

GESTIÓN EMOCIONAL, GESTIÓN DE CONFLICTOS Y SÍNDROME DEL BURNOUT EN ÁRBITROS/AS DE BALONCESTO

Autor: Ayoze Pedro Niebla Quintero

Tutor: Christian Robert Rosales Sánchez

Grado en Trabajo Social

Universidad de La Laguna

Convocatoria: Julio 2021

Resumen

La labor arbitral tiene un papel esencial en el desarrollo del partido, pero son escasas las investigaciones realizadas sobre la figura del árbitro/a. El presente Trabajo de Fin de Grado tiene como objetivo estudiar en qué medida las herramientas de gestión emocional y de conflictos y el síndrome del burnout están presentes en los/as árbitros/as de baloncesto, así como, conocer en qué medida influyen las variables sociodemográficas en las variables dependientes. Para ello se ha realizado un cuestionario con 38 ítems que se ha dividido en cuatro secciones: 1) datos sociodemográficos, 2) gestión emocional, 3) gestión de conflictos y 4) síndrome del burnout. Los/as participantes de la encuesta han sido 160 árbitros/as de España. Los resultados más destacados han sido: los/as árbitros/as participantes poseen una buena capacidad de gestión emocional, los árbitros poseen un mayor control emocional que las árbitras, los/as participantes no sufren síndrome del burnout... En conclusión, el presente trabajo ha mostrado la importancia de cómo la gestión emocional, de conflictos y síndrome del burnout puede influir a los/as árbitros/as en su labora profesional y personal, siendo, por tanto, necesario realizar más investigaciones con este colectivo.

Palabras claves: árbitros/as, gestión emocional, gestión de conflictos y síndrome del burnout.

Abstract

Refereeing plays an essential role in the development of the match, but little research has been done on the figure of the referee. The objective of this Final Degree Project is to study the extent to which emotional and conflict management tools and burnout syndrome are present in basketball referees. As well as to know to what extent the sociodemographic variables influence the dependent variables. For this purpose, a questionnaire with 38 items has been divided into four sections: 1) sociodemographic data, 2) emotional management, 3) conflict management and 4) burnout syndrome. A total of 160 referees from Spain participated in the survey. The most outstanding results were: the participating referees have a good emotional management capacity, the referees have a greater emotional control than the female referees, the participants do not suffer from burnout syndrome... In conclusion, the present study has shown the importance of how emotional management, conflict management and burnout syndrome can influence referees in their professional and personal work, therefore, it is necessary to carry out further research with this group.

Key words: referees, emotional management, conflict management and burnout syndrome.

Índice

1. Justificación	1
2. Marco Teórico	2
2.1. Síndrome del Burnout	2
2.2. Gestión emocional	5
2.3. Gestión de conflictos	11
3. Objetivos	16
4. Método	16
4.1. <i>Participantes</i>	16
4.2. <i>Diseño</i>	17
4.3. <i>Instrumentos</i>	18
4.4. <i>Procedimiento</i>	19
5. Resultados	19
6. Discusión	23
7. Conclusiones	26
Referencias bibliográficas	28

1. Justificación

El presente Trabajo de Fin de Grado tiene como objetivo analizar en qué medida la gestión emocional, la gestión de conflictos y el síndrome del burnout se encuentran presentes en los/as árbitros/as de baloncesto en España.

Pla-Cortés et al. (2015) señalan que la labor de un árbitro siempre se encuentra entredicho por los diferentes componentes que hay en un partido (jugadores, entrenadores, periodistas...) poniéndose en duda todas las decisiones arbitrales e incluso en cierta medida sus cualidades personales y psicológicas. También, se suele señalar que cuando no logran controlar un partido y la toma de decisiones en determinados momentos no se cumple se suele decir que el/la árbitro/a no tiene carácter o no tiene personalidad.

Asimismo, se debe mencionar que, aunque la labor arbitral desempeña un papel fundamental para el desarrollo del partido son escasas las investigaciones realizadas sobre la figura del árbitro.

Jaenes et al. (2012) indica que existen diversas fuentes de estrés como pueden llegar a ser la acumulación de errores, agresiones, situaciones de conflicto interpersonal con los jugadores, entrenadores..., es por ello por lo que conocer las situaciones que provocan estrés y las manifestaciones de estrés que se encuentran asociadas constituye un punto de partida que ayuda a la creación de diferentes intervenciones dirigidas con el objetivo de mejorar las habilidades psicológicas.

