

*COMPARATIVA SOBRE EL  
SÍNDROME DE BURNOUT Y LAS  
ESTRATEGIAS DE  
AFRONTAMIENTO EN LOS/AS  
PROFESIONALES DEL TRABAJO  
SOCIAL Y LA CONSULTORÍA IT*

*Trabajo de Fin de Grado*

*Alba María Falcón Martín | Tutora: Guacimara Rodríguez Suárez.  
Convocatoria: Junio, 2020.*

## **RESUMEN**

El presente documento trata de un estudio de investigación en el cual se analiza y compara el nivel de burnout en una muestra de trabajadores/as sociales y consultores/as IT de la Comunidad de Madrid, así como las estrategias de afrontamiento del estrés que utilizan. La investigación se realizó con el fin de conocer si existía diferencia entre el desarrollo del síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento que se utilizan entre ambas profesiones y si esas estrategias, la valoración del clima, la autovaloración del desempeño laboral y otra serie de factores están relacionados con el desarrollo del burnout.

La muestra total de profesionales que participó en el estudio fue de 38 personas: 22 correspondientes al trabajo social y 16 a la consultoría IT. Ambos grupos profesionales cumplieron tres cuestionarios: uno de elaboración propia para los datos sociodemográficos, de autovaloración profesional y valoración del clima laboral, la Maslach Burnout Inventory (1981;1996) y la Brief COPE realizada por Carver (1997) para conocer las estrategias de afrontamiento del estrés que utilizan.

Una vez analizados los datos se concluyó que la mayoría de los/as trabajadores/as sociales sufría burnout en dos de las dimensiones, frente a los/as consultores/as IT que se encontraban en un nivel bajo del síndrome. No obstante, las estrategias de afrontamiento que más se utilizaban fueron iguales en ambas profesiones siendo el afrontamiento activo, la planificación y la reevaluación positiva las más utilizadas, junto con la aceptación por parte de los/as consultores.

En cuanto a la autovaloración y la valoración del clima laboral se concluyó que sí influían en el desarrollo del burnout ya que se obtuvieron correlaciones en ambas escalas.

**PALABRAS CLAVE:** quemamiento profesional, trabajo social, IT, estrés, estrategias de afrontamiento del estrés, autovaloración profesional, clima laboral.

## **ABSTRACT**

This document deals with a research study in which the level of burnout in social workers and IT consultants in the Community of Madrid is analyzed and compared, as well as the stress coping strategies they use. The research was carried out in order to know if there were differences between the development of the burnout syndrome and the coping strategies that are used in both professionals and if those strategies, the climate assessment, the self-assessment of job performance and other series of factors related to the burnout development.

The total sample of professionals who participated in the study was 38 people: 22 corresponding to social work and 16 to IT consulting. Both professionals completed three questionnaires: one of own elaboration for demographic data, self-assessment and the assessment of work environment, the Maslach Burnout Inventory (1981;1996) and the Brief COPE realized by Carver (1997) to know the stress coping strategies they use.

After analyzing the data, it was concluded that the majority of social workers suffered burnout in two dimensions against the IT consultants which were situated in a lower level of burnout. However, the coping strategies that were used the most were the same in both professions, being active coping, planning and positive reevaluation the most widely used, along acceptance by consultants.

Regarding self-assessment and the assessment of the work environment it was concluded that they did influence in the development of burnout since there were obtained correlations in both scales.

**KEY WORDS:** burnout, social work, intelligent technology, stress, stress coping strategies, self-assessment of job performance, work environment.

## Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. MARCO TEÓRICO. ....	5
2.1 DEFINICIÓN DE BURNOUT.....	5
2.2 CAUSAS DEL BURNOUT. ....	7
2.3. SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS DEL BURNOUT.....	8
2.4. ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL BURNOUT.....	10
2.4.1. BURNOUT Y ENGAGEMENT. ....	11
2.5. EL ESTRÉS Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.....	12
2.6. BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO. ....	14
2.7. TRABAJO SOCIAL, BURNOUT Y ESTRÉS. ....	16
2.8. CONSULTORES/AS IT, BURNOUT Y ESTRÉS.....	19
3. OBJETIVOS.....	21
3.1. OBJETIVO GENERAL. ....	21
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS. ....	21
4. MÉTODO. ....	21
4.1. PARTICIPANTES.....	21
4.2. INSTRUMENTOS Y VARIABLES.....	22
4.3. PROCEDIMIENTO.....	25
4.4. DISEÑO Y PLAN DE ANÁLISIS.....	26
5. RESULTADOS. ....	26
6. DISCUSIÓN.....	39
7. CONCLUSIÓN. ....	45
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	47

## **1. INTRODUCCIÓN.**

El presente documento se basa en un trabajo de investigación realizado con el fin de conocer si existe burnout en una muestra de trabajadores/as sociales y consultores/as de la tecnología de la información, de aquí en adelante IT, de la Comunidad de Madrid y su comparación. Se han escogido estas dos profesiones por la gran diferencia en cuanto a su labor profesional, ya que los/a trabajadores/as sociales llevan a cabo su ejercicio profesional con el contacto directo y continuo con las personas, mientras que los/as consultores/as IT desarrollan su labor a través de un ordenador, algunas veces incluso trabajando desde casa. Además, se ha creído conveniente analizar los estilos de afrontamiento del estrés más utilizados entre ambas profesiones para conocer si existe alguna diferencia y, sobre todo si influye la manera en la que afrontamos las situaciones de estrés en el desarrollo del burnout. Junto a esto, también se analizó la valoración del clima laboral y la autovaloración profesional para conocer su influencia en el desarrollo del síndrome.

La temática se escogió principalmente por la escasa investigación que existe acerca del síndrome del burnout en ambas profesiones de forma individual en comparación con otras profesiones como docentes o sanitarios, además se creyó oportuno comparar dos labores tan opuestas.

El trabajo se compone de seis puntos principales comenzando con un marco teórico en el que se desarrolla la información sobre el síndrome de burnout: qué es, cuáles son sus causas, síntomas y consecuencias y cómo afrontarlo, añadiendo en este apartado una breve comparativa con el “engagement”.

Posteriormente, se analizan las estrategias de afrontamiento del estrés, conceptualizando el estrés y las estrategias que existen, así como las diversas agrupaciones, para analizar como esas estrategias se relacionan con el burnout.

Finalmente, se comenta la relación existente entre burnout, estrés y estrategias del afrontamiento con el trabajo social y la consultoría IT.

A continuación, se detallan el objetivo principal de la investigación y los objetivos específicos, seguidos del método utilizado para la misma, en el que se describe la muestra de participantes, los instrumentos utilizados, el procedimiento que se ha seguido y el diseño y plan de análisis escogido.

En el siguiente apartado se exponen los resultados obtenidos, comenzando con la valoración del clima laboral y autovaloración, seguido del análisis de las dos escalas Maslach Burnout Inventory, una orientada a los profesionales en contacto con personas y otra para la población en general y, por último, el cuestionario Brief COPE para analizar las estrategias de afrontamiento.

Una vez expuestos los resultados, se pasa a la discusión, en donde se desarrollan, explican y comparan los resultados obtenidos con otras investigaciones similares. Para finalizar se exponen las conclusiones a las que se han llegado a partir de la investigación, contrastándolas con los objetivos planteados inicialmente.

## **2. MARCO TEÓRICO.**

### **2.1 DEFINICIÓN DE BURNOUT.**

El burnout o quemamiento profesional es un tipo de estrés crónico que las personas sufren en el entorno laboral. Ante esta situación las personas no suelen tener recursos suficientes para sobrellevarlo y tienden a desarrollar todo tipo de síntomas de carácter psicológico, laboral y social (Manzano y Ayala, 2013). Este síndrome es polifacético y evolutivo.

El síndrome de burnout fue definido por primera vez por el psiquiatra Herbert Freudenberg como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a

una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo” (citado en Cabella y Santiago, 2016).

Con el paso del tiempo, son varios los/as autores/as que han definido y/o matizado el concepto, pero la definición más conocida es la realizada por Maslach y Jackson (1981; 1986) que definen el burnout como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. Estos autores, además de definir el burnout realizaron una escala de medición del mismo con sus tres dimensiones la “Maslach Burnout Inventory”.

Maslach y Schaufeli (1993) han establecido que entre las diversas definiciones de burnout existen algunas características similares, entre las que destacan las siguientes:

- Predominan los síntomas mentales o conductuales a los síntomas físicos.
- Entre los síntomas disfóricos, se señalan el cansancio mental o emocional, la fatiga y la depresión, siendo el principal de ellos el cansancio emocional.
- Los síntomas se manifiestan en personas que no sufrían ninguna psicopatología.
- Se clasifica como un síndrome clínico-laboral.
- Se desencadena por una inadecuada adaptación al trabajo, lo que trae consigo una disminución del rendimiento laboral junto con una sensación de baja autoestima (citado en Llinares, 2011).

Actualmente, no existe una definición aceptada, pero sí hay ciertas características consensuadas sobre el burnout: se considera una respuesta al estrés laboral crónico con connotaciones negativas tanto para la persona como para la institución y suele comenzar con la tensión que se genera ante la discrepancia entre las expectativas de la persona y la realidad de su actividad profesional (Facal, 2012).

Un dato a destacar es que la Organización Mundial de la Salud ha incluido el síndrome de burnout dentro de las enfermedades asociadas al trabajo en su nueva

Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) que entrará en vigor el 1 de enero de 2022.

