalización es la característica relacionada con el distanciamiento de la persona que lo sufre hacia los demás, posicionándose con una actitud fría, negativa y también irritable; por último la baja realización personal se relaciona con la autoestima, es decir, respuestas negativas hacia sí mismo y el empleo, sintiéndose insatisfecho con el trabajo realizado y lo conseguido con su esfuerzo. (Ilaja, 2016)

Por otro lado, cuando se encuentra relacionado con empleos que no requieren de un contacto directo con la gente, se dice que está causado por encontrarse envuelto en situaciones que son emocionalmente exigentes durante un periodo de tiempo extenso. A través de esta perspectiva, según el autor Pines y Aronson, se describirían los tres aspectos del burnout cómo el agotamiento, la desmoralización y la pérdida de motivación.

Según los distintos autores que han intentado explicar y desarrollar el síndrome, consideran que las causas y/o el inicio son unos u otros pero realmente todos abarcan a rasgos generales estas dimensiones y que es una relación entre el trabajo y el sujeto que acaba tornándose frustrante por diferentes factores.

En definitiva, el síndrome del Burnout se aplica a distintos grupos profesionales, incluyendo voluntarios de ONG's e incluso estudiantes, siendo una enfermedad derivada de un estrés que perdura en el tiempo siempre con connotaciones negativas, debido a circunstancias laborales donde el sujeto no es capaz de escoger buenas estrategias de resolución y/o de afrontamiento para la situación que le acontece, ya que siempre suelen extralimitarse a causa de las exigencias laborales. (Martínez-Pérez, 2010, 6)

2.2.1. Causas y sintomatología.

Las causas que generan este síndrome son lo que se denominan factores psicosociales. Estos se pueden definir como las condiciones presentes en una situación de trabajo que están directamente vinculadas a la organización de las tareas

y su entorno social, el contenido del trabajo y al desempeño de la tarea, y que presentan la capacidad de influir en el desenvolvimiento del trabajo y la salud tanto física, mental o social del empleado. Por ende, unos factores psicosociales que sean inadecuados o incompatibles con un buen desempeño laboral puede desencadenar un resultado nocivo para el trabajador. Su primera definición por un comité mixto OIT/OMS en 1984 lo detalló como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, contenido y realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.” Por supuesto, estos factores influyen de distinta manera a cada trabajador en base a sus experiencias y por ejemplo la importancia de determinados aspectos ya sea sociales o de otro tipo que puedan ejercer influencia sobre él. (INSTT, n.d.)

Cuando hablamos de que las condiciones laborales y la situación del trabajador desarrollan una relación negativa, este puede generar un estado de estrés que puede ser visto de formas distintas entre hombres y mujeres que cuando se vuelve crónico puede tornarse en el síndrome del quemado, siendo más probable que sea desarrollado en personas que se encuentran cara al público, es decir, ayudando a los demás sin olvidar que realmente puede derivarse en cualquier tipo de empleo.

Es importante que tengamos en cuenta que el burnout es una enfermedad que aparece cuando el estrés laboral progresa, no simplemente una sobrecarga de tareas o de trabajo -cuantitativa o cualitativa- que nos genera un estrés en momentos puntuales. El síndrome del quemado perdura más en el tiempo y se torna en una relación desmotivacional entre el sujeto y el trabajo que anteriormente era disfrutado por la persona, pasando a sentirse cansado emocionalmente. Según Farber (1983) se origina a raíz de la impresión del trabajador de que sus esfuerzos no son acordes a sus logros, apareciendo los tres factores mencionados anteriormente acompañados de sentimientos de torpeza e inutilidad. (Quiceno, 2007, 118)

Respecto al burnout se ha definido un cuadro de más de 100 síntomas que suele hacer a la enfermedad difícil de identificar en ocasiones y es la causa de que existan en ocasiones una serie de discrepancias entre distintos autores, ya que cada paciente siempre será único, pero los que podemos destacar y son más propensos en la enfermedad son:

- A nivel somático: cansancio, cefaleas, problemas para dormir, desórdenes gastrointestinales, dolores musculares, etc.
- A nivel conductual: imposibilidad de relajarse, absentismo laboral, retraimiento, comportamiento quejoso, actitud paranoide y suspicaz, etc.
- A nivel emocional: irritabilidad, dificultad para expresar las emociones y mantenerlas bajo control, apatía, ansiedad, confusión.
- A nivel cognitivo: una baja autoestima, imposibilidad de conseguir logros, baja realización profesional, etc.

