



**Máster en Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos**

**TRABAJO DE FINAL DE MÁSTER (SBE013)**

**PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DEL BURNOUT EN EQUIPOS DE EMERGENCIAS**

**Autora: Iris Fornós Querol – 47483507F**

**Tutora: Veronica Reboll Bueso**

**Curso: 2022/2023**

## RESUMEN

Todos los cambios que se han ido produciendo a lo largo del tiempo han influido en los aspectos de la vida tanto personal como laboral y estos han tenido repercusiones sobre la salud de los trabajadores, dando lugar a nuevos riesgos psicosociales. Uno de estos riesgos psicosociales es el Burnout, el síndrome de estar quemado por el trabajo, donde la persona se siente desgastada, desarrolla actitudes negativas hacia el trabajo y su entorno y se siente ineficaz en su realización. Este síndrome es cada vez más visible, por lo que es necesaria su intervención y prevención.

El objetivo principal de este trabajo es elaborar un programa de prevención e intervención del síndrome de Burnout para mejorar tanto la salud mental como ocupacional de los trabajadores de los equipos de emergencias. Para ello, se utilizará una muestra de 38 trabajadores de los servicios de emergencias de Tortosa, Tarragona (policías, bomberos/as, psicólogos/as, médicos/as, enfermeros/as). Se medirán los niveles de Burnout mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) tanto antes de la intervención como una vez finalizada. Durante la intervención se trabajarán las técnicas psicoeducativas, de relajación, de gestión de emociones, de resolución de problemas y de entrenamiento de las habilidades sociales. También se realizará un programa de prevención para los trabajadores que no cumplan los criterios del síndrome de Burnout, donde se dotará de estrategias y recursos para prevenir este síndrome.

Este programa pretende prevenir y reducir la sintomatología del síndrome de Burnout, aumentar los recursos personales de los trabajadores y, por tanto, mejorar su salud mental y ocupacional.

**Palabras clave:** Burnout, emergencias, prevención, intervención.

## ABSTRACT

All the changes that have taken place over time have influenced aspects of both personal and working life and these have had repercussions on the health of workers, giving rise to new psychosocial risks. One of these psychosocial risks is Burnout, where the person feels worn out, develops negative attitudes towards work and their environment and feels ineffective in their performance. This syndrome is becoming more and more visible, so its intervention and prevention is necessary.

The main objective of this work is to develop a Burnout syndrome prevention and intervention program to improve both the mental and occupational health of emergency workers. For this purpose, a sample of 38 workers of the emergency services of Tortosa, Tarragona (police, firefighters, psychologists, doctors, nurses) will be used. Burnout levels will be measured using the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) both before and after the intervention. During the intervention, psychoeducational, relaxation, emotion management, problem solving, and social skills training techniques will be used. There will also be a prevention program for workers who do not meet the criteria for Burnout syndrome, where strategies and resources will be provided to prevent this syndrome.

This program aims to prevent and reduce the symptoms of Burnout syndrome, increase workers' personal resources and, therefore, improve their mental and occupational health.

**Keywords:** Burnout, emergencies, prevention, intervention.

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	5
1.1.	REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	5
1.2.	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN Y DEL TEMA A TRABAJAR.....	9
2.	OBJETIVOS.....	10
3.	METODOLOGÍA.....	11
3.1.	MÉTODO / PROCEDIMIENTO .....	11
3.2.	CALENDARIZACIÓN – TEMPORALIZACIÓN.....	22
4.	PRESUPUESTO DE ACTUACIÓN .....	23
5.	RESULTADOS ESPERADOS / ALCANZADOS .....	24
6.	CONCLUSIONES FINALES .....	25
6.1.	COMPETENCIAS ADQUIRIDAS DURANTE EL CURSADO DE LAS ASIGNATURAS DEL MÁSTER .....	25
6.2.	ANÁLISIS DE LAS POSIBLES TRANSFERENCIAS DE LOS CONOCIMIENTOS AL ÁMBITO PROFESIONAL Y EN CONCRETO AL CASO DEL TFM .....	30
7.	REFERENCIAS Y WEBGRAFÍA.....	31
8.	ANEXOS.....	34
	ANEXO 1 .....	34
	ANEXO 2 .....	35
	ANEXO 3 .....	37
	ANEXO 4 .....	38
	ANEXO 5 .....	39
	ANEXO 6 .....	40

## 1. INTRODUCCIÓN

Nuestra sociedad está en un proceso de cambio continuo que trae consigo beneficios, pero también inconvenientes. Uno de estos inconvenientes es que, debido a los cambios producidos por las condiciones tecnológicas, sociales, de la cultura y económicas y debido a cambios en los sectores ocupacionales y de la relación profesional entre los trabajadores, ha habido un incremento del estrés y los riesgos psicosociales han adquirido mayor importancia. Entre estos riesgos, el Burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo se ha convertido en un tema central, no sólo porque actualmente la salud laboral es un factor muy importante y éste puede causar un número elevado de bajas laborales y tener mucha influencia en el éxito de una organización, sino también porque a nivel mundial los estudios demuestran que este síndrome cursa con un porcentaje medio del 50%, mientras que en médicos generales y especialistas, el porcentaje va desde el 30% al 69% (Sarmiento Valverde, G. S., 2019). Este síndrome se puede encontrar en cualquier profesión, pero es más frecuente en aquellas profesiones o en aquellos trabajadores que sienten una gran pasión y vocación por su trabajo. Es por eso el motivo del presente trabajo, los servicios de emergencias son un colectivo vulnerable de desarrollar el síndrome de Burnout y por eso es de vital importancia realizar un programa tanto de prevención como de intervención.

### 1.1. Revisión de la literatura

A lo largo del tiempo los riesgos laborales han ido cambiando, pero el concepto de riesgo laboral apareció cuando se reconoció que todas las personas tienen derecho a la integridad física y a la salud. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), ley 31/1995 de 8 de noviembre, reconoce los riesgos psicosociales como esas condiciones que son susceptibles de repercutir negativamente sobre la salud de los trabajadores. El estrés en el trabajo junto con el síndrome de estar quemado por el trabajo o Burnout son dos de los riesgos psicosociales que más prevalecen actualmente.

El Burnout es una respuesta que se da al estrés laboral crónico. Este síndrome se va desarrollando de forma progresiva y suele deberse a que utilizamos de manera excesiva nuestros recursos o tenemos una sobrecarga de demandas a las que no podemos hacer frente. Hay diferentes definiciones sobre este concepto. Freudenberger (1974) lo define por primera vez como fatigarse, cansarse, extenuarse o llegar a consumirse debido a un

exceso de fuerza, demandas desmesuradas de energía o de recursos (Gil-Monte, P. R., 2005). Maslach y Pines (1977) lo consideran como un signo de fatiga física y emocional que involucra el crecimiento de actitudes de rechazo hacia el trabajo, falta de autoconcepto, y pérdida de ganas e interés por los clientes que surge en los profesionales de las organizaciones de servicio (Gil-Monte, P. R., 2005). Edelwich y Brodsky (1980) lo definen como una pérdida y disminución sucesiva del idealismo, de la energía y de la aspiración de obtener los objetivos que se desencadena en los profesionales que se dedican a ayudar a otros como resultado de sus circunstancias laborales (Gil-Monte, P. R., 2005). Pines y Kafry (1982) dicen que es un estado de fatiga mental, emocional y física debida al estrés emocional crónico consecuencia de la implicación excesiva con las personas durante períodos de tiempo largos (Gil-Monte, P. R., 2005). Perlman y Hartman (1982) después de revisar la bibliografía que existe del concepto de burnout entre 1974 y 1980 llegaron a la conclusión de que es una reacción al estrés emocional crónico que tiene tres factores clave: agotamiento emocional y/o físico, disminución de la productividad laboral y un aumento de la despersonalización (Gil-Monte, P. R., 2005). Maslach y Jackson (1981) crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI), que es un inventario que se compone por tres constructos clave: la realización personal en el trabajo, el agotamiento emocional y la despersonalización. Este cuestionario es de gran importancia, en éste se basa la definición que consiguió la aceptación por parte de la comunidad científica y que sigue considerándose actualmente, definen el Burnout como una manifestación psicológica que aparece como contestación a estresores crónicos, y que está caracterizado por tres dimensiones centrales que son el agotamiento o fatiga emocional, la despersonalización y la baja realización personal en el trabajo que puede desencadenarse en los trabajadores que se dedican a tratar con personas en cualquier tipo de actividad (Gil-Monte, P. R., 2005). La deficiente realización personal en el trabajo es la inclinación que tienen los trabajadores de valorarse negativamente. El agotamiento emocional surge cuando los empleados sienten que ya no tienen recursos ni energía para hacer frente a las demandas. Y, por último, la despersonalización hace referencia a la actitud y sentimiento negativo que sienten los trabajadores hacia sus clientes o pacientes.