## 2.2 CAUSAS DEL BURNOUT.

El síndrome de burnout se relacionó originalmente con aquellas actividades profesionales que tienen un contacto directo con las personas, como pueden ser médicos/as, trabajadores/as sociales o psicólogos/as entre otros/as. No obstante, a lo largo de los años se ha ampliado a todo tipo de profesionales y ocupaciones (Salanova, et al., 2000). Además, el quemamiento profesional es un síndrome evolutivo, no aparece repentinamente, sino que es el fruto de la exposición a una serie de factores y/o situaciones estresantes en el ámbito laboral y a lo largo del tiempo.

La aparición del burnout en las personas sigue un proceso de tres fases según Cherniss (1993), coincidiendo la segunda y tercera fase con las expuestas por Maslach y Jackson (1981):

- Una primera fase de estrés que consiste en el desequilibrio entre las demandas y los recursos, es decir, el trabajo tiene una demanda para la cual no hay recursos personales suficientes.
- Una segunda fase de agotamiento en la cual el/la trabajador/a tiene una respuesta emocional a ese desequilibrio, normalmente con síntomas de preocupación, ansiedad, fatiga y agotamiento.
- Una tercera fase de afrontamiento defensivo, el/la trabajador/a introduce una nueva conducta caracterizada por un trato más frío e impersonal (citado en Llinares, 2011).

Las causas del burnout, como se ha mencionado anteriormente pueden ser: la discrepancia entre las expectativas de la persona y la realidad de su actividad profesional, la inadecuada adaptación al trabajo o una situación prolongada de estrés.



Llinares (2011) clasifica los factores que causan estrés laboral en seis grupos:

1. Condiciones de trabajo: sobrecarga de trabajo o peligro en su ejecución.
2. Papel desempeñado: ambigüedad de rol, no tener claro cuál es su función o papel en la empresa.
3. Factores interpersonales: rivalidades, celos y/o sexismo.
4. Progresión profesional: avance lento, ambiciones frustradas.
5. Estructura orgánica: una supervisión inadecuada, estructura organizacional rígida.
6. Relación hogar-trabajo: falta de apoyo familiar, no saber separar el ámbito laboral y personal.

### 2.3. SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS DEL BURNOUT.

Los síntomas y consecuencias del burnout se dan en diversos planos, además, algo destacable del síndrome es que sus síntomas y consecuencias suelen ser difíciles de diferenciar, lo que puede justificarse si interpretamos el ciclo del burnout como un círculo continuo a partir de lo establecido por los/as diferentes autores/as comentado en el párrafo anterior: La situación de estrés (desequilibrio entre demandas y recursos) aparece primero. Si permanece en el tiempo nos lleva al agotamiento emocional, lo cual a su vez merma nuestros recursos, por lo que el estrés se intensifica, agravando el agotamiento y generando las respuestas relativas a la despersonalización y baja realización.

Como ya se expuso en el primer apartado, Maslach y Jackson (1981) dividen los síntomas en tres dimensiones que se exponen a continuación:

1. El agotamiento emocional: que describe situaciones de agotamiento y/o sufrimiento del/la trabajador/a en su puesto de trabajo.

2. La despersonalización: que se manifiesta con conductas impropias hacia los/as usuario/as, desinterés en la labor profesional e incluso con conductas impropias hacia uno/a mismo/a.

2. La falta de realización personal: que describe sentimientos de inseguridad y comparación hacia uno/a mismo/a y hacia los/as demás.

Una clasificación diferente es la realizada por Buendía y Ramos (2001) que, aunque más adelante veremos una agrupación similar para las consecuencias del burnout, en este caso, los clasifica como síntomas y divide en cuatro grupos:

1. Emocionales: depresión, indefensión, apatía, pesimismo, desilusión y desesperanza.

2. Cognitivos: pérdida de valores, de significado, de creatividad y cinismo.

3. Conductuales: absentismo, conductas inadaptativas, sobreimplicación y desorganización.

4. Sociales: aislamiento, malhumor y conflictos interpersonales (citado en Barrera, Malagón y Sarasola, 2015).

Cabe destacar que no existe una única agrupación consensuada, por lo que cualquiera de las mencionadas sería válida, no obstante, en este trabajo se tomará como referencia la agrupación de los síntomas en tres dimensiones según Maslach y Jackson.

En cuanto a las consecuencias que tiene el burnout, este tiene repercusiones en varios ámbitos que pueden observarse tanto en el plano individual como en el organizacional.

A nivel individual la persona que sufre burnout puede tener problemas de salud, como cansancio o dolor muscular. Mientras que a nivel organizacional podemos observar un aumento del absentismo, un descenso del rendimiento y conflictos con los/as compañeros/as de trabajo (Lázaro, 2004).

Forbes (2011) añade el nivel psicosocial, las personas tienden a deteriorar sus relaciones interpersonales, tener problemas conductuales e incluso pueden tener comportamientos que pongan en riesgo la propia salud como el consumo de drogas o alcohol, así como el aumento de la posibilidad de padecer enfermedades psicosomáticas.

Por su parte Llinares (2011), clasifica las consecuencias del burnout en cinco grupos, coincidiendo en cuatro de ellos con la clasificación realizada por Buendía y Ramos (2001) que, por el contrario, los clasifica como síntomas. En este caso, la clasificación sería: emocionales, cognitivos, conductuales, sociales y psicomáticas, siendo este último grupo el añadido por Llinares.

#### 2.4. ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL BURNOUT.

Cuando las personas sufren burnout, tienden a realizar algo para paliar y/o mitigar la situación, ya sea de forma directa o indirecta. De forma general se deben diferenciar dos tipos de afrontamiento: el afrontamiento dirigido a alterar el problema objeto y el afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional.

El afrontamiento dirigido al problema engloba un conjunto de estrategias: las que se refieren al entorno, que tratan de hacerle frente, buscando soluciones alternativas, ya sea modificando el entorno o modificando la conducta del sujeto. Y, el afrontamiento dirigido a la emoción, que tiene como fin modificar la forma en la que se vive la situación mediante el distanciamiento o la extracción de valores positivos ante acontecimientos negativos (Llinares, 2011).

Ante una situación de burnout Domínguez y Jaureguibehe (2012) concluyeron que los/as trabajadores/as sociales, pueden utilizar estrategias personales y profesionales para afrontar la situación como pueden ser:

- La resiliencia: definida por Grotberg (2003) como la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad. Esta es importante en el ámbito laboral ya que ayuda a encajar situaciones adversas o conflictos, sacando el lado positivo de la situación.
- El autocuidado: mediante acciones que fortalezcan la autoeficacia y autoestima ya que, como señala Barenblit “no tenemos que perder de vista que nuestro trabajo es insalubre por esencia y definición, puesto que operamos con las ansiedades” (citado en Puig, 2011).
- La supervisión profesional: definida por Puig (2011) como el análisis de la práctica profesional que realizan los/as trabajadores/as sociales con el fin de revisar el trabajo profesional de algún/a compañero/a. Según Fernández (citado en Domínguez y Jaureguibehe, 2012) la supervisión tiene gran relevancia en el trabajo social debido a las transformaciones sociales que los/as profesionales deben afrontar, así como para proteger y defender los derechos de los/as profesionales. Esto se debe a que los/as trabajadores/as sociales deben tomar decisiones que involucran a personas, por lo que una supervisión puede dar un punto de vista diferente e incluso se pueden controlar las decisiones delicadas con el fin de no cometer errores profesionales.
- La supervisión psicológica: llevada a cabo por otros/as profesionales, con el fin de que los/as profesionales puedan analizar y supervisar su rol profesional.

#### 2.4.1. BURNOUT Y ENGAGEMENT.

Un concepto que podríamos destacar como contrario al quemamiento profesional, e incluso como modo de prevenir el burnout podría ser el “engagement”, es decir, el compromiso y entrega hacia el trabajo. El estar vinculado al trabajo de una forma psicológica diferente.

Esta vinculación psicológica es definida por Salanova y Schaufeli como “Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. Más que un estado específico y momentáneo, la vinculación psicológica se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular” (citado en Salanova, 2006).

La persona que tiene un engagement con su trabajo, muestra más energía y resistencia mental ante el trabajo, los problemas o conflictos pasan a considerarse como una oportunidad de realización personal. En esta situación la persona posee una alta implicación laboral que, al contrario que la situación de burnout no genera desgaste cognitivo, emocional o conductual, sino que se disfruta y fomenta la concentración en la labor (Montoya y Moreno, 2012).

Por tanto, la vinculación psicológica se caracteriza por altos niveles de energía y una gran identificación con el puesto de trabajo, mientras que el burnout se caracteriza por bajos niveles de energía y una falta de identificación con el puesto (Salanova, 2006).

## 2.5. EL ESTRÉS Y LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.

El estrés según Lazarus y Folkman es una respuesta que se produce en la relación entre el individuo y el entorno, cuando este último es considerado como amenazante debido a que el sujeto percibe un desequilibrio entre los recursos que tiene y las demandas de la situación.

Podemos definir el afrontamiento “como los esfuerzos cognitivos y conductuales en constante cambio para la resolución de demandas internas o externas específicas que son valoradas como impositivas o excesivas para los recursos de las personas” (citado en Reich, Costa y Remor, 2017). Por consiguiente, el afrontamiento es el esfuerzo que realiza una persona por intentar resolver el estrés psicológico.

Por su parte, Zeidner y Hammer (citado en Morán, Landero y González, 2009), exponen que el afrontamiento es una característica o conducta en curso que nos capacita para manejar los estresores de una forma más efectiva, experimentando pocos síntomas o que estos sean menos severos una vez expuestos al factor estresor, o recuperándose más rápido de la exposición.