Por supuesto, todos estos síntomas se acompañan de su correspondiente cuadro clínico que engloba cuestiones como la personalidad del trabajador, su entorno (tanto social como laboral), historia clínica, edad, género, otros posibles síntomas entre otros que ayudarán al correspondiente especialista a establecer si es burnout u otro tipo de patología.

Por otro lado, debemos destacar que respecto a la sintomatología mencionada también influirá un clima organizacional que sea tradicional, sin facilitar por ejemplo la promoción de sus trabajadores, poca conciliación laboral y familiar, inestabilidad del puesto de trabajo, compañeros que no sean agradables con los demás, etc. que impedirán una buena comunicación y adaptación al puesto de trabajo.

En resumen, el síndrome abarca un conjunto de signos tanto mentales como físicos que se desarrollan paulatinamente y van interaccionando con los propios factores del sujeto y con los factores que pueden encontrarse en el entorno, dando como resultado que cada caso sea diferente, siendo sobretodo uno de los factores que más van a influenciar el ambiente de trabajo. (Quiceno, 2007, 120-123)

2.2.2. Fases del burnout.

Según diversos autores las fases del burnout pueden ser desde tres hasta ocho, pero nosotros, siguiendo las notas técnicas de prevención del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, consideramos que estas cinco fases después de observar y estudiar distintos estudios es una de las más importantes y que mejor explica el síndrome del quemado.

1. *Fase inicial, de entusiasmo.* El trabajador accede a su nuevo puesto de trabajo, con unas buenas expectativas y sentimientos positivos, ya que se encuentra con ánimos de descubrir su nuevo empleo y poder dar rienda suelta a su experiencia y/o conocimientos.
2. *Fase de estancamiento.* El empleo no es como se esperaba, incumpliendo las expectativas laborales que el trabajador poseía previamente. El trabajador comienza a percibir que sus esfuerzos no son recompensados de forma suficiente y proporcional, por tanto, comienza el proceso de estrés.
3. *Fase de frustración.* El trabajo cada vez se vuelve más incómodo para el trabajador, siendo todo lo contrario a la ilusión que se experimentaba en la fase inicial, cayendo en la frustración y una baja motivación laboral. Comienza a experimentar las primeras sensaciones negativas a niveles emocionales, fisiológicos y conductuales, donde los conflictos en relación al grupo son notables y la irritabilidad se hace presente en el individuo.
4. *Fase de apatía.* El individuo empieza a manifestar comportamientos de defensa, donde antepone su propia satisfacción a la del cliente, aparece un trato indiferente hacia la gente, e incluso se llegan a evitar las tareas que la persona siente como una fuente de estrés.
5. *Fase de quemado.* El trabajador se desmorona de forma emocional y mental, con los consecuentes problemas para su salud. El trabajador puede llegar a caer en una conducta de absentismo laboral y dejar su empleo, sintiéndose insatisfecho con su vida profesional.

Estas fases y la evolución del síndrome no son lineales, sino que son repetitivas, es decir, el individuo puede llegar a experimentar la misma evolución en distintos momentos de su vida profesional y en distintos tipos de trabajo, siendo por tanto de vital importancia que se acuda a un profesional que evalúe su estado y le proporcione el correspondiente tratamiento. (Fidalgo Vega, 2005)

2.2.3. Consecuencias del burnout.

Debido a los sentimientos que aparecen con el síndrome el individuo empieza a desarrollar conductas y actitudes perjudiciales para afrontar estas emociones que no desea experimentar. Las consecuencias se tornan nocivas para el individuo provocando que su salud se vaya deteriorando a causa de la sintomatología de la

enfermedad, que en los casos más graves deriva en una incapacidad para cualquier tipo de actividad laboral.

Por otro lado, no solamente son consecuencias negativas para la persona afectada, sino que también la organización donde se encuentra ejerciendo sus funciones sufre al “perder” a un buen trabajador. El paciente acaba manifestando en multitud de ocasiones menor rendimiento laboral, un aumento del absentismo laboral, mayor riesgo a sufrir un accidente, dificultad en sus relaciones sociales, disminución en su calidad de vida y también una pérdida económica debido a sus peores resultados en el entorno laboral.