En cuanto a los síntomas del Burnout extraídos por Gil-Monte (2001), podemos encontrar síntomas cognitivos (como no percibirse valorado, sentirse incapaz o ineficaz, inseguridad, baja autoestima o falta de control), afectivo-emocionales (como agresividad, irritabilidad, frustración, culpabilidad), actitudinales (como apatía, frialdad, irresponsabilidad, falta de ganas de trabajar), conductuales (como aislarse) y/o físicos (como el cansancio) (Gil-Monte, P. R., 2005). Estos síntomas interaccionan entre ellos de forma que se crea un proceso de retroalimentación que trae diversas consecuencias. A nivel psicosocial, las relaciones interpersonales se degradan, aparece depresión, ansiedad y dificultad para concentrarse, entre otras. A nivel físico, genera insomnio, disminución del peso, aparecen dolores musculares, problemas de sueño, la fatiga se vuelve crónica, desórdenes gastrointestinales, etc. En cuanto al entorno laboral, produce una disminución de la calidad o productividad en el trabajo, las relaciones con los compañeros de trabajo se ven afectadas, cuesta soportar la presión y aumentan los conflictos mostrando una actitud negativa, etc. Además, también puede ir acompañado del abuso de sustancias y de la presencia de enfermedades psicosomáticas (Álvarez, R. F., 2011).

Para explicar el proceso del síndrome de Burnout hay diferentes modelos. El trabajo de Edelwich y Brodsky (1980) sugiere que este síndrome es un proceso de desencanto o desencanto, es decir, se deja de estar ilusionado con la actividad laboral. Cuenta con 4 fases: 1) Entusiasmo, en la que los trabajadores tienen energía y altas expectativas hacia ese empleo. 2) Estancamiento, en la que el trabajador sigue realizando sus tareas, pero ya no centra toda la atención en el trabajo, sino que va perdiendo su interés. 3) Frustración, en la que el trabajador se plantea si merece la pena seguir trabajando sin obtener los resultados deseados. 4) Apatía, donde no quieren seguir en ese trabajo, pero lo necesitan para vivir, así que hacen lo mínimo. El trabajo de Price y Murphy (1984) sostiene que el Burnout se da como una adaptación al estrés laboral que vivimos día a día y lo explican de forma similar al duelo, ya que existen pérdidas a nivel personal (desilusión, pérdida de beneficios...). Según este modelo, se pasa por 6 fases: desorientación, labilidad emocional, culpa, soledad y tristeza, solicitud de ayuda y finalmente, se llega al equilibrio. Finalmente, el modelo tridimensional del MBI-HSS que ha sido comparado empíricamente, se basa en el cuestionario MBI, que es el que más

se utiliza para la evaluación psicométrica, está compuesto por 22 ítems distribuidos en tres dimensiones: baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. Pero se han establecido diferentes relaciones causales entre las dimensiones. Maslach (1982) señala que el síndrome da comienzo cuando aparece la manifestación del agotamiento o fatiga emocional, más tarde se muestra la despersonalización y, finalmente, la disminución de la realización personal laboral. Golembiewski et al., (1986) dicen que el síndrome empieza con la despersonalización y que posteriormente desencadena en realización personal baja en el trabajo y, por último, en extenuación emocional. Leiter y Maslach (1988) contrastan empíricamente que el modelo de Maslach es más adecuado que el de Golembiewski, pero en el 1993, Leiter reformuló las relaciones y planteó que el agotamiento emocional antecede a la despersonalización, pero la baja realización personal en el trabajo no tiene relación causal con las otras dimensiones. Aunque en estos modelos señalan el Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, sigue habiendo un debate para poder explicar el desarrollo del Síndrome de quemarse por el trabajo según el MBI (Gil-Monte, P. R., 2005).

Respecto a los factores de riesgo que pueden aumentar la vulnerabilidad a padecer este síndrome, se han clasificado en 6 clases: trabajo, ocupación, organización, factores demográficos, características de personalidad y actitudes en el trabajo. Ser mujer, tener una edad mayor a 44 años, estar separada, divorciada o viuda, disponer de más de 20 años de trayectoria profesional y llevar más de 11 años en una misma organización, donde haya muchos trabajadores y dentro del área de la atención especializada, se consideraría un perfil de riesgo. En el caso específico del área de la salud, tener a su cargo más de 20 enfermos y trabajar a jornada completa también se consideraría un perfil de riesgo (Betancur, A., et al., 2012). Estos factores y los respectivos síntomas del síndrome están relacionados con las personas que tienen trabajos vocacionales y se centran en los servicios a la sociedad, así como los servicios de emergencias.

Teniendo en cuenta todas estas características, la mejor intervención para disminuir ese estrés laboral y prevenir ese síndrome de Burnout sería incidir sobre la prevención y el entrenamiento adecuado para poder afrontarlo. Para su afrontamiento, se debe evaluar a los trabajadores mediante el MBI para poder ofrecerles una intervención adecuada y



que sea eficaz tanto a corto como a largo plazo, y posteriormente poder trabajarlo mediante las técnicas psicoeducativas, de relajación, de gestión de emociones, de resolución de problemas y de entrenamiento de las habilidades sociales. (Gil-Monte, P. R., 2019).

Debido a todo lo argumentado en los párrafos anteriores, se establece como objetivo del trabajo el diseño de un plan que prevenga e intervenga el síndrome de Burnout de los trabajadores de los equipos de emergencias para mejorar tanto su salud mental como ocupacional.

## 1.2. Descripción de la situación y del tema a trabajar

Al hablar de Burnout debemos hablar de las profesiones de más riesgo. Se han diferenciado diversos grupos de riesgo: los sanitarios (médicos, enfermeras...), docentes (profesores...), cuerpos de seguridad del estado (policías, bomberos...) y otros profesionales (trabajadores sociales, psicólogos, deportistas de élite...) (Quintero-Febles, J. M., et al., 2020). En el presente trabajo nos centraremos en los equipos de emergencias (bomberos, policías, médicos, psicólogos y enfermeras), concretamente, la actuación de intervención y prevención se centrará en una muestra formada por 38 miembros del equipo de emergencias.

Los servicios de emergencias son el colectivo de profesionales que se dedican a preservar la integridad de la sociedad y su entorno. Para aplicar el presente programa me centraré en los siguientes equipos de emergencias de la ciudad de Tortosa, Tarragona.

En Tortosa, tenemos tanto a la Policía Local como a los Mossos de Esquadra, estos cuerpos policiales se encargan de servir a la ciudadanía desarrollando diferentes funciones: seguridad de los ciudadanos y orden público, prevenir y contrarrestar las situaciones de riesgo para las personas y los bienes; policía administrativa; policía judicial, investigación criminal, entre ellos el crimen organizado y el terrorismo; resolver de forma amistosa conflictos privados; cooperar y colaborar con otras entidades; policía en seguridad vial y tráfico, prevenir y resolver las situaciones de riesgo que se pueden dar en las vías urbanas e interurbanas; y policía en referencia a las emergencias, catástrofes y protección civil (Nadal Gelada, J. et al., 2017).

En cuanto a los bomberos, según la Ley 5/1994, de 4 de mayo, de regulación de los servicios de prevención y extinción de incendios y de salvamentos de Cataluña, sus funciones son: extinguir incendios; realizar actividades que prevengan o disminuyan el riesgo de incendios y accidentes; intervenir en operaciones de protección civil, de salvamento marítimo, fluvial y de rescate y salvamento de montaña; llevar a cabo actividades informativas y formativas para la población; actuar en servicios de interés público, entre otras (Generalitat de Catalunya, 2013).

Finalmente, los servicios de emergencias médicas (SEM), compuestos por médicos, enfermeros y psicólogos, entre otros, tienen como funciones: asistir a las personas accidentadas o con alguna enfermedad crítica y trasladarlos con asistencia al centro hospitalario; colaborar con otras entidades prestando asistencia en situaciones de catástrofes; implementar y coordinar el sistema de asistencia telefónica; implementar y dar soporte en las actuaciones de vigilancia epidemiológica, protección y promoción de la salud, entre otras (Generalitat de Catalunya, 2021).