En lo que respecta a su clasificación, aun no existe un consenso sobre cómo agrupar las estrategias de afrontamiento, aunque hay diversos estudios que las agrupan en tres factores (Reich, Costa y Remor, 2017; Montoya y Moreno, 2012), recogiendo la clasificación bifactorial de Folkman y Lazarus (1980) e incorporando un último factor de Carver, Sheier y Wientraub (1989):

1. El afrontamiento focalizado en el problema: con la finalidad de solucionar la situación que genera estrés.
2. El afrontamiento focalizado en la emoción: regular las emociones que se asocian a la situación o evento estresor.
3. El afrontamiento por evitación: se muestran conductas evitativas del problema.

Otra propuesta es agrupar las estrategias en dos factores, incluyendo en uno de ellos las estrategias teóricamente adaptativas (disminuyen el estrés y promueven un bienestar a largo plazo), y en otro las que se consideran desadaptativas (reducen el estrés a corto plazo, sin asegurar un bienestar futuro), algo criticado por varios autores/as ya que lo creen poco fiable, al solo medir dos condiciones.

Entre los instrumentos más utilizados a la hora de analizar los tipos del afrontamiento del estrés nos encontramos con el COPE (Carver, Sheier y Wientraub, 1989), un inventario multidimensional con el objetivo de evaluar las diferentes formas de respuesta ante el estrés. Este instrumento consta de 60 ítems organizados en 15 tipos de

afrontamiento, más adelante Carver (1997) realizó una versión más corta que denominó Brief COPE, con 28 ítems que miden 14 tipos de afrontamientos de dos ítems cada una.

Los tipos de afrontamiento que mide el Brief COPE son: afrontamiento activo, planificación, apoyo emocional, apoyo social, religión, reevaluación positiva, aceptación, negación, humor, autodistracción, autoinculpación, desconexión, desahogo, uso de sustancias.

## 2.6. BURNOUT Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.

Una vez hemos definido y explicado los conceptos principales del trabajo: burnout, estrés y estrategias de afrontamiento, vamos a analizar qué relación existe entre ellos.

Aunque no existen muchos estudios sobre la influencia de las estrategias de afrontamiento y el burnout, Gil-Monte y Peiró (1997) consideraron que el tipo de estrategia de afrontamiento utilizada podría influir en el desarrollo del burnout. Según estos autores el tipo de esfuerzos que se realizan para controlar o mitigar las exigencias ante transacciones estresantes centradas en el problema, ayudan a evitar la aparición del burnout. A su vez, Baron y Kenny en 1986 consideraron que las estrategias centradas en la emoción y en la evitación traían consigo un aumento del estrés y se relacionaban con las dimensiones de despersonalización y agotamiento emocional del burnout, mientras que la estrategia centrada en el problema para estos autores fortalecía la realización personal y protegían al individuo frente al síndrome de quemamiento (Montoya y Moreno, 2012).

Por tanto, las personas que tienden a utilizar estrategias centradas en el problema tienen menos probabilidades de desarrollar burnout que las que utilizan estrategias centradas en la emoción o por evitación. Es por ello que, ante una misma situación que

pueda generar burnout entran en juego las herramientas personales, por lo que dependerá entre otros de cómo se actúe ante situaciones estresantes lo que desencadenará una situación de burnout o no.

Algunos estudios han analizado la relación entre burnout y las estrategias de afrontamiento en diferentes profesiones, uno de ellos es el realizado por Valadez, et al. (2019), en el que se analizó la relación entre situaciones generadoras de estrés, burnout y afrontamiento en entrenadores deportivos. Con un total de 142 entrenadores/as encuestados/as se llegó a la conclusión de que los hombres tendían a utilizar estilos de afrontamiento centrados en el problema, lo que se relacionó con un menor nivel de estrés, por el contrario las mujeres utilizaban mayormente un estilo de afrontamiento centrado en la emoción lo que se relacionó con la presencia de mayor agotamiento emocional. Por tanto, se concluyó que los estilos de afrontamiento influyen significativamente en la presencia de burnout, en este caso cuando los hombres utilizaban estrategias centradas en la emoción tenían un mayor agotamiento emocional mientras que las mujeres que utilizaban estrategias centradas en el problema presentaban un agotamiento emocional menor. Esto se debe a que cuando se utiliza un afrontamiento centrado en la emoción no se realiza ningún cambio para modificar el estresor, por lo que la situación permanece lo que puede conllevar a una cronicidad de la respuesta al estrés.

Otro estudio realizado por Guerrero (2003), analizó los grados de burnout y las estrategias de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. Con una muestra de 257 docentes se concluyó que los estilos de afrontamiento del estrés se diferencian de modo significativo en función de los diferentes grados de burnout presentados por los participantes, de forma que:



- Las personas con un alto agotamiento emocional utilizaban frecuentemente las estrategias: desahogarse, desconexión mental, desconexión conductual, consumo de drogas y aceptación.
- Las personas con alto nivel de despersonalización empleaban con más frecuencia: búsqueda de apoyo social, desahogarse, negación y desconexión mental.
- Las personas con alto nivel de realización personal utilizaban: planificación, afrontamiento activo, búsqueda de apoyo instrumental, búsqueda de apoyo social, reinterpretación positiva y refrenar el afrontamiento.

Por lo que aquellos que presentan mayor grado de agotamiento emocional y despersonalización son los que recurren a estrategias pasivas y orientadas a la emoción, y de aceptación a la hora de afrontar situaciones de estrés, y no a aquellas orientadas a buscar soluciones.

## 2.7. TRABAJO SOCIAL, BURNOUT Y ESTRÉS.

Las personas que trabajan directamente con el sufrimiento humano como médicos/as, trabajadores/as sociales, enfermeros/as, o las que trabajan diariamente con personas en general, tienden a ser más vulnerables al desgaste por empatía y al burnout (Llinares, 2011). Es por ello que en la actualidad, el grupo de los/as trabajadores/as sociales se considera un grupo de alto riesgo de burnout y estrés (Lázaro, 2004).

En el caso específico de los/as trabajadores/as sociales, estos se encuentran abocados a situaciones estresantes debido a las propias características de la población con la que trabajan, sumando a ello sus características individuales, las expectativas, la cualificación y formación y en cómo afrontan las situaciones de dificultad laboral, lo que influye en el posible desarrollo de burnout (Barrera, Malagón y Sarasola, 2015).

Más concretamente, Lázaro (2004) junto a diferentes autores expone que las causas del burnout en trabajadores/as sociales son:

1. Las organizaciones: cuando el/la profesional no es tenido en cuenta, suelen ser organizaciones jerárquicas.

2. Los valores y la filosofía de la profesión: cuando siente que el trabajo realizado no coincide con las expectativas que tenía sobre su profesión. Además, esto se relaciona con la “mística profesional” el conjunto de creencias, expectativas y opiniones que la población tiene sobre los/as profesionales que trabajan en los servicios.

3. La burocratización: al trabajar en el sector público las acciones que constituyen el trabajo están muy estandarizadas y estructuradas, con procesos rígidos propios de la burocratización.

4. Los recursos: cuando se dan restricciones presupuestarias, que dificultan la tarea, creando situaciones de estrés por la falta de recursos.

5. Conflicto de rol: En las organizaciones nos encontramos con conflictos de rol y la ambigüedad de rol. El conflicto de rol se genera cuando no se pueden satisfacer simultáneamente expectativas contradictorias como cuando en trabajo social se da una situación en la que no se pueden atender las tareas básicas para las que se forman y se encuentran en un mar de burocracia y presión organizativa, mientras que la ambigüedad de rol es el grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol siente respecto al mismo, por ejemplo cuando un/a trabajador/a social siente que se espera que se desempeñe una tarea que no es propia de su trabajo.

6. Las personas atendidas: Cuando se dan situaciones desagradables como ataques verbales e incluso agresiones físicas.

De la Fuente y Sánchez (2012), analizaron la prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores/as sociales de Madrid, con una muestra de 100 personas se descubrió que

un 25,3% de los/as encuestados/as sufrían burnout, siendo el agotamiento emocional y la despersonalización las dimensiones con mayor puntuación, con un 62% y 63% respectivamente, y una menor puntuación en el sentimiento de baja realización personal, 52%.

En este estudio destacó la correlación entre el burnout y dos variables sociodemográficas: la edad y la antigüedad. Según va aumentando la edad, el sentimiento de baja realización personal va aumentando, a su vez, según aumenta la experiencia laboral, lo hace también el sentimiento de agotamiento emocional.

Por su parte, Facal (2012) analizó en este caso la prevalencia del síndrome de burnout en los/as trabajadores/as sociales de la comarca de Santiago, de una muestra de 15 trabajadores/as sociales, los resultados fueron que un 66,7% de los/as encuestados/as presentaban grados elevados en alguna dimensión de burnout, siendo el agotamiento emocional la dimensión más significativa con un 46,7%, seguida de la dimensión realización personal con un 33,3%. Por último, la dimensión despersonalización fue la que obtuvo una menor puntuación.

En ambos estudios se utilizó la escala Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1981;1986), y se observó una tendencia elevada a sufrir el síndrome por parte de los/as trabajadores/as sociales, coincidiendo en que la dimensión con mayor puntuación es la de agotamiento emocional.

Por el contrario, la investigación realizada por Morales y Pérez (2019) sobre el síndrome de burnout y el grado de satisfacción laboral de los/as profesionales del Trabajo Social en Tenerife concluyó que, de forma general no se presentaba burnout, aunque la media de las puntuaciones de agotamiento emocional indicaban un nivel medio o de riesgo de sufrir burnout respecto a esta dimensión, la de baja realización personal se situaban entre los niveles bajo y medio, y el promedio de despersonalización en un nivel

bajo. No obstante, se especifica que algunos/as participantes puntuaron alto en las tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) por lo que sí se daban situaciones de burnout de forma individual en algunos/as participantes.