Las consecuencias del burnout como podemos ver no solamente son en el ámbito laboral, sino que también acaba manifestándose en cualquier tipo de relación interpersonal, autosaboteándose y en los casos más graves si está acompañado de síntomas depresivos, llegando incluso al suicidio. (Fidalgo, 2005)

Por ende, debido a estas consecuencias que pueden tornarse tan graves es importante no solamente su prevención, sino también aprender a darnos cuenta de los primeros indicios y a saber qué métodos debemos emplear para detectar si una persona está sufriendo la enfermedad o no, y proporcionarle el tratamiento correcto a su situación.

2.2.4. Evaluación e instrumentos de medida.

En primer lugar, debemos destacar que antes que diagnosticar el síndrome, la organización debe preocuparse por una buena prevención de riesgos laborales ya que el mejor diagnóstico es una buena evaluación preventiva para averiguar qué factores de riesgo presenta nuestra organización, corrigiendo los posibles problemas que influyen en la mayor probabilidad de sufrir burnout. Además, debemos tener en cuenta como ya hemos mencionado previamente que cada individuo es único y los factores serán de un impacto variable según las características de cada persona.

Por supuesto, una vez que se ha detectado un caso de síndrome del quemado, debe realizarse la evaluación de los factores de riesgo sin falta, para evitar futuros casos y ayudar a nuestro trabajador a adaptar su puesto de trabajo para disminuir los riesgos

laborales, teniendo en cuenta que debemos de diferenciar correctamente cuando es estrés y cuando es burnout.

Para evaluar estos riesgos los instrumentos más utilizados son tanto cuantitativos (entrevistas de diagnóstico) como cualitativos (pruebas psicométricas), además de escalas e índices estadísticos que nos permitirán obtener como de presente se encuentra el burnout en nuestra organización; estos nos permitirán escoger la intervención más adecuada para nuestra empresa. (Fidalgo, 2005)

Por otro lado, una vez la prevención no ha sido suficiente y tenemos que evaluar a la persona que posiblemente pueda sufrir burnout, utilizaremos la herramienta MBI (Maslach Burnout Inventory) que aunque se sabe que no es totalmente eficaz, es la que más se acerca a una aceptable valoración sobre el estado del trabajador para valorar si padece o no síndrome del quemado.

Esta herramienta fue creada por los autores Maslach y Jackson siendo un cuestionario autogestionado que posee 22 ítems relacionados con los sentimientos, conductas, pensamientos y emociones de la persona que lo realiza. Está dividido a través de los tres factores mencionados anteriormente que son el agotamiento emocional, despersonalización y la eficacia profesional. En sus inicios el MBI solamente era de aplicación para trabajadores relacionados con el ámbito de los servicios, es decir, que tuvieran contacto directo con más gente; por tanto, en 1996 junto con Leiter y Schaufeli se desarrolló una nueva versión del MBI denominada MBI-General Survey que se aplicaba en cualquier sector. Sin embargo, este segundo cuestionario solamente posee 16 ítems y se enfoca más en las relaciones con el trabajo que en las emociones; es decir, en el primer cuestionario la dimensión de la despersonalización hace referencia a las relaciones sociales y en el segundo cuestionario, como se encuentra más enfocado a cómo se relaciona la persona con su trabajo esta dimensión pasa a denominarse cinismo. (Martínez-Pérez, 2010, 65-66)

Ambas versiones poseen una alta fiabilidad ya que han alcanzado los valores de Cronbach correspondientes para ser utilizado confiando en que nos va a proporcionar resultados coherentes y cercanos a la realidad. Sin embargo, esta herramienta no nos proporcionará cuáles son las causas por las que el trabajador ha llegado a obtener estos resultados en las distintas dimensiones, por tanto, se deberán establecer correlaciones entre los resultados y las posibles distintas variables que puedan afectar

a la persona. Por ejemplo, existen cuestionarios específicos para determinados grupos profesionales para encuadrar mejor la sintomatología y situación del individuo.

2.2.5. Tratamientos y técnicas para tratar el burnout.

Cuando una persona ha sido diagnosticada de Burnout, lo primero que debe hacer es buscar apoyo en sus seres queridos más cercanos y un terapeuta que mediante distintos tipos de intervención poco a poco le hará modificar sus percepciones y conductas a través de un trabajo duro y prolongado en el tiempo..

En primer lugar, según el autor encontraremos distintos modelos de estrategias a seguir, que en resumen son en primer lugar identificar el burnout, facilitarle información del propio síndrome y técnicas de afrontamiento para modificar sus procesos cognitivos en relación al síndrome, reducir paulatinamente que el burnout crezca en el paciente, aplicar tratamientos que permitan que disminuyan o incluso desaparezcan las consecuencias del síndrome en el individuo, incentivar un aumento en las habilidades comunicativas del individuo y sus relaciones sociales para fortalecer también su entorno de ayuda.