Estos equipos son especialmente vulnerables al estrés y al síndrome de Burnout debido a las tareas que realizan en su día a día, por eso es necesaria su prevención e intervención.

## 2. OBJETIVOS

### **Objetivo general:**

- Diseñar un programa de prevención e intervención del síndrome de Burnout de los trabajadores de los equipos de emergencias para mejorar tanto de su salud mental como ocupacional y mejorar su calidad de vida.

### **Objetivos específicos:**

- Medir los niveles de Burnout presentes en el personal de los equipos de emergencias para poder realizar un plan de intervención efectivo y duradero.
- Reducir la sintomatología asociada al síndrome de Burnout.
- Aumentar los recursos personales y laborales de los trabajadores.
- Dotar de estrategias y habilidades a los trabajadores para prevenir el síndrome de Burnout.

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Método / Procedimiento

##### **MÉTODO**

##### **Diseño:**

Para el presente proyecto se utilizará un diseño cuasiexperimental y se realizará un pre-test y un post-test con un único grupo, por lo que la muestra no estará aleatorizada, se controlaran algunas variables como el colectivo al que pertenecen, la antigüedad en el puesto de trabajo, la voluntariedad de participación y tener síntomas de estrés, ansiedad o burnout. Además, el estudio será longitudinal ya que se pretende estudiar y evaluar al mismo grupo durante un período de tiempo prolongado, se realizará una medida pre-test antes de empezar con la intervención y dos medidas post-test, una a la finalización del programa y otra, 6 meses después de la finalización.

##### **Participantes:**

Se utilizará una muestra de 38 trabajadores de los servicios de emergencias de Tortosa, Tarragona (policías, bomberos/as, psicólogos/as, médicos/as, enfermeros/as). Para escoger la muestra se tienen en cuenta una serie de variables: pertenecer al cuerpo de policía, de bomberos, o al SEM, tener una antigüedad en el puesto de trabajo de 8 años como mínimo, querer contribuir en el programa voluntariamente y tener síntomas de estrés, ansiedad o burnout.

La muestra se compone por 19 mujeres (4 policías, 2 bomberas, 4 médicas, 4 psicólogas y 5 enfermeras) y 19 hombres (4 policías, 4 bomberos, 4 médicos, 3 psicólogos y 4 enfermeros), con una edad media de 36 años. Todos ellos tienen estudios, un 5,26% tiene el bachillerato, un 18,42% un ciclo formativo de grado medio, un 13,16% un ciclo formativo de grado superior y un 63,16% un grado universitario.

##### **Variables e instrumentos:**

Como variable independiente se utilizará el plan de intervención del Síndrome de Burnout y como variable dependiente tendremos los niveles de burnout obtenidos mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS).

El Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) de Maslach y Jackson (1981) es una escala compuesta por 22 ítems que se encuentran distribuidos en tres dimensiones: realización

personal en el trabajo (8 ítems), agotamiento emocional (9 ítems) y despersonalización (5 ítems). Se debe responder según una escala Likert de 7 niveles, siendo 0 nunca/ninguna vez y 6 siempre/todos los días.

Para que se dé el Síndrome de Burnout se deben obtener puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización y puntuaciones bajas en la dimensión de realización personal.

En cuanto a los valores de referencia y las puntuaciones:

- El agotamiento emocional se evalúa en los ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Las puntuaciones de 0-18 se consideran niveles bajos, de 19-26 niveles intermedios y de 27-54 indicarían síntomas del Síndrome de Burnout.
- La despersonalización se evalúa los ítems: 5, 10, 11, 15, 22. Las puntuaciones comprendidas entre 0-5 se consideran niveles bajos, de 6-9 niveles intermedios y de 10-30 sería indicativa del Síndrome de Burnout.
- La realización personal se evalúa los ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. Esta dimensión puntúa a la inversa de las anteriores, puntuaciones bajas (0-33) serían indicativas del Síndrome de Burnout ya que indican baja realización personal, las puntuaciones entre 34-39 niveles intermedios y entre 40-56 niveles altos, es decir, sensación de logro.

Se ha escogido este tipo de cuestionario puesto que es una de las pruebas más adecuadas, utilizadas y consolidadas para medir los niveles de Burnout. Además, el MBI cuenta con evidencia de validez, apoyo empírico en cuanto a la estructura factorial y, además, tiene una aceptación internacional muy destacada (**ANEXO 1**).

## **PROCEDIMIENTO**

Durante la primera semana de julio de 2022 se hizo una sesión informativa sobre el programa con los posibles candidatos/as, donde se inscribieron de forma voluntaria 38 participantes. La semana siguiente se les envió a través del correo electrónico el consentimiento informado (

**ANEXO 2**) para que lo devolvieran firmado y así, una vez se tuvieron todos los consentimientos, se les envió de forma online el cuestionario MBI-HSS para que lo cumplimentaran y se obtuvieran los resultados. Durante las 3 primeras semanas de

agosto se procedió a obtener todos los resultados y a realizar los informes diagnósticos de cada uno. De los 38 participantes, 13 obtuvieron síntomas del Síndrome de Burnout, por lo cual se procedió a preparar y realizar el programa de intervención con esas 13 personas y el programa de prevención con los 25 restantes.

Durante la última semana de agosto se les informó de los resultados obtenidos y del tipo de programa del que formarían parte, bien fuera el de intervención o el de prevención.

La primera semana de septiembre se realizó una sesión informativa con el grupo de intervención, para explicarles el procedimiento que íbamos a seguir, los objetivos y los temas que vamos a trabajar. También se realizó otra sesión informativa con el grupo de prevención con la misma finalidad, explicarles el procedimiento, los objetivos y lo que trataría en el programa.

La segunda semana de septiembre se inició el programa de intervención *“Burnout, ¿cómo lo afrontamos?”*, que tuvo una duración de 8 sesiones de 2 horas y media cada una. Esa misma semana también se inició el programa de prevención *“Fortaleciéndonos contra el Burnout”*, con una duración de una sesión de 3 horas y media.

A continuación, se detalla el plan de intervención y prevención basado en el libro de *Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Programa de intervención de Gil-Monte (2019)*.

### **Plan de intervención:**

#### **SESIÓN 1. Psicoeducación**

##### ***Objetivos de la sesión:***

- Aprender qué es el estrés y el estrés laboral, qué es el Burnout, cuáles son sus síntomas, sus características y sus consecuencias y qué podemos hacer para afrontarlo.

##### ***Contenido de la sesión:***

En primer lugar, se realiza una presentación explicando qué es el estrés, sus causas y sus consecuencias, y se explicó el Modelo de demandas-recursos de Bakker y Demerouti y el Modelo de demandas-control de Karasek. Posteriormente se profundiza en el Síndrome de Burnout, qué es, la diferenciación de los síntomas, sus características, sus

causas y sus consecuencias, cuáles son las dimensiones que lo componen y qué podemos hacer para prevenirlo.

Al finalizar la presentación se les presenta un caso de una persona con Síndrome de Burnout y, por grupos, tienen que identificar los síntomas que presenta y las consecuencias que ha tenido para esa persona.

Finalmente, cada persona tiene que explicar una situación en la que ha experimentado alguno de esos síntomas y qué cree que podría hacer para prevenirlo.

## **SESIÓN 2. Relajación**

### ***Objetivos de la sesión:***

- Aprender técnicas de relajación para aumentar los recursos personales de afrontamiento y aprender los mecanismos de aprendizaje implicados en las técnicas de relajación.

### ***Contenido de la sesión:***

Para esta sesión se realizan 3 actividades, para conocer diferentes técnicas de relajación. Antes de empezar con las actividades, se explica en qué consisten las técnicas de relajación y para qué sirven.

#### Actividad 1. Relajación muscular progresiva

Esta actividad tiene como objetivo aminorar los niveles de activación a través de una reducción progresiva de la tensión muscular. El ejercicio se basa en tensar y destensar las agrupaciones de músculos mientras se toma consciencia de la sensación que se produce.

Se tensan y se destensan 16 grupos musculares siguiendo un esquema (**ANEXO 3**).

#### Actividad 2. Respiración profunda

Es uno de los métodos más antiguos para disminuir los niveles de activación.