Al igual que en el estudio de De la Fuente y Sánchez (2012), se obtuvo una correlación positiva entre el tiempo de ejercicio profesional y el agotamiento emocional.

Finalmente, Hamama (2012) analizó el burnout en los/as trabajadores/as sociales que trabajan directamente con niños/as en Israel. En él se utilizó una muestra de 126 trabajadores/as sociales y, se concluyó que los/as trabajadores/as sociales entrevistados/as no sufrían burnout.

En este caso, y al contrario que en otros estudios se encontró una correlación negativa entre la edad y antigüedad en el trabajo y el burnout, siendo los que más edad y experiencia tenían los que sufrían menos burnout, lo que puede deberse a la relación establecida por Maslach (1982) que expone que el síndrome suele darse en los primeros cinco años de trabajo, lo que contradice lo dicho por varias investigaciones que lo relacionan con una mayor experiencia laboral.

## 2.8. CONSULTORES/AS IT, BURNOUT Y ESTRÉS.

Como acabamos de mencionar, es cierto que los/as profesionales de trabajo social, al trabajar directamente con personas tienen más riesgo de sufrir burnout, no obstante, los/as consultores/as IT también son un colectivo que tiende a desarrollarlo.

Los/as profesionales IT están en constante presión para ofrecer un servicio eficiente y, sobre todo, ser rentables para la empresa. Esto se debe a la globalización y privatización que se ha vivido a lo largo de los años, lo que trajo consigo nuevas relaciones profesionales, una mayor inseguridad laboral y la obsolescencia de diversos

programas y/o instrumentos que aumentan el estrés laboral de este sector (Padma et al., 2014).

Es por ello que Padma et al., (2014) y Gan y Gan (2012) exponen las posibles causas de burnout y estrés en los/as trabajadores/as de industrias IT:

1. La corta vida de los paquetes de software que obliga a los/a empleados/as a estar aprendiendo constantemente las novedades del mercado.

2. La falta de comunicación entre colegas, debido a que el aprendizaje que han tenido es centrado en la eficiencia y no se da importancia a las relaciones personales.

3. El trabajo es autónomo por lo que la comunicación es escasa, siendo la comunicación con superiores la única, lo que intensifica el necesitar un feedback positivo.

4. La falta de conciliación familiar debido a que la demanda de trabajo en empresas IT es superior al resto, necesitando mayor intensidad de trabajo y mayor tiempo para realizarlo.

5. La ambigüedad de rol, al igual que en trabajo social, los/as profesionales IT no tienen claro qué se espera de ellos/as y cuáles son sus expectativas. Lo que, junto a la escasa información recibida sobre cómo deben comportarse puede conllevar que se reduzca el esfuerzo laboral y se desarrolle burnout.

Un estudio realizado por Rao y Chandraiah (2011) para analizar el estrés ocupacional, la salud mental y las estrategias de afrontamiento de los profesionales IT en India demostró que, de la muestra analizada de 180 personas, los/as trabajadores/as junior, es decir, los que llevaban menos tiempo trabajando, mostraban peor salud mental, más presión y sentimiento de responsabilidad que los trabajadores senior que llevaban más tiempo trabajando.

### **3. OBJETIVOS.**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL.**

Analizar y comparar el nivel de burnout que sufre una muestra de los/as trabajadores/as sociales y los/as consultores/as IT de la Comunidad de Madrid, así como las estrategias de afrontamiento del estrés que utilizan en cada caso.

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

1. Analizar si existen diferencias en la prevalencia de burnout entre la muestra de los/as trabajadores/as sociales y de los/as consultores/as IT de la Comunidad de Madrid.

2. Comparar las estrategias de afrontamiento del estrés que utilizan los/as trabajadores/as sociales frente a los utilizados por los/as consultores/as IT.

2. Investigar de qué manera los estilos de afrontamiento del estrés están relacionados con la prevalencia de burnout.

3. Conocer si la autovaloración y satisfacción con el desempeño laboral están relacionados con el burnout en ambos grupos profesionales.

4. Comprobar si el sentirse valorado/a por parte del equipo y la valoración del clima de trabajo tienen relación con el burnout.

5. Conocer si los aspectos sociodemográficos: edad, antigüedad en el puesto, años ejerciendo o el sexo influyen en la aparición del síndrome.

### **4. MÉTODO.**

#### **4.1. PARTICIPANTES.**

En la investigación han participado un total de 38 personas, de las cuales 22 son trabajadores/as sociales y 16 consultores/as IT. De la muestra total 23 son mujeres y 15 son hombres con una edad comprendida entre los 22 y 59 años. Más concretamente, la

muestra de trabajadores/as sociales está formada por 19 mujeres y 3 hombres, frente a las 4 mujeres y 12 hombres que forman la muestra de los/as consultores/as IT.

En cuanto a la edad, antigüedad y años ejerciendo obtenemos las siguientes diferencias entre ambas profesiones:

Tabla 1. *Datos sociodemográficos según profesión*

Variable	Trabajo Social				Consultoría IT			
	Mínimo	Máximo	Media	DT	Mínimo	Máximo	Media	DT
Edad	23	59	48	8,56	22	40	27,3	5,07
Antigüedad en el puesto	0.7	32	17,3	10,17	0.5	12	3,73	3,38
Años ejerciendo	1	35	21,3	9,07	0.5	12	2,5	3,32

Como se observa en la tabla 1, las medias de la edad, antigüedad y años ejerciendo son mucho más elevadas en los/as trabajadores/as sociales que en los/as consultores/as IT, llegando incluso a duplicar o triplicar la cifra.

#### 4.2. INSTRUMENTOS Y VARIABLES.

A continuación, se exponen los tres instrumentos utilizados para llevar a cabo la investigación, así como las variables medidas para cada uno de ellos:

En primer lugar, un breve cuestionario de elaboración propia que recoge cinco preguntas de datos sociodemográficos, así como cuatro cuestiones para analizar la valoración del clima laboral y la autovaloración como profesional en escala Likert de 5 puntos, siendo 1 nada y 5 mucho.

- *Variables sociodemográficas:*

Sexo, edad, antigüedad en el puesto de trabajo y años ejerciendo la profesión.

- *Variables relacionadas con la valoración del clima laboral y autovaloración:*

Satisfacción con el trabajo, autovaloración como trabajador/a, percepción de la valoración de los compañeros/as de trabajo y valoración del clima laboral.

En segundo lugar, la Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollada por Maslach y Jackson en 1981, en este caso se utilizaron dos versiones de la escala, la MBI Human Services Survey para los/as trabajadores/as sociales formada por 22 ítems en escala Likert de 7 puntos, donde 0 es nunca/ninguna vez y 6 es siempre/todos los días. Y la MBI General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996) para los/as consultores/as IT formada por 16 ítems en escala Likert de 7 puntos, donde 0 en nunca/ninguna vez y 6 es siempre/todos los días.

- *Dimensiones del burnout que mide la MBI Human Services Survey:*

1. Agotamiento emocional que hace referencia a la pérdida de recursos para enfrentarse al trabajo: analizado por los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.
2. Despersonalización que sería el desarrollo de actitudes de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio: que recoge los ítems 5, 10, 11, 15 y 22.
3. La falta de realización personal o tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y la baja autoestima: que abarca los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

La valoración de las dimensiones del burnout es la siguiente:

Tabla 2. *Valoración de las dimensiones del burnout de la MBI Human Services Survey.*

<b>Subescala</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	<b>De 27 a 54*</b>
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	<b>De 10 a 30*</b>
Realización personal	<b>De 0 a 33*</b>	De 34 a 39	De 40 a 56

Fuente: Elaboración propia respecto a la información de Maslach y Jackson (1981)

(\*) Síntomas del síndrome de burnout.



Considerando que hay indicios de burnout cuando el nivel es alto, y el riesgo a padecerlo cuando se obtiene un nivel medio.

- *Dimensiones del burnout que mide la MBI General Survey:*

1. Desgaste emocional que se refiere al desgaste de manera genérica, sin influir el aspecto emocional del trabajo, analizado por los ítems: 1, 2, 3, 4 y 6.

2. Cinismo o actitud de indiferencia y distanciamiento hacia el propio trabajo, que engloba los ítems: 8, 9, 13, 14 y 15.

3. Eficacia profesional, similar a la dimensión realización personal de la MBI Human Services Survey, pero insistiendo más en las expectativas, recogido por los ítems: 5, 7, 10, 11, 12 y 16.

La valoración de las dimensiones del burnout se ha llevado a cabo con el uso de percentiles, realizando cortes para diferenciar los niveles de burnout en los percentiles 33 y 66, dando como resultado la siguiente división de niveles:

Tabla 3. *Valoración de las dimensiones del burnout de la MBI General Survey*

<b>Subescala</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Desgaste emocional	De 0 a 10	De 11 a 20	<b>De 21 a 30*</b>
Cinismo	De 0 a 10	De 11 a 20	<b>De 21 a 30*</b>
Eficacia profesional	<b>De 0 a 12*</b>	De 13 a 24	De 25 a 36

(\*) Síntomas del síndrome de burnout

Por último, se utilizó la Brief COPE realizada por Carver en 1997 para medir las estrategias de afrontamiento del estrés, compuesta por 24 ítems en escala Likert de 0 a 3, donde 0 es nunca y 3 es siempre.

- Los distintos tipos de afrontamiento de estrés según la Brief COPE son:

Tabla 4. Valoración de las estrategias de afrontamiento.