Por otro lado, también debemos destacar que la intervención por tanto se debería de realizar a tres niveles: individual (ayuda directa al paciente), interpersonal (desarrollo de capacidades sociales), y organizacional (supresión o reducción de los factores de estrés en el trabajo).

A nivel individual, como ya hemos mencionado, nos centraremos en el paciente que sufre el síndrome. Se le debe ayudar en primer lugar a través de enseñarle nuevas técnicas de afrontamiento, como pueden ser relacionadas con la inteligencia emocional, es decir, el manejo de las emociones que está experimentando en este caso como consecuencia del burnout. Por otro lado, también se le enseñará a la persona técnicas de resolución de problemas y asertividad, que le permitirán afrontar mejor su día a día en el trabajo. Por supuesto, también existen más tipos de intervención a través de técnicas de relajación, propuestas de entrenamiento físico ya que son múltiples los beneficios que aporta a la salud, ayuda en la planificación de su ocio y tiempo libre, etc.

Respecto a las estrategias a nivel social, no hay tratamientos definidos, pero lo esencial es que el terapeuta le explique y demuestre que posee un entorno en el que puede apoyarse y que entenderá su problema sin juzgarle, que le apoyará en esta batalla que en ese momento tiene en su interior.

Por último, respecto a las estrategias organizativas, son las que se implementan en el ámbito de la empresa si es posible, ya que el burnout surge realmente de un problema con el ámbito laboral que hay que solucionar con cuidado. No solamente le interesa al individuo, sino también a la organización para no perder ni a este ni a más trabajadores cualificados a causa de su falta de prevención. (Martínez-Pérez, 2010, 70-72)

3. Metodología.

Para comprobar nuestra hipótesis una vez nos hemos situado dentro del contexto del burnout, se ha realizado una encuesta tanto cuantitativa como cualitativa siendo ésta un cuestionario con ítems realizado por el profesorado Edgar Bresó Esteve y Martín Sánchez Gómez. La presente técnica de investigación nos permite obtener unos datos concretos para analizar diversas de las variables del síndrome del burnout y su incidencia respecto al sexo.

Esta encuesta se ha compartido mediante el alumnado y sus respectivos círculos, divulgándose por distintas redes sociales para así obtener información de distintos tipos de personas y sectores de empleo, obteniendo un amplio abanico de muestra que nos permita aumentar la fiabilidad de los resultados obtenidos. Además, también se contactó en las ocasiones que fue posible con empresas de distintos sectores para así ampliar aún más la muestra obtenida a través de la realización de la encuesta por parte de la plantilla de la organización.

Por otro lado, el cuestionario se hizo mediante la plataforma Google Forms, siendo así de fácil acceso para la mayoría de las personas que accedieron a ayudarnos con nuestra investigación.

3.1. Muestra.

La muestra objeto de nuestro estudio se encuentra compuesta por un total de 1045 personas, de las cuales 39,3% son hombres y el otro 60,7% son mujeres (tabla 1).

Tabla 1.

Sexo de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	411	39,30
Mujer	634	60,70
Total	1045	100

Nota. Autoría propia a partir de los datos de la encuesta.

Respecto al total de la muestra encontramos que su estado civil es en el caso de personas solteras de un 60,8%, y otro 39,2% de personas encuestadas que se encuentran casadas en el momento de realizar la encuesta como podemos observar en la tabla 2.

Tabla 2.

Estado civil de la muestra.

	Frecuencia	Porcentaje
Soltero/a	635	60,80
Casado/a	410	39,20
Total	1045	100

Nota. Autoría propia a partir de los datos de la encuesta.

Por otro lado, las edades entre las que se encuentra comprendida el total de la muestra las podemos encontrar en la tabla 3, siendo esta entre 18 y 70 años.

Tabla 3.

Edad de la muestra.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
Edad	1045	17	70	36,35	13,28
Total válido	1045				

Nota. Autoría propia a partir de los datos de la encuesta.

Por último, podemos destacar respecto a la muestra el tipo de nivel educativo que poseen las personas que han sido encuestadas, siendo el mayor porcentaje aquellos que han terminado un grado universitario y después los que han realizado una FP. Por el contrario, el porcentaje más reducido es el de personas que solamente poseen estudios primarios, como podemos observar en la tabla 2.