Para realizar esta actividad se deben seguir las siguientes instrucciones:

- Sentarse o tumbarse de forma que se esté lo más relajado posible, colocando la mano izquierda encima del abdomen y la derecha sobre la izquierda.
- Imaginar que tenemos un globo vacío dentro del abdomen, debajo de donde tenemos las manos.

- Empezar a respirar y poner toda la atención en cómo se va llenando esa bolsa de aire y cómo se mueve todo el abdomen llegando a los hombros. Inspirar aproximadamente unos 3-5 segundos.
- Mantener la respiración. Mientras la mantenemos podemos repetir interiormente “mi cuerpo está relajado”.
- Exhalar el aire lentamente, mientras que yo mismo me repito las indicaciones de relajación como: “estoy relajado”, “siento calma”, etc.

Se debe realizar el mismo ejercicio 4 o 5 veces seguidas. Además, los participantes pueden repetir el ejercicio varias veces al día, en cualquier momento del día, y especialmente si sienten estrés o afrontan situaciones estresantes.

### Actividad 3. Relajación autógena

Consiste en obtener un estado de relajación por medio de representaciones mentales de sensaciones físicas, sobre todo de las sensaciones de peso y calor.

Tiene dos grados: el grado inferior y el superior.

Para la realización del grado inferior y el superior se deben seguir una serie de instrucciones (**ANEXO 4**).

## **SESIÓN 3. Gestión de las emociones**

### ***Objetivo de la sesión:***

- Aprender a regular la atención hacia el momento presente gestionando las emociones, los pensamientos y las sensaciones.

### ***Contenido de la sesión:***

Una de las estrategias de regulación emocional es el mindfulness, que nos ayuda a aceptar tanto las emociones, como los pensamientos y sensaciones.

En esta sesión se introduce a los participantes en el mundo del mindfulness, explicando en qué consiste y su utilidad terapéutica, así como diferentes técnicas para entrenar mindfulness.

Actividad 1. Respiración. Se pone la atención en la sensación física del aire entrando por la nariz mientras respiramos, y observaremos como los pensamientos van fluyendo en

nuestra mente mientras somos conscientes de todo lo que está pasando en ese preciso momento.

Actividad 2. Técnica de la uva pasa. Se reparte una uva pasa entre los asistentes y deben ingerirla en un estado de conciencia normal y otra en un estado de atención plena, tomando conciencia antes de comerla de cómo huele, de su forma cómo si fuera la primera vez que la comen.

Actividad 3. Caminar en atención plena. Primero se trata de llevar la atención a un acto tan cotidiano como caminar, prestando atención a todos los movimientos y acciones que tenemos que hacer, para darse cuenta de lo automatizado que lo tenemos. Posteriormente se realiza un recorrido con diferentes partes sensoriales, como por ejemplo arena, piedras... para tomar conciencia de todas las sensaciones y emociones que nos produce.

Actividad 4. Se les pide a los participantes que empiecen a realizar en casa un diario dónde puedan anotar los pensamientos, emociones y sensaciones corporales que se generan de forma automática como resultado de las diferentes experiencias, tanto de las agradables como de las desagradables. Para que vean la relación que tienen los pensamientos con los estados de ánimo.

Finalmente, se realizó una puesta en común de todo lo que se ha sentido o pensado durante este experimento.

#### **SESIÓN 4. Resolución de problemas**

##### ***Objetivo de la sesión:***

- Aprender a identificar los problemas y encontrar la mejor solución posible y aprender las etapas del proceso básico del modelo de resolución de problemas.

##### ***Contenido de la sesión:***

Primero se les explica el modelo relacional de solución de problemas de estrés y bienestar de D'Zurilla y Nezu (2007), y se les explica las fases que hay que seguir para la resolución de problemas.

Posteriormente se realiza un ejercicio por cada fase.

Según D'Zurilla y Goldfried (1971) hay 5 fases en el proceso de resolución de problemas:



1. Orientación positiva hacia el problema.
  - Ejercicio 1. Anotar un problema laboral y responder a las siguientes cuestiones para valorar si la orientación hacia el problema es positiva o negativa. ¿Cómo pienso delante de esta situación difícil? ¿Cómo me siento ante este peligro o dificultad? ¿Cómo puedo aceptar que la situación no se haya producido como yo esperaba?
2. Definición e identificación del problema.
  - Ejercicio 2. Enumera 5 situaciones disfuncionales que te hayan generado estrés en el trabajo (ej. Sentirte confundida al saber que te han cambiado el horario de trabajo sin haberlo solicitado y sin consultarte). Analiza estas situaciones y piensa si son problemas o conflictos. Escoge un conflicto y transfórmalo en problema para poder resolverlo.
3. Generación de alternativas de solución.
  - Ejercicio 3. Piensa posibles soluciones para resolver el problema del ejercicio anterior, cualquier solución que te venga a la mente.
4. Toma de decisiones.
  - Ejercicio 4. Puntúa las soluciones del ejercicio anterior y escoge la solución más adecuada.
5. Implementación y verificación de la solución.
  - Ejercicio 5. Elabora el plan de acción siguiendo el siguiente esquema: Qué hago, a quién, cuándo, cómo lo hago, dónde, con qué.
  - Ejercicio 6. Ejecuta la acción para la posterior evaluación.

## **SESIÓN 5. Gestión del tiempo**

### ***Objetivo de la sesión:***

- Adquirir nuevas técnicas para la gestión del tiempo, aprender cuales son las tareas urgentes y cuales podemos dejar de hacer porque son neutras o nos perjudican y no nos aportan nada.

### ***Contenido de la sesión:***

Primero se explica que es la gestión del tiempo y también se enumeran y explican una serie de indicaciones que nos ayudan a aumentar la capacidad de producción:

- No es lo mismo trabajar que intentar trabajar.
- Respetar el tiempo de los demás.
- Conocimiento de uno mismo.
- Minimización de tiempos muertos.
- Registro de tus tareas diarias.
- Forma de vida.
- Afrontar problemas complejos.

A continuación, se realiza una actividad de distribución de las tareas mediante la matriz de Eisenhower (**ANEXO 5**). Los participantes deben escribir todas las tareas que realicen durante el día y luego clasificarlas según la matriz. Una vez las tengas organizadas, se pone en común para analizar que tareas han priorizado y si hay alguna que debería ir en otro cuadrante.

Para finalizar, se les enseña algunas aplicaciones para la anotación y organización de las tareas como la herramienta Tareas de Outlook. Además, se les enseña el método POSEC de gestión del tiempo que está basado en la teoría de Maslow sobre la jerarquía de necesidades. Este modelo se divide en 5 etapas (**ANEXO 5**).

## **SESIÓN 6. Reestructuración cognitiva**

### ***Objetivo de la sesión:***

- Identificar los pensamientos automáticos y desadaptativos, mostrar el impacto perjudicial que tienen sobre la conducta y las emociones para poder modificarlos y cambiarlos por otros pensamientos que no sean irracionales y desadaptativos.

### ***Contenido de la sesión:***

Se les explica a los participantes qué es una distorsión cognitiva, qué tipos de distorsión existen y que podemos hacer para desmentir ese pensamiento o distorsión. Se les enseña el modelo de diátesis-estrés que explica que sus emociones y comportamientos están causados por pensamientos automáticos que se evocan debido a unos acontecimientos previos. Y también se les explicará el modelo A-B-C de Ellis.

En primer lugar, se realiza un debate donde la mitad del grupo tiene que defender una creencia irracional y la otra mitad buscar pensamientos alternativos y, posteriormente tienen que intercambiarse los papeles.

A continuación, cada uno identifica un pensamiento negativo que tenga y procede a desmentir ese pensamiento siguiendo los siguientes pasos:

1. Identificar el pensamiento negativo, la emoción asociada y evaluar el grado de creencia.
2. Buscar evidencias a favor y en contra del pensamiento.
3. Pensar en la probabilidad real de que ese pensamiento sea cierto.
4. Generar pensamientos alternativos.
5. Desdramatizar, ¿si pasara, que sería lo peor que podría pasar?
6. Valorar la utilidad del pensamiento negativo.
7. Reevaluar la creencia del pensamiento negativo y la intensidad de la emoción.

Finalmente, se pone en común con el grupo con la finalidad de compartir las experiencias y miedos.

## **SESIÓN 7. Trabajo en equipo y apoyo social**

### ***Objetivo de la sesión:***

- Adquirir y potenciar el trabajo en equipo y aprender la importancia del apoyo social.