Como enfoca Arbinaga et al. (2019) se debe realizar un mayor hincapié en las características y variables que influyen en las decisiones arbitrales, ya que, los/as árbitros/as se consideran un grupo profesional destacado y con pocos estudios realizados sobre dicha población, además, se debe analizar las consecuencias que puede tener el burnout, tanto en la salud individual como en las propias labores arbitrales, ya que, se presentará en el aumento de los errores arbitrales durante el juego.

En definitiva, a raíz de lo mencionado anteriormente, el presente trabajo trata de obtener una mayor visibilidad y sensibilización sobre la figura del árbitro y cómo puede llegar a influir la gestión emocional, la gestión de conflictos y el síndrome del burnout en la labor de este colectivo. Así, en concreto, este trabajo se centra en la gestión emocional, la gestión de conflictos y el síndrome del burnout en árbitros/as de baloncesto, puesto que examinar la figura del árbitro/a resulta beneficioso no solo para éste a nivel profesional y personal sino también para la influencia que pueden llegar a tener en los/as jugadores/as, entrenadores/as.

2. Marco Teórico

El rol del árbitro/a es de máxima complejidad debido entre otras cosas por la variedad de funciones que deben llevar a cabo: percibir, evaluar, decidir y sancionar para cumplir las reglas, prestar atención al desarrollo del juego para tomar diversas decisiones y realizar juicios durante el partido en decimas de segundos (Di Corrado et al. 2011, citado en Urra, 2018). De este modo, por esta amplitud de funciones, el/la árbitro puede experimentar y/o sufrir el síndrome del Burnout, debe realizar una adecuada gestión emocional para controlar sus sentimientos, durante y después de los partidos y tiene que desarrollar diversas estrategias para la gestión de conflictos.

2.1. Síndrome del Burnout

La literatura vinculada al ámbito deportivo revisada, mayoritariamente, se centran en los deportistas, dejando en un segundo plano a los entrenadores, y en bastante menor medida, los/as árbitros/as o jueces deportivos (García – Parra et al., 2016; Pedrosa y García – Cueto, 2015, citado en Arbinaga et al., 2019).

El estrés se encuentra en la vida cotidiana de las personas provocando un malestar que, a corto y largo plazo, puede acarrear problemas en la salud y en el bienestar personal, además de, en la propia satisfacción laboral y colectiva. Esta sintomatología es origen del

síndrome del burnout, el cual afecta mayoritariamente a profesiones que requieren de algún contacto directo con las personas y, a su vez, una filosofía humanística del ámbito laboral, es decir, las que necesitan una gran entrega e implicación (Gutiérrez et al., 2006).

El estudio realizado por Al-Haliq et al. (2014) muestra que los/as árbitros/as se encuentran entre los que más estrés acumulan durante las competiciones deportivas debido a las funciones que tienen. Este estrés puede llegar a provocar efectos psicológicos y somáticos negativos en la salud personal de todos/as los/as árbitros/as que pueden ser desde una menor satisfacción hasta diferentes niveles de agotamientos.

Garcés de los Fayos (2005, citado en Sierra y Abello, 2008) define el síndrome del burnout en los/as deportistas como:

... el sentimiento de cansancio vital que [...] sienten cuando padece los tres síntomas que constituyen este trastorno psicológico: en primer un estado de agotamiento emocional que siente como desbordante, por un distanciamiento y dureza emocional hacia las personas que le rodean en su entorno deportivo, por ser los que provocan su estado malestar y, finalmente, el sentimiento de escasa realización personal y deportiva que le aboca a la frustración más profunda.

Otros autores como, Weinberg y Richardson (1990, citado en Carlin y Garcés de los Fayos, 2012) define la sintomatología característica del burnout en los/as árbitros/as como “la dificultad para concentrarse, actitud negativa hacia el trabajo, la familia y la vida en general, y todas aquellas situaciones en las que el/la árbitro/a o juez no puede controlar sus habilidades psicológicas (p.92).”

Asimismo, es posible afirmar que debido a la influencia significativa en la disminución de la calidad que se ofrece a los implicados y la existencia de una falta de compromiso en la práctica, el síndrome del burnout puede ser considerado un trastorno crónico, adaptativo, que se asocia con un afrontamiento inadecuado de las exigencias

psicológicas de la puesta en práctica de un ejercicio profesionalizante que afecta negativamente los niveles de vida de la persona afectada y en sus aspectos sanitarios (Gutiérrez et al., 2006).