Tabla 4.*Nivel educativo de la muestra.*

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	79	7,60
Secundaria / Bachillerato	181	17,30
FP	234	22,40
Grado Universitario	384	36,70
Master	149	14,30
Doctorado	18	1,70
Total	1045	100

Nota. Autoría propia a partir de los datos de la encuesta.

3.2. Variables e instrumentos de medida.

En este estudio tenemos dos tipos de variables que nos permitirán comprobar las posibles relaciones entre los diferentes conceptos cambiantes y medibles respecto a la muestra que nos permitirán obtener los resultados que nos ayudarán a comprobar nuestra hipótesis y a entender mejor, en nuestro caso, como funciona el burnout.

- Variables socio-demográficas y académicas. Dentro de esta categoría encontramos las características de edad, sexo, estado civil y nivel educativo.
- Burnout. Es la variable principal de nuestro estudio y para medirla se utiliza la herramienta MBI (Maslach Burnout Inventory) que calcula en qué nivel los trabajadores se encuentran “quemados” a través de tres dimensiones:
 - Agotamiento.
 - Cinismo.
 - Eficacia profesional.

La escala para responder a estos ítems se encuentra entre 0 “nunca” y 6 “siempre”. Por otro lado, el individuo presentará burnout si obtiene una

puntuación alta en agotamiento y cinismo, pero por el contrario poseerá una baja puntuación en eficacia profesional.

3.3. Fiabilidad de la muestra obtenida.

Un test se puede considerar que es fiable cuando nos encontramos ante una carencia o escasez de errores. En este trabajo, para verificar la fiabilidad de nuestros resultados hemos utilizado el Alfa de Cronbach (α), aunque debemos destacar que esta medida nunca nos asegurará de forma total la calidad de nuestro estudio estadístico. (Ruiz-Mitjana, n.d.)

El valor mínimo para considerar que la fiabilidad obtenida con el Alfa de Cronbach (α) es aceptable es de 0,7. A continuación, en la tabla 5 mostramos la relación de fiabilidad en las tres dimensiones de burnout que encontramos en nuestra encuesta.

Tabla 5.

Alfa de Cronbach para el Burnout.

	Agotamiento	Cinismo	Eficacia Personal
Fiabilidad (Alfa de Cronbach)	0,89	0,76	0,87

Nota. Autoría propia a partir de los datos de la encuesta.

Como podemos observar todos los valores superan el mínimo de 0,7 por tanto son unos buenos resultados para garantizar una fiabilidad suficiente en nuestro estudio en relación a los componentes del burnout.

3.4. Resultados obtenidos.

Una vez tenemos claro que la encuesta posee una cierta precisión en sus resultados, podemos proceder a realizar la siguiente tabla 6 donde mostraremos la relación de los tres componentes del síndrome del quemado con la variable sexo, para comprobar en que medida influye o no el género en la enfermedad.

Tabla 6.

Dimensiones del burnout en función del sexo.

	Sexo	N	Media	Desviación típica
Agotamiento Emocional	Hombre	411	2,24	1,43
	Mujer	634	2,35	1,50
Cinismo	Hombre	411	1,82	1,40
	Mujer	634	1,66	1,39
Eficacia Profesional	Hombre	411	4,89	0,79
	Mujer	634	4,93	0,73

Nota. Autoría propia a partir de los datos de la encuesta.

Para empezar, me gustaría destacar el dato relativo a la desviación típica. La desviación es un ítem de estadística que nos permite ver la diferencia entre las puntuaciones dentro de la escala. En este caso, como son próximas a 1 querrá decir que las diferencias de puntuación son cercanas (si bien es cierto, la escala no es muy grande al ser del 0 al 6), por tanto, podemos considerar que en todas las variables poseemos una desviación típica aceptable.

Por otro lado, para interpretar estos datos nos basaremos en la tabla 7, donde se encuentra el valor de las medias que encontramos en la tabla anterior para así entender e interpretar los datos.

Tabla 7.

Datos reglamentarios para medir la escala del burnout.

	Agotamiento	Cinismo	Eficacia Profesional
Muy Bajo	< 0,4	< 0,1	< 2,83
Bajo	0,5 - 1,2	0,3 - 0,5	2,83 - 3,83
Medio (Bajo)	1,3 - 2	0,6 - 1,24	3,84 - 4,5
Medio (Alto)	2,1 - 2,8	1,25 - 2,25	4,51 - 5,16
Alto	2,9 - 4,5	2,26 - 4	5,17 - 5,83
Muy Alto	> 4,5	> 4	> 5,83

Nota. Tabla procedente del documento NTP 732 (Bresó et al., 2006).