### ***Contenido de la sesión:***

Se les explica la importancia del trabajo en equipo y del apoyo social y las consecuencias y beneficios que tienen para las personas.

Actividad 1. Primero se les explica que el apoyo social en el trabajo se puede dar de diferentes maneras, según Pines (1983), hay que:

- Escuchar a la persona activamente, pero sin desprestigiar sus acciones o aconsejar.
- Dar apoyo técnico, que alguien con mucha experiencia comunique al empleado que lo está haciendo bien.
- Crear en el trabajador pensamientos de reto, desafío, creatividad e implicación.
- Apoyo emocional e incondicional.
- Apoyo emocional desafiante, para que se pueda replantear si hay soluciones que no ha probado o que se replantee las atribuciones de los resultados de la tarea.

- Participar en la realidad social de la persona, confirmando o cuestionando las creencias sobre uno mismo, su autoconcepto, autoeficacia y autoestima.

Posteriormente se realizan role-playings para que delante de diferentes situaciones pongan en práctica lo aprendido.

Actividad 2. Se tienen que poner por grupos y se les reparte una serie de piezas a cada persona con la única instrucción de formar un cuadrado con 4 piezas, además no pueden hablar entre los miembros del grupo y pueden dar sus piezas a cualquier compañero del grupo si lo consideran necesario. Finalmente, cuando todas las personas tienen su cuadrado, se les pregunta que estrategia han seguido para elaborarlos. Con esta actividad se pretende que el grupo trabaje en equipo y piense en el equipo, ya que, si hay alguien que no puede conseguir el cuadrado, puede darle las piezas a otro miembro del grupo para que complete el suyo y así sucesivamente hasta que todos los integrantes tengan formado el cuadrado.

## **SESIÓN 8. Reduciendo el estrés con videojuegos**

### ***Objetivo de la sesión:***

- Descargar y reducir el estrés a través de diferentes videojuegos.

### ***Contenido de la sesión:***

#### Kinect V2 para Xbox One

Los videojuegos pueden reducir el estrés, es por eso que esta tercera actividad se realiza a través de un sistema llamado Kinect, que se encuentra disponible para la Xbox. Este sistema es un instrumento creado para poder jugar a los videojuegos sin tener que utilizar ningún tipo de mando o dispositivo, ya que, realiza un seguimiento esquemático de nuestro cuerpo y, además, distingue el sonido del juego, el ambiental y el de nuestra voz.

Se van a implementar 3 tipos de videojuegos:

- Videojuego 1. Laberinto. El personaje principal es un pájaro, el usuario tiene que hacer que el pájaro atraviese un laberinto mediante los movimientos de su cuerpo.

- Videojuego 2. Destrucción. Aparece en la pantalla una serie de objetos que el usuario tiene que destruir mediante los movimientos de su cuerpo.
- Videojuego 3. Yoga. En la pantalla salen una serie de instrucciones y poses de yoga que el usuario tiene que imitar con su cuerpo.

Finalmente, se dedican los últimos 15-20 minutos a hacer un debate sobre la experiencia, para ver qué se ha aprendido y las emociones y sensaciones que han sentido a lo largo del programa.

Después de 6 meses de la intervención, se les volvió a enviar el cuestionario MBI para que lo cumplimentaran y se les volvió a enviar transcurridos 18 meses, para ver la evolución y la progresión, ver si había habido un cambio real y si éste es mantenido en el tiempo.

### **Plan de prevención:**

#### **SESIÓN 1.**

La primera norma a tener en cuenta para evitar sufrir el Síndrome de Burnout es conocer su forma de manifestación, es por eso que la primera parte de la sesión se dedica a explicar qué es este síndrome, que síntomas y características tiene, y las causas y consecuencias que puede tener tanto para la persona como para la organización.

Posteriormente, se les explica que hay diferentes estrategias que se pueden poner ejecutar para afrontar el burnout. Hay 3 tipos de estrategias: individuales, grupales y organizacionales.

Primero se trabajan las individuales, entre ellas se encuentran: intentar ser más competente en el trabajo aumentando la formación, cambiar y organizar las tareas para evitar la sobrecarga laboral, desarrollar programas de reducción del estrés (como la relajación), realizar un diario de autoevaluación diaria para ver qué puedo mejorar o cambiar, realizar ejercicio físico o actividades placenteras para evitar la sintomatología psicósomática, marcar objetivos reales y bien definidos para conseguir nuestras metas.

En cuanto a las estrategias grupales, lo más importante es el apoyo social. Para trabajarlo se les da una serie de indicaciones importantes sobre cómo mostrar nuestro apoyo: escuchar a los compañeros/as sin juzgar sus acciones o sus técnicas y sin juzgar

sus emociones y sentimientos. Después, se hace un role-playing donde se interpreta una situación y tienen que demostrar como apoyarían a esa persona de forma asertiva.

Finalmente, las estrategias organizacionales, se trabaja la comunicación, para que puedan expresarse de forma correcta y sin miedo y no carguen con todas las disconformidades que pueda haber.

Para terminar la sesión, se les explican diferentes técnicas que puedan implementar en casa, como la relajación, solución de problemas, gestión del tiempo... y se realiza una puesta en común de todo lo aprendido, así como también se tratan las inquietudes o dudas que puedan surgir.

### 3.2. Calendarización – Temporalización

Se empezó el programa durante la primera semana de julio de 2022 con una sesión informativa sobre el programa para conseguir candidatos/as. La semana siguiente se les envió a través del correo electrónico el consentimiento informado para que lo devolvieran firmado y, aproximadamente una semana después se consiguieron todos los consentimientos y se procedió a enviarles de forma online el cuestionario MBI-HSS para que lo cumplimentaran y se obtuvieran los resultados. Durante las 3 primeras semanas de agosto se procedió a obtener todos los resultados y a realizar los informes diagnósticos de cada uno. Durante la última semana de agosto se les informó de los resultados obtenidos y del tipo de programa del que formarían parte: intervención o prevención.

La primera semana de septiembre se realizó una sesión informativa con cada grupo para explicarles el procedimiento que se seguiría, los objetivos y los temas que íbamos a trabajar. La segunda semana de septiembre se inició el programa de intervención *“Burnout, ¿cómo lo afrontamos?”*, que tuvo una duración de 8 sesiones de 2 horas y media cada una con una frecuencia de una vez por semana, en cuanto a la franja horaria, varió según el horario y necesidades de los participantes. Esa misma semana también se realizó el programa de prevención *“Fortaleciéndonos contra el Burnout”*, con una duración de una sesión de 3 horas y media. Finalmente, después de 6 meses de finalizar el programa de intervención se les volverá a enviar el cuestionario MBI-HSS para que lo cumplimenten y, transcurridos 18 meses se les evaluará de nuevo (**ANEXO 6**).

#### 4. PRESUPUESTO DE ACTUACIÓN

Para la elaboración del proyecto son necesarios una serie de recursos:

- **Recursos materiales:** Se refiere a todo lo que el equipo del estudio va a necesitar para llevar a cabo el programa de intervención y prevención.
- **Recursos personales:** Se refiere al conjunto de personas que van a intervenir en el proyecto, teniendo en cuenta las horas de intervención y la duración.

*Tabla 1. Presupuesto de actuación*

Recursos	Productos	Precio	Total
<b>Materiales</b>	Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS)	1 x 36,16€	36,16€
	Folios en blanco	1 paquete x 4,69€	4,69€
	Fotocopias	100€	100€
	Bolígrafos	13 x 0,36€	4,68€
	Alquiler de esterillas	2h y 30min x 8€	20€
	Juego piezas de madera	3 x 6,26€	18,78€
	Alquiler aula con proyector, ordenador y pizarra para las sesiones	28h y 30min x 16€	456€
	Alquiler aula psicomotricidad	2h y 30 min x 16€	40€
	Videojuegos	3 x 12€	36€
	Alquiler Kinect V2	3 x 9€	27€
	Alquiler Xbox One	3 x 12€	36€
	<b>Total recursos materiales</b>		
<b>Humanos</b>	Corrección de cuestionarios y redacción de informes	15h x 50€	450€
	Reuniones informativas	7h y 30 min x 50€	375€

	Plan de intervención y prevención	23h y 30 min x 50€	1175€
	Bonificación por desplazamientos	50€	50€
	<b>Total recursos personales</b>		<b>2050€</b>
<b>TOTAL</b>			<b>2829,31€</b>

## 5. RESULTADOS ESPERADOS / ALCANZADOS

Tras realizar el programa de intervención se espera que las puntuaciones obtenidas en el cuestionario MBI-HSS se hayan reducido de forma significativa en comparación con las puntuaciones obtenidas en el primer cuestionario, es decir, se espera que los trabajadores tengan bajos niveles de Burnout. Más concretamente, se espera que las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización hayan disminuido y que la de realización personal haya aumentado, acercándose más a la sensación de logro. Además, se espera que transcurridos 18 meses desde que se finaliza el programa, se mantenga el cambio y haya habido una mejora significativa en su bienestar y en su salud laboral.