<b>Estrategia</b>	<b>Ítems</b>
Afrontamiento activo	2, 10
Planificación	6, 26
Apoyo emocional	9, 17
Apoyo social	1, 28
Religión	16, 20
Reevaluación positiva	14, 18
Aceptación	3, 21
Negación	5, 13
Humor	7, 19
Autodistracción	4, 22
Autoinculpación	8, 27
Desconexión	11, 25
Desahogo	12, 23
Uso de sustancias	15, 24

La valoración de las 14 estrategias se realiza sumando las puntuaciones de los dos ítems de cada estrategia.

#### 4.3. PROCEDIMIENTO.

Se comenzó con una revisión bibliográfica acerca del tema de estudio. A continuación, se realizó el cuestionario de elaboración propia y se escogieron las escalas para medir el burnout y los estilos de afrontamiento, en este caso se utilizó la Maslach Burnout Inventory en sus dos variantes y la Brief COPE. Una vez se tuvieron los cuestionarios finalizados, se pasaron a un formulario de la herramienta Google. Para facilitar su difusión la recogida de datos se realizó de forma telemática, realizando

llamadas a los diversos centros de servicios sociales, así como a las empresas de IT para solicitar la participación de los/as trabajadores/as, una vez se obtuvo el correo electrónico se envió el cuestionario junto a una breve explicación de la investigación, resaltando en todo momento el carácter voluntario y anónimo.

Una vez finalizada la recogida de datos se pasaron a un Excel para su posterior análisis e interpretación en el paquete estadístico SPSS versión 25.

#### 4.4. DISEÑO Y PLAN DE ANÁLISIS.

La investigación es de carácter no experimental descriptivo, ya que las variables que se observan no son manipuladas, además es un estudio transversal, pues describe el problema de burnout y los estilos de afrontamiento del estrés en los/as trabajadores/as sociales y los/as consultores/as IT en la Comunidad de Madrid en un momento específico, en este caso en el que se recoge la información.

Para analizar la información se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25, realizando análisis descriptivos y de frecuencias, ANOVAs y correlaciones de bivariadas siguiendo el análisis de Pearson.

### **5. RESULTADOS.**

A continuación, se procede a exponer los resultados obtenidos en el estudio realizado, comenzando por el cuestionario de elaboración propia compuesto por preguntas de autovaloración y de valoración del clima laboral, posteriormente se analizarán los cuestionarios MBI Human Services Survey y MBI General Survey y, finalmente el cuestionario Brief COPE.

Comenzando con la autovaloración profesional, los resultados son similares en ambas profesiones, en el caso de los/as trabajadores/as sociales tienen una mayor media en autovaloración, aunque ambos se posicionan en un notable sobre 10.

Para conseguir estos valores se analizaron la satisfacción en el trabajo y la autovaloración profesional.

Tabla 5. *Autovaloración profesional según la profesión*

<b>Autovaloración</b>	<b>Trabajo Social</b>		<b>Consultoría IT</b>	
	<b>Media</b>	<b>DT</b>	<b>Media</b>	<b>DT</b>
Me siento satisfecho/a con el trabajo que realizo	3,91	0,90	3,88	1,09
Considero que soy un/a buen/a trabajador/a	4,09	0,61	3,81	0,65
<b>Total autovaloración</b>	<b>8</b>	<b>1,27</b>	<b>7,69</b>	<b>1,58</b>

En lo que respecta a la valoración del clima laboral son los/as consultores/as IT los/as que mejor puntúan, con una media total de 8 sobre 10, mientras que los/as trabajadores/as sociales valoran en una media total de 6,4 valorando más negativamente el clima en el trabajo con un 2,95 sobre 5.

Para analizar el clima laboral se valoró el clima en el trabajo y la percepción de la valoración de los/as compañeros/as.

En ambas variables se realizaron ANOVAs para comprobar las diferencias entre las medias, obteniendo un resultado no significativo.

Tabla 6. *Valoración del clima laboral según la profesión*

<b>Valoración del clima laboral</b>	<b>Trabajo Social</b>		<b>Consultoría IT</b>	
	<b>Media</b>	<b>DT</b>	<b>Media</b>	<b>DT</b>
Me siento valorado/a por mi equipo	3,45	1,10	3,94	1,12
Cómo valora el clima en el trabajo	2,95	1,13	4,25	0,86
<b>Total valoración del clima laboral</b>	<b>6,41</b>	<b>1,99</b>	<b>8,19</b>	<b>1,87</b>

En lo que concierne al análisis de las dimensiones del burnout a través de la MBI Human Services Survey aplicada a la muestra de trabajadores/as sociales, se obtuvieron los siguientes resultados expuestos en la tabla 7:

Tabla 7. *Análisis de las dimensiones del burnout según la MBI Human Services Survey.*

<b>Dimensión</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Agotamiento emocional	6	48	26,73	11,57
Despersonalización	0	18	7,54	4,43
Realización personal	20	43	32,64	5,00

Como se observa, los/as trabajadores/as sociales, obtuvieron una media de 26,73 en la dimensión agotamiento emocional, lo que indica un riesgo medio-alto, en cuanto a la dimensión despersonalización se obtuvo un 7,4 situándose igualmente en riesgo de padecer burnout y, en cuanto a la realización personal se obtuvo una media de 32,64 lo que indica un alto nivel de burnout.

Tabla 8. *Porcentajes de las dimensiones del burnout según la MBI Human Services Survey*

<b>Dimensión</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
Agotamiento emocional	<b>56,6%</b>	21,7%	21,7%
Despersonalización	21,7%	34,8%	43,5%
Realización personal	<b>86,9%</b>	0,0%	13,1%

Como observamos en la tabla 8, más de la mitad puntúa alto en las dimensiones agotamiento emocional y realización personal, siendo la dimensión que menor puntuación obtuvo la despersonalización.

En lo que respecta al análisis de las dimensiones de la MBI General Survey aplicada a la muestra de consultores/as IT se contempló lo siguiente:

Tabla 9. *Análisis de las dimensiones del burnout según la MBI General Survey.*

<b>Dimensión</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Desgaste Emocional	5	28	16,94	6,9
Cinismo	1	23	9,37	6,44
Eficacia profesional	15	33	26,44	4,8

Como se observa en la tabla 9, los/as consultores/as IT obtuvieron una puntuación media de 16,94 en el desgaste emocional lo que indica un nivel medio de burnout, mientras que en la dimensión cinismo obtuvieron una media de 9,37 lo que indica un nivel bajo de burnout. Finalmente, en la eficacia profesional se obtuvo una media de 26,44 lo que se traduce en un nivel bajo de burnout.

En la tabla 10 podemos observar que casi la mitad de los/as consultores/as IT puntúan alto en la dimensión desgaste emocional, sin embargo, más de la mitad puntúan bajo en las otras dos dimensiones.

Tabla 10. *Porcentajes de las dimensiones del burnout según la MBI General Survey*

<b>Dimensión</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
Desgaste emocional	43,75%	43,75%	12,5%
Cinismo	12,5%	25%	<b>62,5%</b>
Eficacia profesional	0,0%	43,75%	<b>56,25%</b>

A continuación pasamos a analizar las dimensiones del burnout en relación con los datos sociodemográficos. Destacando que no se obtuvieron correlaciones significativas en ninguna de las profesiones.

En este apartado, al ser muestras que utilizan escalas distintas y cuyos datos sociodemográficos son tan diversos se analizará primero el burnout según los datos

sociodemográficos de los/as trabajadores/as sociales y, posteriormente se analizará lo mismo con los/as consultores/as IT.

### **Análisis para los/as trabajadores/as sociales:**

Comenzando con la diferencia en el nivel de burnout entre la antigüedad laboral, los años ejerciendo y la edad, se realizaron 3 grupos para facilitar el estudio, para la variable edad se dividieron en:

- Grupo 1: Menores de 40 años, formado por 4 personas.
- Grupo 2: Entre 40 y 50 años, compuesto por 8 personas.
- Grupo 3: Mayores de 50 años, que incluye 10 personas.

En las variables antigüedad y años ejerciendo se dividieron en:

- Grupo 1: de 0 a 10 años, formado por 5 personas en la antigüedad y 3 personas en cuanto a los años ejerciendo.
- Grupo 2: de 10 a 20 años, compuesto por 9 personas en la antigüedad y 10 personas en cuanto a los años ejerciendo.
- Grupo 3: Más de 20 años, que incluye 8 personas en la antigüedad y 9 personas en cuanto a los años ejerciendo.

Tabla 11. *Análisis de las dimensiones del burnout según la edad*

<b>Dimensión</b>	<b>Grupo 1</b>	<b>Grupo 2</b>	<b>Grupo 3</b>
	Media	Media	Media
Agotamiento emocional	<b>31</b>	20	<b>30,4</b>
Despersonalización	<b>9,5</b>	5,37	<b>8,5</b>
Realización personal	<b>31</b>	34,87	<b>31,5</b>

En la tabla 11, podemos ver que los grupos 1 y 3 son los que obtienen mayor puntuación en las dimensiones de burnout.

Tabla 12. *Análisis de las dimensiones del burnout según la antigüedad en el puesto.*

<b>Dimensión</b>	<b>Grupo 1</b>	<b>Grupo 2</b>	<b>Grupo 3</b>
	Media	Media	Media
Agotamiento emocional	24,2	24,3	<b>31</b>
Despersonalización	5,6	<b>7,4</b>	<b>8,8</b>
Realización personal	<b>34,4</b>	<b>33</b>	<b>31,1</b>

En la antigüedad en el puesto se obtuvo mayor diferencia entre grupos. En este caso se puede visualizar en la tabla 12 que hay un gran aumento en el grupo 3, que lleva más tiempo trabajando respecto a los grupos 1 y 2 en las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización, mientras que en la dimensión de baja realización personal el grupo 3 es el que menor puntuación obtiene.