Una vez poseemos toda la información, podemos proceder a explicar cuáles son los resultados que hemos obtenido.

En primer lugar, tanto en el Agotamiento Emocional como en el Cinismo encontramos unas medias que nos indican unos niveles de Burnout “Medio (alto)” que nos indicarán un posible principio de burnout en ambas medidas tanto para hombres como para mujeres.

Por un lado, podemos observar gracias a las medias que en los hombres es relativamente mayor en el caso del cinismo y por el contrario en las mujeres es el agotamiento emocional. Sin embargo, más adelante observaremos si estos datos guardan correlación con el sexo o simplemente es casualidad mediante una prueba de estadística que mostraremos en su respectiva tabla ya que estos resultados como bien hemos dicho podrían ser simplemente producto del azar.

Por otro lado, respecto a la eficacia profesional también podemos ver una media que se califica como “Medio (alto)”, sin embargo, debemos de separarlo respecto a los datos anteriores ya que, esta medida para considerarse que es signo de poder padecer burnout tendría que ser con unos niveles más bajos. En este caso, las mujeres poseen una media de eficacia profesional ligeramente superior a la de los

hombres, pero otra vez debemos recordar que sin una prueba de estadística fiable no podemos afirmar que esto sea de verdad relevante.

Como hemos mencionado anteriormente, necesitábamos una prueba para comprobar si realmente existe una relación entre el hecho de ser hombre o mujer para ser más proclive a padecer el síndrome del quemado o no, es decir, si realmente existen diferencias significativas entre ambos. Para ello hemos utilizado la prueba t que podemos observar en la siguiente tabla número 8.

Tabla 9.

Prueba t para la igualdad de medidas entre sexos.

		Sig. (bilateral)	Diferencia de medidas
Agotamiento emocional	Se asumen varianzas iguales	0,259	-0,10535
	No se asumen varianzas iguales	0,255	-0,10535
Cinismo	Se asumen varianzas iguales	0,074	0,15796
	No se asumen varianzas iguales	0,075	0,15796
Eficacia profesional	Se asumen varianzas iguales	0,438	-0,03705
	No se asumen varianzas iguales	0,445	-0,03705

Nota. Autoría propia a partir de los datos de la encuesta.

Esta prueba t dependiendo del valor que nos aparece de resultado nos indicará si de verdad existe relación entre el burnout y sus tres dimensiones con la variable sexo. Para que se pueda decir que existe una relación entre estas dos variables, debe de aparecer como resultado en el sig. (bilateral) un número inferior a 0,05.

En este caso, como podemos ver en la tabla 9, ningún resultado se encuentra por debajo de este número, por lo que podemos concluir que ninguna de las variables del burnout es más o menos predominante en función del sexo. Aunque, cabe mencionar

que en el caso del cinismo el valor sí que se encuentra más próximo a estar por debajo de este 0.05 y por tanto, esta dimensión del síndrome del quemado podría ser importante vigilar en futuras investigaciones.

4. Discusión.

Los resultados que hemos obtenido mediante la encuesta realizada y las consiguientes comprobaciones nos demuestran que no existe una correlación entre el género y el burnout. Como podemos apreciar en base a los resultados de la prueba t, no podemos afirmar que esa diferencia que encontramos en las medias respecto a los hombres y las mujeres en las distintas dimensiones del síndrome no significan nada importante para nuestra investigación.

En comparación con otros estudios que hemos visualizado y analizado previamente, este resultado no coincide con los resultados obtenidos por estos otros proyectos de investigación. Aunque estos no encontraban de manera general diferencias entre hombres y mujeres, sí que observaron que existían pequeñas diferencias dentro de los niveles del burnout que en nuestra investigación empírica no hemos descubierto.

Por ende, si hemos encontrado diferencias significativas en varios estudios que versan sobre este tema. ¿A qué puede deberse? Creemos que una de las posibilidades sería que estos estudios suelen centrarse únicamente en un sector o colectivo, es decir, que podría ser que el burnout sí que presente discrepancias con respecto al género pero cuando lo analizamos dentro de determinados grupos profesionales.

Por otro lado, debemos de tener en cuenta que es mayor el porcentaje de mujeres que de hombres, y aunque hayamos comprobado su fiabilidad, puede haber repercutido en los resultados de nuestra investigación ya que existe una diferencia de frecuencia de unas 200 personas aprox.