Se espera reducir el agotamiento emocional mediante las técnicas de relajación y mediante la sesión con videojuegos, adquiriendo los conocimientos necesarios sobre el desgaste profesional y cómo manejarlo y poner en prácticas las diferentes técnicas para reducirlo o prevenirlo. También se utilizará la gestión de emociones para ayudar a aceptar las emociones, pensamientos y sensaciones que nos envuelven cada día manteniendo la atención en el momento presente y, la gestión del tiempo para identificar esas tareas que son importantes y urgentes y que debemos priorizar frente a aquellas que no nos aportan nada o nos perjudican y que debemos eliminar. A través de la enseñanza de las técnicas de resolución de problemas y de la sesión de trabajo en equipo y apoyo social se espera reducir la despersonalización, ya que es muy importante reducir las actitudes negativas y fortalecer las relaciones. Además, se espera fortalecer la realización personal mediante técnicas de reestructuración cognitiva, que permiten a la persona desmentir los pensamientos irracionales y desadaptativos y substituirlos por otros más racionales.



En cuanto al programa de prevención, es muy importante que los trabajadores tengan conocimientos, estrategias y herramientas para que puedan gestionar las situaciones de estrés o dificultad en su trabajo y que no les sobrepase llegando al punto de experimentar síntomas de burnout. Pero también es importante que tengan estos conocimientos para poder afrontar ese síndrome en caso de no poder prevenirlo. Por eso, se espera que, tras este programa de prevención, los trabajadores puedan poner en práctica las diferentes técnicas enseñadas y prevenir el desgaste profesional y los síntomas de burnout.

En conclusión, en nuestra actual sociedad cambiante se ha incrementado el desgaste profesional y con ello los riesgos psicosociales han adquirido mayor importancia, la salud laboral se ha transformado en un punto clave y central en las organizaciones y es necesario prevenir e intervenir para mitigar los daños psicosociales, como el Síndrome de Burnout. Además, también es importante para asegurar el bienestar de los empleados y poder construir organizaciones más saludables. Si bien es cierto que los resultados de esta intervención se centran en los equipos de emergencias, considero que se pueden extrapolar, inferir y poner en práctica en cualquier colectivo y en cualquier ciudad, provincia o comunidad autónoma. Además, sería conveniente más investigación para mejorar el bienestar de los trabajadores y las organizaciones, ya que, a pesar de que hay muchos estudios sobre el burnout, la mayoría de ellos no están centrados en la implementación de un plan de prevención e intervención.

## 6. CONCLUSIONES FINALES

### 6.1. Competencias adquiridas durante el cursado de las asignaturas del máster

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Se constata la existencia del conocimiento y las habilidades básicas pero la competencia está insuficientemente desarrollada.	Se constata la competencia para desempeñar tareas, pero su desempeño requiere guía y supervisión.	Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión.	Se constata la competencia para realizar tareas complejas sin guía ni supervisión.

**CE1 - Interpretar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía.**

Durante el grado en Psicología, en la asignatura de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, pude ver y aprender sobre algunos modelos de salud ocupacional como el Modelo Vitamínico, el Modelo de demandas-recursos laborales y el Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa. También pude conocer algunos de los procesos psicológicos negativos como el burnout, la adicción al trabajo, el tecnoestrés y el mobbing, y algunos procesos psicológicos positivos como el Flow i el engagement. A pesar de haber cursado una asignatura sobre estos conceptos considero que tengo que profundizar más, por lo que considero que mi puntuación en esta competencia sería de 2. Considero que después del máster mi puntuación sería de 4 dado que he podido profundizar en los modelos de salud ocupacional y, sobre todo, ampliar mis conocimientos en cuanto a los daños psicosociales. No sólo que es el burnout, el mobbing, el tecnoestrés y la adicción al trabajo, sino también que síntomas presentan, cuáles son sus causas y sus consecuencias y que podemos hacer para prevenirlo y mitigarlo. Y, además, qué son, cómo se dan y cómo podemos potenciar los estados psicológicos positivos.

**CE2 - Desarrollar una investigación básica en Psicología de la Salud ocupacional, Psicología de las Organizaciones y desarrollo de Recursos Humanos.**

Durante el Grado en Psicología una de las competencias que adquirí fue la de realizar una investigación básica y búsqueda de artículos científicos. Pero considero necesario tener un buen conocimiento de la Psicología de la Salud Ocupacional, la Psicología de las Organizaciones y la Psicología de los Recursos Humanos para poder realizar una buena investigación. Puesto que desconozco algunos conceptos, modelos, técnicas y cuestionarios de este ámbito, mi puntuación en esta competencia sería de 3. Actualmente, después de cursar el máster mi puntuación sería de 4 puesto que ya tenía conocimientos en esta competencia debido al Grado en Psicología. Este máster me ha permitido consolidar los conocimientos adquiridos durante este período y ponerlos en práctica, sobre todo, con los trabajos de las diferentes asignaturas y con el trabajo de fin de máster.

**CE3- Comparar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de Recursos Humanos.**

Aunque tenía una idea general sobre el rol de Recursos Humanos en una organización, como el de seleccionar y evaluar perfiles profesionales para la contratación de profesionales para cubrir puestos de trabajo, no disponía de suficiente conocimiento en este ámbito, por lo que mi puntuación sería de 1. Posteriormente, después de cursar el máster, mi puntuación sería de 3. He podido consolidar los procesos de desarrollo sobre Psicología de Recursos Humanos, la importancia que tiene la gestión responsable del rendimiento en el trabajo, el papel que tienen los RRHH en la gestión de la ética, cómo realizar la planificación de la sucesión en una organización y el proceso que sigue, y cómo gestionar el potencial y el desarrollo de los empleados/as, pero todavía considero que tengo que consolidar y ampliar esos conocimientos.

**CE4 - Aplicar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo de las principales fortalezas individuales y organizacionales sobre Psicología Organizacional Positiva.**

Mi puntuación sería de 1 ya que durante el Grado en Psicología no vimos nada de la Psicología Organizacional Positiva. Pero después de realizar el máster mi puntuación sería de 3 ya que he podido aprender no sólo sobre la psicología centrada en la enfermedad o patología, sino centrada en todas aquellas características positivas y fortalezas y en cómo influyen éstas en el bienestar tanto a nivel individual como a nivel de la organización. También he podido aprender sobre el modelo HERO que propone que una organización debe tener empleados saludables, resultados organizacionales saludables y recursos y prácticas organizacionales saludables. Aun habiendo aprendido todo esto considero que es un campo muy amplio del que siempre quedan cosas por aprender.

**CE5 - Valorar las características que determinan el clima y la cultura organizacionales, así como los procesos de cambio y desarrollo organizacional a través del tiempo.**

Mi conocimiento sobre las características que determinan el clima y la cultura organizacionales era muy pobre, por lo que mi puntuación sería de 1. Después del máster he podido ver que se necesita el cambio para poder crecer, para que haya desarrollo mediante la teoría del cambio de Kurt Lewin, por ejemplo. He podido aprender sobre el aprendizaje on-the-job, que es muy necesario para aprender y para

que se den cambios que puedan repercutir en nuestro rendimiento. También he podido conocer las diferentes estrategias organizacionales dirigidas a la facilitación del proceso de aprendizaje, sobre la gestión de la calidad y la excelencia con el modelo EFQM y sobre cómo gestionar el cambio en una organización. Pero todavía considero que quedan conceptos por aprender, por lo que mi puntuación ser

**CE6 - 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.**

Mi puntuación en esta competencia sería de 1. Aunque tengo una idea general sobre las técnicas de gestión de Recursos Humanos, se escapa de mi conocimiento saber implementarlas e interpretar su relación con la salud psicosocial y el desarrollo personal y de grupos en las organizaciones. Después de cursar el máster creo que mi puntuación estaría en torno al 4, ya que creo que he podido aprender todo el proceso de la gestión de recursos humanos, desde poner en práctica las diferentes técnicas de gestión de RRHH hasta interpretar la relación que mantiene con la salud psicosocial y el desarrollo personal y de grupos en las organizaciones. Tengo conocimiento desde la descripción y análisis del puesto de trabajo, el diseño del puesto, el proceso de recompensa de las personas y de desarrollo de todo su potencial (mediante la metodología outdoor training, por ejemplo), procesos para que las personas quieran permanecer en la organización hasta los procesos de desvinculación de una empresa.