Tabla 13. *Análisis de las dimensiones del burnout según los años ejerciendo.*

<b>Dimensión</b>	<b>Grupo 1</b>	<b>Grupo 2</b>	<b>Grupo 3</b>
	Media	Media	Media
Agotamiento emocional	<b>32,5</b>	23,6	<b>28,2</b>
Despersonalización	<b>8</b>	6,8	<b>8,3</b>
Realización personal	<b>34</b>	<b>34,2</b>	<b>30,4</b>

En cuanto a los años ejerciendo, ocurre como en el caso de la edad, los grupos 1 y 3 son los que mayor puntuación obtienen en las dimensiones de burnout respecto al grupo 2.



### **Análisis para los/as consultores/as IT:**

En cuanto a la diferencia en el nivel de burnout entre la antigüedad, los años ejerciendo y la edad, al igual que en la muestra de los/as trabajadores/as sociales se realizaron 3 grupos para facilitar el estudio, para la variable edad se dividieron en:

- Grupo 1: Menores de 25 años, formado por 8 personas.
- Grupo 2: Entre 25 y 30 años, compuesto por 5 personas.
- Grupo 3: Mayores de 30 años, que incluye 3 personas.

En las variables antigüedad y años ejerciendo se dividieron en:

- Grupo 1: de 0 a 1 años, formado por 10 personas en ambas variables.
- Grupo 2: de 1 a 5 años, compuesto por 4 personas en ambas variables.
- Grupo 3: Más de 5 años, que incluye 2 personas en ambas variables.

Tabla 14. *Análisis de las dimensiones del burnout según la edad*

<b>Dimensión</b>	<b>Grupo 1</b>	<b>Grupo 2</b>	<b>Grupo 3</b>
	Media	Media	Media
Desgaste emocional	16,12	17,2	18,6
Cinismo	<b>10,5</b>	9	7
Eficacia profesional	27	26,4	25

En la tabla 14 vemos como el desgaste emocional va aumentando de un grupo a otro, sin llegar a ser alto. Mientras en la dimensión cinismo es el grupo 1 el único que obtiene una puntuación de riesgo. Siendo la eficacia profesional la que tiene un nivel bajo en todos los grupos.

Tabla 15. *Análisis de las dimensiones del burnout según la antigüedad en el puesto*

<b>Dimensión</b>	<b>Grupo 1</b>	<b>Grupo 2</b>	<b>Grupo 3</b>
	Media	Media	Media
Desgaste emocional	16	19	17,5
Cinismo	<b>10</b>	9	7
Eficacia profesional	26,9	27,25	<b>22,5</b>

En cuanto al burnout según la antigüedad, en la tabla 15 vemos como el grupo 1 es el único que tiene una puntuación en riesgo en la dimensión cinismo, por el contrario, el grupo 3 es el único que se coloca en riesgo para la dimensión eficacia profesional y se mantienen los tres grupos en un nivel medio en desgaste emocional.

Tabla 16. *Análisis de las dimensiones del burnout según los años ejerciendo*

<b>Dimensión</b>	<b>Grupo 1</b>	<b>Grupo 2</b>	<b>Grupo 3</b>
	Media	Media	Media
Desgaste emocional	16,3	18,25	17,5
Cinismo	<b>10,2</b>	8,5	7
Eficacia profesional	26,4	28,5	<b>22,5</b>

En cuanto a los años ejerciendo, como se observa en la tabla 16 la muestra sigue igual: el grupo 1 es el único que presenta riesgo en la dimensión cinismo, el grupo 3 es el único que presenta riesgo en la dimensión eficacia profesional y todos los grupos se encuentran en riesgo en el desgaste emocional.

Enfocándonos ahora en el análisis de la Brief COPE se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 17. *Análisis de las estrategias de afrontamiento de los/as trabajadores/as sociales.*

<b>Estrategia</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>
Afrontamiento activo	2	6	<b>4,5</b>
Planificación	3	6	<b>4,2</b>
Apoyo emocional	1	6	3,6
Apoyo social	2	6	3,9
Religión	0	4	0,8
Reevaluación positiva	3	6	<b>4,1</b>
Aceptación	1	6	3,6
Negación	0	4	1,2
Humor	1	6	3,2
Autodistracción	1	6	3,2
Autoinculpación	0	5	2,6
Desconexión	0	4	1,7
Desahogo	0	6	3,3
Uso de sustancias	0	1	0,1

Tabla 18. *Análisis de las estrategias de afrontamiento de los/as consultores/as IT.*

<b>Estrategia</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>
Afrontamiento activo	2	6	<b>4,7</b>
Planificación	2	6	<b>4,2</b>
Apoyo emocional	0	6	3,5
Apoyo social	2	6	3,9
Religión	0	4	0,7
Reevaluación positiva	2	6	<b>4,1</b>
Aceptación	2	6	<b>4,5</b>

Negación	0	4	0,9
Humor	2	6	3,7
Autodistracción	2	6	3,6
Autoinculpación	0	5	3,5
Desconexión	0	3	1,6
Desahogo	1	6	2,6
Uso de sustancias	0	3	0,5

---

En las tablas 17 y 18 podemos ver como en ambas profesiones destacan el uso de las estrategias afrontamiento activo, planificación y reevaluación positiva. Además, en el caso de los consultores/as IT se suma la estrategia aceptación. Por el contrario, las menos utilizadas por ambas son el uso de sustancias y la religión, incluyendo en el caso de los/as consultores/as IT la estrategia de negación. Para comprobar estas coincidencias se ha realizado un ANOVA, arrojando resultados no significativos en las comparaciones, por lo que se acepta la hipótesis nula de que las medias son iguales.

Una vez analizadas estadísticamente todas las variables, pasamos a conocer la relación existente entre las mismas, para ello se ha utilizado la correlación bilateral siguiendo el método de Pearson.

Comenzamos con la correlación de las dimensiones del burnout de la escala MBI Human Services Survey (tabla 19) en la cual se obtuvo una correlación negativa significativa en las dimensiones realización personal y despersonalización, por lo que cuando una aumenta, la otra disminuye.

Tabla 19. *Correlación de las dimensiones del burnout según la MBI Human Services Survey.*

		<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Realización personal</b>
<b>Agotamiento emocional</b>	Correlación de Pearson	1	,181	-,349
	Sig. (bilateral)		,421	,111
<b>Despersonalización</b>	Correlación de Pearson	,181	1	-,547*
	Sig. (bilateral)	,421		,008
<b>Realización personal</b>	Correlación de Pearson	-,349	-,547*	1
	Sig. (bilateral)	,111	,008	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En el caso de la escala MBI General Survey (tabla 20) se obtuvo una correlación positiva entre el cinismo y el desgaste emocional, y una correlación negativa entre el cinismo y la eficacia profesional (lo que corresponde con la correlación entre despersonalización y realización personal).

Tabla 20. *Correlación de las dimensiones del burnout según la MBI General Survey.*

		<b>Desgaste emocional</b>	<b>Cinismo</b>	<b>Eficacia profesional</b>
<b>Desgaste emocional</b>	Correlación de Pearson	1	,542*	-,435
	Sig. (bilateral)		,030	,092
<b>Cinismo</b>	Correlación de Pearson	,542*	1	-,719**
	Sig. (bilateral)	,030		,002
<b>Eficacia profesional</b>	Correlación de Pearson	-,435	-,719**	1
	Sig. (bilateral)	,092	,002	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,1 (bilateral).

Continuando con las correlaciones entre las dimensiones del burnout y las variables autovaloración profesional y valoración del clima laboral, en el caso de la MBI Human Services Survey se obtuvo una correlación negativa entre la autovaloración y la

despersonalización, lo que indica que a mayor autovaloración, menor será la puntuación en despersonalización mientras que, entre la autovaloración y la realización personal se obtuvo una correlación positiva, por lo que ambas van en el mismo sentido.

Además, como se observa en la tabla 21, se dio también una correlación negativa entre el clima laboral y el agotamiento emocional.

Tabla 21. *Correlación de las dimensiones de la MBI Human Services Survey con el clima laboral y la autovaloración.*

		<b>Autovaloración</b>	<b>Clima laboral</b>
<b>Agotamiento emocional</b>	Correlación de Pearson	-,288	<b>-,577*</b>
	Sig. (bilateral)	,194	,005
<b>Despersonalización</b>	Correlación de Pearson	<b>-,609*</b>	-,318
	Sig. (bilateral)	,003	,149
<b>Realización personal</b>	Correlación de Pearson	<b>,568*</b>	,202
	Sig. (bilateral)	,006	,368

En el caso de la MBI General Survey se obtuvo una correlación similar en el caso de la autovaloración ya que se mostró una correlación positiva con la eficacia profesional y una correlación negativa con el cinismo.

En cuanto al clima laboral, la tabla 22 muestra una correlación negativa con el cinismo y una positiva con la eficacia profesional, al igual que en el caso de la autovaloración. Además, destaca la correlación positiva entre el clima laboral y la autovaloración, lo que indica que ambas aumentarán o disminuirán en consonancia.

Tabla 22. *Correlación de las dimensiones de la MBI General Survey con el clima laboral y la autovaloración.*

		<b>Autovaloración</b>	<b>Clima laboral</b>
<b>Desgaste emocional</b>	Correlación de Pearson	-,240	-,438
	Sig. (bilateral)	,370	,090
<b>Cinismo</b>	Correlación de Pearson	<b>-,512*</b>	<b>-,771**</b>
	Sig. (bilateral)	,043	,000

<b>Eficacia profesional</b>	Correlación de Pearson	<b>,555*</b>	<b>,755**</b>
	Sig. (bilateral)	,026	,001

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

\*\*.. La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral).