Por último, cabe destacar que si bien en eficacia profesional hemos encontrado que la mayoría de personas no presentan un nivel alto, y por tanto tampoco problemas, en esta dimensión, los resultados respecto a agotamiento y cinismo sí que son importantes ya que si no se realiza una buena prevención a tiempo, podrían aumentar estos valores y que las personas terminen sufriendo un nivel de burnout alto dónde la prevención ya no sea una opción, sino que deberá de acudir a un profesional que ayude al individuo a poder gestionar la situación.

4.1. Objetivos e hipótesis.

Respecto a nuestros objetivos iniciales podemos decir que efectivamente los hemos cumplido ya que este estudio efectivamente nos ha permitido situar el burnout dentro de su contexto histórico, sus causas y consecuencias, etc.

Por un lado, gracias a la encuesta realizada con ayuda de nuestros profesores que son profesionales en la materia, hemos podido analizar los resultados obtenidos y contrastarlo con la hipótesis planteada al principio, que en mi caso ha resultado ser cierta, ya que aunque encontré artículos de revista que me decían que sí podía existir relación entre estas dos variables, consideraba en un principio que esta relación no debería de ser suficientemente significativa.

En resumen, hemos conseguido averiguar la influencia del sexo en la enfermedad, que en esta investigación se ha concluido como resultado que la misma no existe, es decir, no se encuentra relación de ningún tipo, no obstante ha estado cerca en la dimensión del cinismo.

4.2. Limitaciones de este trabajo.

En mi caso, considero que las limitaciones con las que me he podido encontrar es, en primer lugar, el tamaño de la muestra ya que a pesar de ser una muestra de más de 1000 personas sigue siendo pequeña en comparación con la población real de España, y también de nuestra ciudad.

Por otro lado, al ser una encuesta extensa para abarcar todas las variables posibles tanto para mí como para otros compañeros que realizaban TFG's relacionados con la inteligencia emocional, multitud de personas no querían rellenar el cuestionario debido a la cantidad de tiempo que había que emplear en el mismo dificultando la obtención de una muestra más amplia. Además, debido al COVID nos encontramos bastante imposibilitados a la hora de realizar encuestas de forma presencial a gente de la calle que también podría haber ayudado a aumentar la cantidad de la muestra obtenida.

Por último, siempre encontraremos limitaciones en un TFG debido a que no poseemos tanto tiempo como en una investigación de más categoría ni tampoco las

subvenciones que pueden recibir que les permiten realizar una mejor labor de estudio e investigación.

4.3. Posibles propuestas de mejora para futuras investigaciones.

En relación a la discusión de los datos obtenidos considero que sería mejor investigar la variable del sexo por sectores, para descubrir si es cierta la nueva hipótesis que planteo en relación a mi estudio:

- Existen diferencias con respecto al género en el síndrome del quemado dependiendo del sector o grupo profesional.

Por supuesto, esto conlleva una investigación más exhaustiva y la necesidad de recursos económicos que permitan ampliar la muestra lo máximo posible debido al gran bagaje de distintos perfiles que se incluyen dentro de esta teoría/suposición.

5. Conclusiones.

Esta ha sido una investigación que nos ha permitido profundizar más en el síndrome del quemado para conocer mejor su contexto en todos los aspectos ya que es una enfermedad que cada día cobra más importancia debido a que surge de un estrés laboral crónico que puede tornarse muy perjudicial para el trabajador. Con esta investigación nuestros resultados son claros en cuanto a que no existe diferencias entre ambos géneros.

Este tipo de estudios son importantes para personas tituladas en nuestro Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos, ya que debemos de ser conscientes de la responsabilidad que tenemos como posibles futuros profesionales en materia de dirección de un equipo de trabajo, ya que es importante aprender a entender a los empleados y ayudarles en cualquier tipo de necesidad que pueda surgirles. Gracias a esta carrera he aprendido la importancia no solo de las leyes laborales, sino también de la psicología enfocada al trabajo que nos permitirá gestionar mejor equipos de trabajo aplicando un buen liderazgo y una buena motivación laboral en nuestro entorno empresarial.

Por supuesto, en este grado hay múltiples materias importantes, y otras que a nuestro parecer no lo son tanto pero han generado una preparación completa y multidisciplinar en relación a los recursos humanos que por supuesto nos ayudará en el futuro.