**CE7 - 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.**

Debido al Grado en Psicología tengo una visión general de lo que es la salud en las empresas, pero queda mucho por aprender, por tanto, mi puntuación sería de 1. Con la realización del máster he podido profundizar en los modelos de salud ocupacional, en el modelo HERO y en la confianza organizacional. Además, he aprendido sobre la estrategia de las 5 eses para aumentar el nivel de confianza, el engagement, obtener un mayor compromiso y desempeño organizacional y mejorar tanto la vida de las personas como de la organización, por eso mi puntuación estaría en un 4.

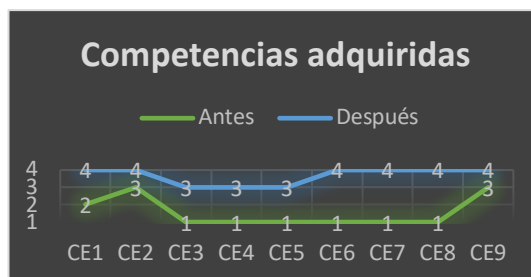
**CE8 - Aplicar técnicas de intervención/optimización de la salud psicosocial desde la psicología de la salud ocupacional.**

En esta competencia mi puntuación sería de 1, ya que no dispongo de conocimientos sobre las diferentes técnicas de intervención y cómo aplicarlas. Pero después del máster mi puntuación estaría en torno al 4. He podido aprender sobre todo la aplicación de técnicas de intervención en trastornos como el burnout gracias a la realización del trabajo de final de máster, pero también he aprendido la diferencia entre riesgos y daños psicosociales, cómo evaluarlos y qué herramientas utilizar y cómo desarrollar organizaciones saludables mediante el modelo HERO. Además de técnicas de intervención en burnout, también he aprendido a evaluar e intervenir en adicción al trabajo y tecnoestrés, en mobbing y, por el contrario, en herramientas y técnicas para la intervención psicosocial positiva.

**CE9 - Juzgar las competencias adquiridas a lo largo del máster sobre Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos.**

Creo que cursar el Grado en Psicología me ha permitido aprender a juzgar las competencias que vamos adquiriendo a lo largo del tiempo, por eso mi puntuación en este aspecto sería de 3. Después de la realización del máster mi puntuación sería de 4, ya que realizar el máster me ha permitido potenciar mis competencias y adquirir mayor conocimiento en cuanto al ámbito de la psicología del trabajo, de las organizaciones y en recursos humanos. No sólo he aprendido sobre los riesgos y daños psicosociales, sino también a ver las fortalezas y características positivas de las personas y de las organizaciones y a saber reforzarlas y consolidarlas para mejorar el bienestar tanto individual como de la organización y, conseguir un clima laboral óptimo para el bienestar y el funcionamiento de la empresa y consecución de los objetivos. Además, también me ha permitido aumentar mis conocimientos en cuanto a la realización de la creación e implementación de un plan de intervención y prevención, así como a la búsqueda de artículos científicos para la redacción e implementación del plan.

A continuación, se puede apreciar el progreso de las competencias adquiridas:



Gráfica 1. Competencias adquiridas

## 6.2. Análisis de las posibles transferencias de los conocimientos al ámbito profesional y en concreto al caso del TFM

Creo que es muy importante desarrollar las diferentes competencias que ofrece el Máster en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones y en Recursos Humanos, ya que son habilidades transcendentales y necesarias en el mundo laboral y que nos permiten adentrarnos en el ámbito de los recursos humanos y de la psicología del trabajo.

En general, la realización de este máster me ha ayudado a conocer más sobre las organizaciones, de las diferentes prácticas para asegurar el bienestar y la satisfacción de los empleados y conseguir organizaciones más saludables y sobre la gestión de los Recursos Humanos y el papel que tienen en las organizaciones. Sobre todo, creo que me ha permitido aprender sobre cómo debería ser una organización y que acciones y/o procesos hay que seguir para conseguir tener una organización lo más saludable y resiliente posible, ya que esto no sólo beneficia a nivel global de la organización permitiendo mejores resultados y beneficios, sino que hace que cada persona sienta mayor bienestar en su puesto de trabajo y así, puede extrapolarlo a su vida privada generando seres saludables y felices.

Además, los conocimientos y las competencias adquiridas las aplico diariamente en mi puesto de trabajo, sobre todo la parte de reclutamiento y selección de personal, como crear una oferta atractiva del puesto de trabajo, que fuentes o plataformas utilizar para la publicación de la oferta y posterior búsqueda de candidatos/as, cómo hacer el cribaje curricular, cómo hacer una entrevista y que tipo de preguntas hacer y qué competencias evaluar, y redactar los informes de los candidatos para presentarlos a las diferentes empresas.

Antes de la realización del máster no tenía conocimientos sobre la selección ni que funciones debía desempeñar una persona en recursos humanos, pero realizarlo me ha

permitido conocer el proceso que hay que seguir y que funciones hay que desempeñar en un puesto de trabajo como puede ser consultor de recursos humanos o talent consultant. También me ha permitido desarrollar más mis habilidades y competencias como la comunicación, la asertividad, el liderazgo, la empatía y la resiliencia, tanto a nivel personal como a nivel profesional.

## 7. REFERENCIAS Y WEBGRAFÍA

Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.

Barroeta Urquiza, J., Bernal Romero, J. M., Boada Bravo, N., Calvo Aguirre, A., . . . Vázquez Naveira, P. (2011). *Los servicios de emergencia y urgencias médicas extrahospitalarias en España*. Recuperado de [http://www.epes.es/wp-content/uploads/Los SEM en Espana.pdf](http://www.epes.es/wp-content/uploads/Los_SEM_en_Espana.pdf)

Betancur, A., Guzmán, C., Lema, C., Pérez, C., Pizarro, M. C., Salazar, S., . . . Vázquez, E. M. (2012). Síndrome de burnout en trabajadores del sector salud. *Revista CES Salud Pública*, 3(2), 184-192. Recuperado de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/síndrome-de-burnout-en-trabajadores-del-sector/docview/1734298865/se-2>

Clavel Callisaya, R. M. (2016). *Desarrollo de una técnica anti-estrés basada en una interfaz natural de usuario (NUI) para su aplicación en videojuegos* (Doctoral dissertation).

de Souza Pereira, S., Fornés-Vives, J., Unda-Rojas, S., Gerson Alves Pereira-Junior, Juruena, M. F., & Cardoso, L. (2021). Análisis factorial confirmatorio del maslach burnout inventory – human services survey en profesionales de la salud de los servicios de emergencia. [Confirmatory factorial analysis of the Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey in health professionals of the emergency services] *Revista Latino-Americana De Enfermagem*, 29 doi:<https://doi.org/10.1590/1518-8345.3320.3386>

- Del Aguila, J. G., Vergel, F. M., & Escudero, G. G. (2001). Sistema integral de urgencias: funcionamiento de los equipos de emergencias en España. *emergencias*, 13, 326-331.
- Generalitat de Catalunya (2013). Departamento de Interior. *¿Qué hacen los bomberos?* Recuperado de [https://interior.gencat.cat/es/arees\\_dactuacio/bombers/coneix\\_els\\_bombers/que\\_fan\\_els\\_bombers/](https://interior.gencat.cat/es/arees_dactuacio/bombers/coneix_els_bombers/que_fan_els_bombers/)
- Generalitat de Catalunya (2021). *SEM – Sistema de Emergencias Médicas. Misión y funciones*. Recuperado de: <https://sem.gencat.cat/ca/coneixer-el-sem/qui-som/missio-i-funcions/>
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2019). *Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Programa de intervención*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del 'Maslach Burnout Inventory' (MBI). *Ciencia & Trabajo*, 2009, vol. 11, num. 31, p. 160-167.
- Llopis Castelló, D., & Camacho Torregrosa, F. J. (2020). Gestión del tiempo. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/142710/Llopis?sequence=1>
- Montes, P. R. G. (1991). Una nota sobre el concepto de " burnout", sus dimensiones y estrategias de afrontamiento. *Información psicológica*, (46), 4-7.
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19.
- Nadal Gelada, J., Moya Salazar, A., Mitjà Ruano, C., & Maceiras Jiménez, J. (2017). Evolución y estructura de la Policía de la Generalitat – Mossos d'Esquadra. *Revista Policia Y Seguridad Pública*, 7(2), 35–80. <https://doi.org/10.5377/rpsp.v7i2.5469>
- Quintero-Febles, J. M., Reyes-Abreu, G., Suárez-Daroca, P., & Rodríguez-García, M. Á. (2020). Estrés y Burnout, Evolución histórica. *EGLE*, 7(16), 92-104.