Al igual que con las estrategias del burnout, se realizó un análisis correlacional entre las distintas estrategias de afrontamiento y los datos sociodemográficos.

En este caso, la edad y los años ejerciendo como profesional sí obtuvieron correlaciones significativas en el caso de los/as trabajadores/as sociales:

En cuanto a la edad, se obtuvo una correlación negativa ( $r = -,503$ , Sig. = ,017) con el afrontamiento activo, además se obtuvieron dos correlaciones negativas más, tanto con el apoyo emocional ( $r = -,772$ , Sig. = ,000) como con el apoyo social ( $r = -,592$ , Sig. = ,004).

En relación con los años ejerciendo como trabajador/a social se visualizó una correlación negativa ante el afrontamiento activo ( $r = -,633$ , Sig. = ,002) y con el apoyo emocional ( $r = -,589$ , Sig. = ,004). Por último, se obtuvo una correlación negativa ( $r = -,597$ , Sig. = ,001) con la estrategia de reevaluación positiva.

Por su parte, en el caso de los/as consultores/as IT no se obtuvo correlación entre las estrategias que utilizaban y los datos sociodemográficos.

En cuanto a las correlaciones entre las dimensiones del burnout y las estrategias de afrontamiento se volvieron a dividir ambas escalas de burnout, para realizar la comparación por separado, por un lado, en el caso de la MBI Human Services Survey y las estrategias se obtuvieron correlaciones en las tres dimensiones:

La dimensión agotamiento emocional obtuvo una correlación positiva con el uso de sustancias ( $r = ,431$ , Sig. = ,045).

La dimensión despersonalización obtuvo correlación negativa con la estrategia planificación ( $r = -,438$ , Sig. = ,041), y con la estrategia desahogo ( $r = -,563$ , Sig. = ,006).

Finalmente, la dimensión realización personal obtuvo una correlación positiva con la estrategia planificación ( $r = ,461$ , Sig. = ,031), con el apoyo social ( $r = ,510$ , Sig. = ,013), con la aceptación ( $r = ,509$ , Sig. = ,016), con el humor ( $r = ,429$ , Sig. = ,047), y con el desahogo ( $r = ,450$ , Sig. = ,036).

Por otro lado, en cuanto a la MBI General Survey se obtuvieron correlaciones en las dimensiones desgaste emocional y eficacia profesional.

Más concretamente la dimensión desgaste emocional obtuvo una correlación negativa con el afrontamiento activo ( $r = -,578$ , Sig. = ,019), y con aceptación ( $r = -,632$ , Sig. = ,009)

En cuanto a la dimensión eficacia profesional, obtuvo una correlación negativa con la estrategia negación ( $r = -,512$ , Sig. = ,043).

## **6. DISCUSIÓN.**

El presente estudio se basa en analizar el nivel de burnout y sus diferencias entre dos profesiones totalmente distintas. Como era de esperar, al igual que en la mayoría de los estudios en el caso del trabajo social predominan en mayor medida las mujeres, ocurriendo lo contrario en el caso de los/as profesionales IT en el que participaron mayoría de hombres.

Un dato que llama mucho la atención es la gran diferencia que existe entre las variables edad, antigüedad en el puesto y años ejerciendo. Siendo los/as trabajadores/as IT los/as más jóvenes, que llevan menos tiempo en el puesto y menos años ejerciendo. La mayoría no llega incluso al año en la empresa, lo que puede deberse a que los/as trabajadores/as sociales encuestados son en su mayoría trabajadores/as de la Administración Pública, frente a los/as consultores/as IT que trabajan en empresas privadas, siendo estas las principales limitaciones del estudio: contamos con una muestra



pequeña y muy diversa entre ambas profesiones, lo que dificulta en un primer momento el deducir el por qué de algunos resultados, ya que son diversos los factores que han podido influir.

Comenzando ahora con los resultados obtenidos, en las valoraciones del clima laboral son los/as consultores/as IT los que mejor lo valoran, mientras que en la autovaloración profesional, son los/as trabajadores/as sociales los/as que mejor se autovaloran.

Moviéndonos ahora a las escalas para medir las dimensiones del burnout, los/as trabajadores/as sociales mostraron niveles altos de burnout tanto en agotamiento emocional como en baja realización personal, ubicándose la dimensión de despersonalización en un nivel de riesgo. Por tanto, podemos afirmar que la media de los/as trabajadores/as sociales de la Comunidad de Madrid que participaron en el estudio sí presentan burnout, al igual que en la investigación realizada por De la Fuente y Sánchez (2012), con la diferencia en las puntuaciones en las dimensiones, ya que en nuestro caso la más puntuada ha sido la baja realización personal, obteniendo el 86,9% una puntuación alta en esta dimensión, seguida del agotamiento emocional que puntuó alto en el 56,6% de los/as participantes y por último, la despersonalización, puntuándola alta el 21,7% mientras que, la dimensión mayor puntuada tanto en el estudio de De la Fuente y Sánchez (2012) como en el de Facal (2012) fue el agotamiento emocional. Lo que indica cierto desajuste con el modelo de Maslach y Jackson (1981) quienes establecen que primero tiende a desarrollarse el agotamiento emocional, seguido de la baja realización personal y por último la despersonalización.

Por el contrario, en el caso de los/as consultores/as IT se obtuvieron puntuaciones medias en cuando a la dimensión desgaste emocional y puntuaciones bajas en las dimensiones cinismo y eficacia profesional. Por lo que en este caso, los/as profesionales

IT encuestados/as no presentan en gran medida niveles de burnout. Más concretamente, un 43,75% de los/as consultores/as IT puntuó alto en la dimensión desgaste emocional mientras que el 62,5% puntuó bajo en cinismo y el 56,25% puntuó bajo también en eficacia profesional, destacando el dato de que ningún/a consultor/as IT puntuó alto en la dimensión eficacia profesional.

En cuanto al análisis del burnout respecto a la edad, en el caso de los/as trabajadores/as sociales tanto el grupo formado por personas más jóvenes, como el compuesto por personas mayores presentan niveles elevados de burnout en las tres dimensiones, por lo que los resultados obtenidos no siguen el patrón expuesto en el marco teórico en donde se expone que son los más mayores los que más burnout desarrollan. En cuanto a los años ejerciendo se repite el patrón, destacando que, en este caso el grupo de personas con menos años ejerciendo no presenta burnout en la dimensión de realización personal. Por último, la comparación más notoria la encontramos en el análisis del burnout según la antigüedad en el puesto, ya que observamos niveles altos en las tres dimensiones en el grupo que más antigüedad tiene. Por lo tanto, en este estudio las personas con mayor riesgo de sufrir burnout son tanto las jóvenes como las mayores, tanto en edad como en antigüedad profesional, observándose un mejor ajuste en los de mediana edad, lo que puede interpretarse de diversas formas, lo que deja abierta la puerta a más estudios para poner a prueba las distintas teorías y establecer la causa.

Pasando ahora a la muestra de consultores/as IT, en el caso del análisis del síndrome respecto a la edad se vio un aumento de la dimensión desgaste emocional desde los/as más jóvenes a los/as más mayores, mientras que en la dimensión cinismo se dio un repunte en los/as más jóvenes, colocándose en riesgo. Siguiendo con la antigüedad en el puesto y los años ejerciendo, se obtuvieron los mismos resultados, siendo los menos antiguos los que tenían una puntuación de riesgo en la dimensión cinismo, mientras que

los que más antigüedad tenían obtuvieron una puntuación de riesgo en la eficacia profesional. Lo que nos muestra resultados poco comunes que deberían estudiarse para concretar qué factores pueden afectar al desarrollo del burnout en este grupo profesional.

En este caso, y al contrario de lo que se concluyó en el estudio de Rao y Chandraiah (2011) no se ve una diferencia notoria entre los/as trabajadores/as jóvenes y los/as más adultos/as, no obstante, esto puede deberse a que la muestra con la que se trabaja es demasiado joven, ya que la edad máxima es de 40 años.

Siguiendo con el análisis de las relaciones existentes entre las dimensiones del burnout y las del síndrome con la autovaloración y la valoración del clima laboral:

En cuanto a las dimensiones del burnout se obtuvo que cuanto mayor es el nivel de despersonalización, menor es la realización personal, al igual que ocurrió en el estudio de Morales y Pérez (2019).

Esto mismo ocurrió en las dimensiones de la General Survey en la cual se obtuvo que a mayor cinismo, menor es la eficacia profesional en el caso de los/as IT. No obstante, en este caso se obtuvo una correlación positiva entre el cinismo y el desgaste emocional lo que indica que a mayor cinismo, mayor será el desgaste emocional.

Siguiendo con la correlación de burnout respecto a la autovaloración, en el caso de los/as trabajadores/as sociales se obtuvo que cuanto peor es la autovaloración mayor será el nivel de despersonalización y viceversa. Por el contrario se obtuvo que las personas que se autovaloran mejor como profesionales muestran mayores niveles de realización personal en el trabajo.

En el caso de la consultoría IT, las personas con mayor autovaloración tenían una mejor eficacia profesional y un menor grado de cinismo. Lo que viene siendo el mismo resultado que el obtenido en los/as trabajadores/as sociales.

Respecto a la valoración del clima laboral y las dimensiones del burnout, en el caso de los/as trabajadores/as sociales se vio que si la valoración del clima se punta bajo el agotamiento emocional aumentará. Por el contrario, en el caso de los/as consultores/as IT se obtuvo el mismo resultado que en la autovaloración, cuanto mejor valoraban el clima más eficacia profesional obtenían y menor era el grado de cinismo.