Volviendo al proyecto presente, quiero destacar que bajo mi punto de vista (obviando por un momento la objetividad que debe destacar en el presente trabajo de investigación), considero que la principal causa por la que las personas sufren burnout es la falta de prevención por parte de las organizaciones ya que, cuando empiezas en un empleo, en múltiples ocasiones sólo desean que cumplas tus funciones pero sin prepararte correctamente primero, es decir, te enseñan lo que deberías saber hacer pero sin enseñarte verdaderas técnicas de afrontamiento de problemas que pueden surgir en tu día a día, ocasionando que poco a poco empiecen a aparecer los síntomas del burnout y ya no exista la posibilidad de la prevención.

Como hemos podido observar en la carrera, aún existen multitud de empresas que no se preocupan realmente por sus empleados e incluso consideran que de verdad es mejor utilizar un sistema demasiado jerarquizado y autoritario que solo generará insatisfacción en el trabajador y no le incentivará a progresar en sus habilidades. A

partir de la sociología también hemos aprendido la importancia de vivir en una sociedad y como las relaciones interpersonales influyen en todas las personas.

5.1. Aplicaciones prácticas.

Aunque hayamos observado que no existe una relación entre el género y el burnout, este estudio puede ayudar a las empresas a entender cómo es el burnout y su importancia a la hora de aplicar una buena prevención en su empresa para evitar que sus trabajadores padezcan esta enfermedad y perder uno de sus más importantes recursos: el humano.

Sería interesante que, empresas de mayores recursos consideren la importancia de este síndrome e investiguen incluso en su propia empresa cómo afecta el burnout y si en ella sí que influye el género en cuestión de que sus empleados padezcan (o no) con mayor posibilidad el burnout.

6. Bibliografía.

Adolfo, G. (2002). *Estrés: desarrollo histórico y definición*. Anestesia.

https://www.anestesia.org.ar/search/articulos_completos/1/1/279/c.pdf

Aldrete, M. , Preciado, M. , Franco, S. , Pérez, J. A., & Aranda Beltrán, C. (2008).

Factores psicosociales laborales y síndrome de burnout, diferencias entre hombres y mujeres docentes de secundaria, zona metropolitana de Guadalajara, México. Imbiomed.

<https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=77524>

Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W., Equipo de Investigación WoNT Prevención

Psicosocial (UJI), & Nogareda, C. (2006). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. INSST.

https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd?version=1.0&t=1617977669551

Fidalgo, M. (2005). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. INSTT.

https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768?version=1.0&t=1617977671655

Fidalgo, M. (2005). *NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención*. INSS.

https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_705.pdf/a6901ca1-e0a3-444d-96dd-419079da204d?version=1.0&t=1617977674002

García, M., & Giménez, S.(2010). *La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador*. Universidad de Almería.

<http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/5634/909-3273-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ilaja, B., & Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 31-46.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21345152003>
- INSTIT. (n.d.). *¿Qué es un factor de riesgo psicosocial?* Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
<https://www.insst.es/-/que-es-un-factor-de-riesgo-psicosocial-#:~:text=Los%20factores%20psicosociales%20se%20definen.del%20trabajo%20y%20la%20salud%20>
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>
- OMC. (2019). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o "síndrome de estar quemado"*. Médicos y Pacientes.
<http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
- Pérez Martínez, J. (2017). Capítulo 1. *¿Qué es el estrés?* In *Trata el Estrés con PNL* (p. 128). Editorial Universitaria Ramon Areces.
<https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
- Quiceno, J. , & Vinaccia Alpi, S. (2007, julio-diciembre). *Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)"*, 10(2), 117-125.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79810212>
- Ramírez Pérez, M., & Maturana, S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis*, 30.
<https://journals.openedition.org/polis/2355>
- Rodríguez Sutil, C. (2013). *¿Qué es una emoción? Teoría relacional de las emociones.* *CEIR - Clínica e Investigación Relacional.*, 7(2), 348-372.

https://www.psicoterapiarelacional.com/Portals/0/eJournalCeIR/V7N2_2013/10-Rodriguez-Sutil_Que-es-una-emocion_CeIR_V7N2.pdf

Ruiz, L. (n.d.). *Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística*. Psicología y
Mente.

[https://psicologiaymente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach#:~:text=Interpretaci%C3%B3n,mayor%20ser%C3%A1%20alfa%20\(%CE%B1\).](https://psicologiaymente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach#:~:text=Interpretaci%C3%B3n,mayor%20ser%C3%A1%20alfa%20(%CE%B1).)

Zita, A. (2021, abril 26). *Hipótesis*. Todo Materia.

<https://www.todamateria.com/hipotesis/>