- Sarmiento Valverde, G. S. (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(1), 67-72.
- Vásquez-Manrique, J. F., Maruy-Saito, A., & Verne-Martin, E. (2014). Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014: Lima, Perú. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 77(3), 168-174.
- Vaamonde, A. G. N., Toribio, M. J., Molero, B. T., & Suárez, A. (2018). Beneficios cognitivos, psicológicos y personales del uso de los videojuegos y esports: una revisión. *Revista de Psicología Aplicada al Deporte y al Ejercicio Físico*, 3(2), 1-14.

## 8. ANEXOS

### ANEXO 1

#### MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI – HSS) INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH (MBI - HSS)

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo/género: \_\_\_\_\_

Área de trabajo: \_\_\_\_\_ Tiempo de trabajo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

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

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender							
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mi							
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo							
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy energético							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy trabajando demasiado							
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas							

### CONSENTIMIENTO INFORMADO – INFORMACIÓN

Antes de proceder a la firma de este consentimiento informado, lea atentamente la información que a continuación se le facilita.

#### Naturaleza:

Participación en el programa de prevención e intervención del Síndrome de Burnout.

Este programa pretende prevenir y reducir la sintomatología del síndrome de Burnout, aumentar los recursos personales de los trabajadores y, por tanto, mejorar su salud mental y ocupacional.

#### Implicaciones:

- La donación/participación es totalmente voluntaria.
- Puede retirarse del estudio cuando así lo manifieste, sin dar explicaciones y sin que esto repercuta en sus cuidados médicos.
- Todos los datos de carácter personal, obtenidos en este estudio son confidenciales y se tratarán conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- La información obtenida se utilizará exclusivamente para los fines específicos de este estudio.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO – CONSENTIMIENTO POR ESCRITO

#### PROGRAMA PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN SÍNDROME DE BURNOUT

Yo \_\_\_\_\_ (Nombre \_\_\_\_\_ y Apellidos):  
.....

- He leído el documento informativo que acompaña a este consentimiento (Información).
- He podido hacer preguntas sobre el estudio *“Programa de prevención e intervención del Síndrome de Burnout”*.
- He recibido suficiente información sobre el estudio *“Programa de prevención e intervención del Síndrome de Burnout”*.
- Comprendo que mi participación es voluntaria y soy libre de participar o no en el estudio.

- Se me ha informado que todos los datos obtenidos en este estudio serán confidenciales y se tratarán conforme establece la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Se me ha informado de que la información obtenida sólo se utilizará para los fines específicos del estudio.
- **Deseo** ser informado/a de los resultados que se obtengan en el curso de la investigación, incluidos los descubrimientos que se puedan producir.

Si                      No

Comprendo que puedo retirarme del estudio:

- Cuando quiera.
- Sin tener que dar explicaciones.

Presto libremente mi conformidad para participar en el *proyecto titulado "Programa de prevención e intervención del Síndrome de Burnout"*.

Firma:

En ..... a .... de ..... de .....

## ANEXO 3

### Relajación muscular progresiva:

1. Mano y antebrazo dominantes.	Apretar el puño dominante.
2. Brazo dominante.	Apretar el codo contra el brazo del sillón.
3. Mano y antebrazo no dominantes.	Apretar el puño no dominante.
4. Brazo no dominante.	Apretar el codo contra el brazo del sillón.
5. Frente.	Levantar las cejas con los ojos cerrados y arrugar la frente.
6. Ojos y nariz.	Apretar los párpados y arrugar la nariz.
7. Boca.	Apretar las mandíbulas, sacar la barbilla hacia fuera y presionar el paladar con la lengua.
8. Cuello y garganta.	Empujar la barbilla contra el pecho, pero hacer fuerza para que no lo toque.
9. Pecho, hombros y parte superior de la espalda.	Arquear la espalda como se fueran a unir los omóplatos entre sí.
10. Región abdominal o estomacal.	Poner el estómago duro y tenso.
11. Muslo dominante.	Apretar el muslo contra el sillón.
12. Pantorrilla dominante.	Doblar los dedos del pie dominante hacia arriba.
13. Pie dominante.	Doblar los dedos hacia adentro sin levantar el pie del suelo.
14. Muslo no dominante.	Apretar el muslo contra el sillón.
15. Pantorrilla no dominante.	Doblar los dedos del pie hacia arriba.
16. Pie no dominante.	Doblar los dedos hacia dentro sin levantar el pie del suelo.

## ANEXO 4

Para la realización del grado inferior se deben seguir las siguientes instrucciones:

Para la realización del grado inferior se deben seguir las siguientes instrucciones:

Ejercicio de reposo.	Lleva a un estado de calma al cuerpo y a la mente. Se suelen emplear frases como: "Estoy tranquilo, mi cuerpo y mi mente están tranquilos".
Ejercicio de peso.	Se provoca la sensación de peso en las extremidades. Se suele emplear la frase: "mis brazos y mis piernas están muy pesados".
Ejercicio de calor.	Se provoca un aumento de la temperatura en las
Ejercicio de respiración.	Se producen una inspiración y expiración tranquilas. Se emplea la frase: "mi respiración es tranquila y regular".
Ejercicio para el corazón.	Se pone la concentración en los latidos del corazón. Se emplean frases como "mi corazón late regularmente".
Ejercicio abdominal.	Se dirige la atención al plexo solar. Se emplea la frase: "mi abdomen es una corriente de calor".
Ejercicio de la cabeza.	Se dirige la concentración a la cabeza con frases del tipo "mi mente está clara".

Para realizar el grado superior se emplean los siguientes ejercicios:

- Experiencia con colores: dirigir la vista al centro de la frente y hacer surgir un color en la imaginación.
- Imaginar objetos concretos: una vela encendida, una rosa, etc.
- Dar forma a valores abstractos: esperanza, amor, coraje, etc.
- Imaginar que se va por el fondo del mar.
- Imaginar que se sube a la cima de una montaña.
- Imaginarse uno mismo con determinados propósitos, por ejemplo: "Voy a afrontar con éxito esa situación".

## ANEXO 5

Matriz de Eisenhower:

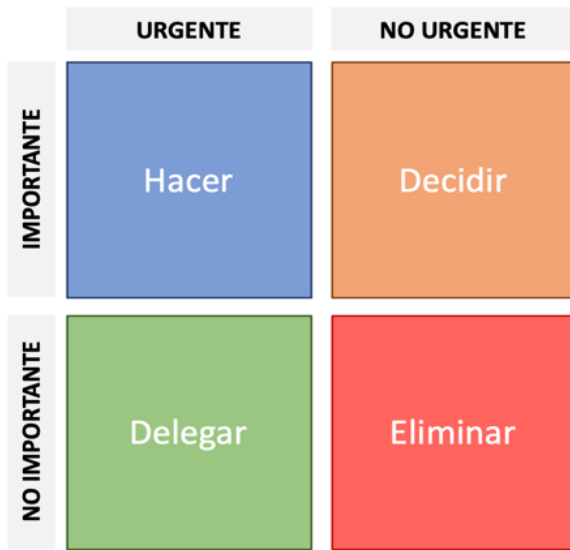


Ilustración 1. Matriz de Eisenhower

Método POSEC:

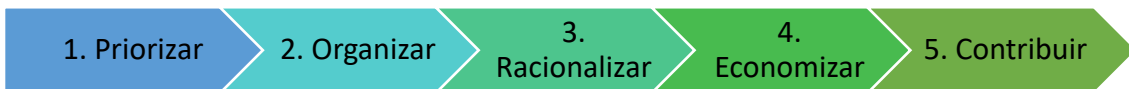


Ilustración 2. Método POSEC