Además, destaca la correlación entre el clima laboral y la autovaloración en el caso de los/as consultores/as IT, que indicaba que cuanto mejor se autovaloran, mejor valoran el clima de trabajo.

Continuando con las estrategias de afrontamiento, ambas profesiones utilizan más las estrategias que se consideran teóricamente adaptativas: afrontamiento activo, planificación y reevaluación positiva, incluyéndose la estrategia aceptación en el caso de los/as consultores/as IT. También coinciden con las menos utilizadas: la religión y el uso de sustancias, incluyendo de nuevo otra estrategia en el caso de los/as consultores/as IT: la negación. Estas últimas inclusiones muestran como los/as consultores/as IT hacen un uso habitual de la estrategia aceptación frente a la de negación, lo que se traduce en aceptar y hacer frente al problema en vez de negarlo y evitarlo.

En cuanto al análisis correlacional entre las distintas estrategias de afrontamiento y los datos sociodemográficos, se obtuvieron resultados únicamente en la muestra de los/as trabajadores/as sociales, ya que en el caso de los/as consultores/as IT no se obtuvieron correlaciones significativas. En concreto fueron la edad y los años ejerciendo como profesional los que obtuvieron correlaciones con las estrategias: las personas con menor edad utilizan más las estrategias afrontamiento activo, apoyo emocional y apoyo social disminuyendo el uso de estas a medida que aumenta la edad.

En el caso de los años ejerciendo vuelven a ser los que menos años llevan los que más utilizan las estrategias afrontamiento activo, apoyo emocional y reevaluación positiva frente a los que más años llevan ejerciendo que las utilizan en menor medida.

Por último pasamos a analizar la relación entre las estrategias de afrontamiento y las dimensiones del burnout. En este caso la muestra no arrojó diferencias en el uso de estrategias según el nivel de burnout que presentaban, algo que sí ocurrió en el estudio de Guerrero (2003), no obstante sí se obtuvieron correlaciones significativas entre las dimensiones y algunas estrategias, por lo que se debería seguir analizando la relación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y el burnout para conocer si realmente influyen y de qué manera lo hacen en el desarrollo del síndrome de burnout.

Comenzando con los/as trabajadores/as sociales se obtuvo lo siguiente:

El agotamiento emocional obtuvo una correlación positiva con el uso de sustancias, por lo que a mayor uso de estas, mayor será el agotamiento emocional.

La despersonalización obtuvo una correlación negativa con las estrategias planificación y desahogo, lo que indica que cuanto más se utilizan las estrategias mencionadas menor será la puntuación en despersonalización.

Finalmente, la realización personal obtuvo una correlación positiva con las estrategias planificación, apoyo social, aceptación, humor y desahogo, ocurriendo lo mismo que en la dimensión agotamiento emocional: a mayor uso de las estrategias más alta será la puntuación en realización personal.

Continuando con los/as consultores/as IT se mostraron las siguientes correlaciones:

El desgaste emocional obtuvo una correlación negativa con el afrontamiento activo y la aceptación, lo que indica que el desgaste emocional será menor cuanto más se utilicen estas estrategias.

La eficacia profesional obtuvo una correlación negativa con la estrategia negación por lo que, al igual que en el caso anterior, a mayor uso de la estrategia menor será la puntuación en eficacia profesional.

## **7. CONCLUSIÓN.**

Una vez expuestos y comentados todos los resultados pasamos a enumerar brevemente las conclusiones a las que se han llegado tras la investigación.

Comenzando con el objetivo general “Analizar el nivel de burnout que sufren los/as trabajadores/as sociales y los/as consultores/as IT de la Comunidad de Madrid, así como las estrategias de afrontamiento que utilizan en cada caso” se ha comprobado que los/as trabajadores/as sociales participantes en este estudio sí sufren burnout frente a los/as consultores/as IT que no lo hacen. No obstante, sí que utilizan las mismas estrategias para afrontar las situaciones de estrés, siendo estas parte del grupo de las estrategias adaptativas.

Empezando ahora con los objetivos específicos, en cuanto a “analizar si existen diferencias en la prevalencia de burnout entre los/as trabajadores/as sociales y los/as consultores/as IT” podemos confirmar que en el caso de la muestra sí existen diferencias, ya que más de la mitad de los/as trabajadores/a IT puntuó alto en las dimensiones agotamiento emocional y realización personal, frente a los consultores/as IT que obtuvieron en mayor medida porcentajes bajos-medios en las tres dimensiones, a excepción del desgaste emocional.

Respecto a “Comparar las estrategias de afrontamiento que utilizan los/as trabajadores/as sociales frente a los utilizados por los/as consultores/as IT” hemos comprobado que no existen diferencias ya que tienden a utilizar las mismas estrategias como se acaba de comentar.

Siguiendo con el objetivo “investigar de qué manera los estilos de afrontamiento del estrés están relacionados con la prevalencia de burnout” no podemos afirmar que exista una relación demostrable ya que aun utilizando las mismas estrategias se obtuvieron diferencias significativas entre el nivel de burnout de una profesión y otra. No obstante, como se comentó en los resultados sí se obtuvieron correlaciones significativas entre las dimensiones y algunas estrategias.

Pasando a los objetivos “conocer si la autovaloración y satisfacción con el desempeño laboral están relacionados con el burnout” y “comprobar si sentirse valorado/a por parte del equipo y la valoración del clima de trabajo tienen relación con el burnout” se demostró que existe correlación entre ambas valoraciones y las dimensiones del burnout en ambas escalas, siendo menores las puntuaciones en burnout cuanto mejor se autovaloran y valoran el clima laboral.

Finalmente, el quinto objetivo específico “conocer si algún aspecto sociodemográfico como la edad, la antigüedad en el puesto o el sexo influyen en la aparición del síndrome” los datos sociodemográficos no reflejaron diferencias notorias, ya que en muchos casos eran los/as más jóvenes y los/as más mayores los que mayor puntuación obtenían en las dimensiones, lo que indica que no hay correlación entre ambas variables, aunque en el caso de los/as trabajadores/as sociales se dio un resultado curioso y es que son los/as mayores y los/as jóvenes los que se sitúan en mayor riesgo de burnout.

No obstante, si tenemos en cuenta que los/as consultores/as son un grupo más joven, con menor antigüedad y llevan menos tiempo ejerciendo frente a los/as trabajadores/as sociales puede que sí exista alguna relación entre estas variables y el burnout. Destacando que el trabajo social es una actividad esencial (Llinares, 2011), por lo que podemos concluir que puede ser la actividad profesional la que haya arrojado resultados altos de burnout en los/as trabajadores/as sociales.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- De la Fuente, I. y Sánchez, E. (2012). Trabajo social, síndrome de estar quemado por el trabajo y malestar psíquico: un estudio empírico en una muestra de trabajadores sociales de la Comunidad de Madrid. *Portularia*, 12, 121-130.
- Domínguez, J. y Jaureguibehe, V. (2012). Trabajo Social y Síndrome de Burnout: reflexiones sobre intervención profesional actual. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*. (51), 140-144.
- Facal, T. (2012). Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios. *Portularia*, 12(1), 59-69.
- Forbes, G. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial* (160), 1-4.
- Gan, T y Gan, Y. (2013). Sequential Development among Dimensions of Job Burnout and Engagement among IT Employees. *Stress Health*, 30, 122-133.
- Guerrero, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas y afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de psicología*, 19(1), 145-158.
- Hamama, L. (2012). Burnout in Social Workers Treating Children as Related to Demographic Characteristics, Work Environment, and Social Support. *National Association of Social Worker*, 113-125.
- Manzano, G. y Ayala, J. C. (2013). New Perspectives: Towards an Integration of the concept “burnout” and its explanatory models. *Anales de psicología*, 29(3), 800-809.



- Montoya, P. A. Y Moreno, S. (2012). Relación entre el síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el caribe*, 29(1), 205-227.
- Morales, Z. Y Pérez, S. (2019). *Investigación sobre el síndrome de burnout y el grado de satisfacción laboral en los/as profesionales del trabajo social*. Universidad de La Laguna. Tenerife.
- Morán, C., Landero, R. Y González, M. T. (2009). COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 9(2), 543-552.
- Lázaro, S. (2004). El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales. *Portularia*, 4, 499-506.
- Llinares, M. C. (2011). ¿En qué consiste el Burn Out o Síndrome del quemado? *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista*. (65), 237-266.
- Padma, V., Anand, N. N., et al. (2015) Health problems and stress in information Technology and Business Process Outsourcing employees. *Journal of Pharmacy and Bioallied Sciences*, 7, S9-13.
- Puig, C. (2011). La supervisión en los equipos de Servicios Sociales: una oportunidad para la reflexión, el pensamiento y el cuidado de los profesionales. *Cuadernos de trabajo social*. 24, 123-133.
- Rao, J. y Chandraiah, K. (2011). Occupational stress, mental health and coping among information technology professionals. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 15, 22-26.
- Reich, M., Costa, C. D. Y Remor, E. (2016). Estudio de las propiedades psicométricas del Brief COPE para una muestra de mujeres uruguayas. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 34(3), 615-636.

Salanova, M. (2006). Medida y evaluación del burnout: nuevas perspectivas. *Jornada “El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales”* 27-43.

Salanova, M., Schaufeli, W. Et al. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva? *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 7(2), 117-134.

Valadez, A., Uribe, J. I. et al. (2019). Relación entre situaciones generadoras de estrés, burnout y afrontamiento en entrenadores deportivos. *Revista de Psicología del Deporte*, 28(2), 161-168.