Hernández et al. (2010) señala que el/la árbitro/a tiene una responsabilidad continua y extrema debido a que las decisiones que tome durante el transcurso del partido pueden depender de ganar o perder un partido, una medalla o puntuación, ..., lo cual provoca que esté en un continuo estado de atención a todo lo que pueda ocurrir durante los partidos y, teniendo en cuenta que estos pueden ser muy diversos, existirán una variedad de estímulos que condicionarán la toma de decisiones. Además, este autor hace hincapié en la presión social continuada que sufren los/as árbitros/as por parte de jugadores, entrenadores, medios de comunicación, directivos ..., que sumadas a las actuaciones, agentes y acontecimientos, pueden dar lugar a un/a árbitro/a altamente estresado, el cual, podría llegar a manifestar: agotamiento físico y emocional, bajo autoconcepto, sentimiento de bajo rendimiento, distanciamiento del entorno deportivo, pérdida de confianza, ..., lo cual es un problema importante para un rendimiento deportivo adecuado y puede llegar a provocar angustia psicológica.

En esta línea, Weinberg y Richardson (1990) afirman que el arbitraje supone una actividad donde las variables psicológicas entran en juego, confirmándose que variables como la percepción subjetiva, la presión que ejerce el público, los jugadores y los propios entrenadores o el efecto de diferentes estresores que se relacionan con el entorno próximo al árbitro provocan un impacto en su bienestar emocional (Debien et al., 2014; Louvet et al., 2009; Pettersson-Lidbom y Priks, 2010, citado en Pedro y García-Cueto, 2016).

Edward (2005) y Howard y Johnson (2004) señalan la existencia de una serie de aspectos positivos de la resiliencia, por ejemplo, el compromiso que actúa como elemento de defensa frente al burnout, al producirse un aumento de las habilidades y competencias

que mitigan la susceptibilidad de llegar a padecer burnout (Ríos et al., 2012). En esta dirección, la resiliencia debe, por tanto, entenderse como un factor protector frente a la posibilidad de experimentar burnout (Reche et al., 2014). De este modo, es necesario entender que la experiencia, a pesar de lograr alcanzar una realización personal también puede presentar mayor agotamiento personal, es por eso que, cuando se es árbitro/a con menos experiencia, es necesario iniciarse construyendo un buen dossier de resiliencia, puesto que esto representará mayor adaptabilidad, balance, flexibilidad y estabilidad en cuanto a perspectiva de vida (Arbinaga et al., 2019; Tutte y Reche, 2016).

Por último, cabe destacar que este síndrome causa el efecto del abandono de la actividad arbitral (Pedrosa y García-Cueto, 2015). Según Soriano (2018) diversos estudios han mostrado un porcentaje de abandono anual cercano al 30% que se ha mantenido estable en la última década, así como, una duración media de carrera relativamente corta siendo un 51,9% el número de árbitros/as que abandonan antes del quinto año. Asimismo, el estudio realizado por Garcés de los Fayos et al. (1999, citado en Hernández et al., 2010) subraya que el 10,31% de árbitros/as presentaban el síndrome del burnout. Por ello, se debe considerar a las personas profesionales del arbitraje como figuras susceptibles de desarrollar el síndrome del burnout de forma sostenida en el tiempo en situaciones similares a las de cualquier deportista.

2.2. Gestión emocional

La figura del árbitro/a siempre ha sido estudiada con menor interés que la de los propios participantes, es por ello, que, debido a las diferentes situaciones que el colectivo se encuentra en cada partido, el estrés ha tenido un papel de suma importancia (Arbinaga et al., 2019).

A partir de la definición sobre la emoción de Lazarus (2000), Soriano et al. (2016) señalan la emoción como una serie de reacciones psicofisiológicas que, de manera

general, aunque con excepciones, implica tener alguna relación interpersonal o social. Dicha reacción implica una respuesta en diferentes niveles: el relato introspectivo de dicha experiencia, los diferentes impulsos que llevan a la persona a actuar y los cambios que se producen de manera fisiológica por dicha emoción.

En esta dirección, Lazarus (1999, citado en Soriano et al., 2016) dentro de su Teoría Cognitivo – Motivacional – Relacional entiende el estrés como una interrelación entre persona y ambiente la cual se percibe como desbordante de los recursos personales. En el arbitraje deportivo, Soriano et al. (2016) subrayan, por un lado, las siguientes fuentes que más afectan a la figura del árbitro/a dentro de la cancha: miedo a cometer errores, abuso verbal por parte de los jugadores y entrenadores, amenazas a la integridad física, conflictos interpersonales con compañeros o jugadores..., y, por otro lado, las fuentes de estrés fuera del ámbito deportivo que afectan al árbitro/a como pueden ser: falta de tiempo para compaginar el arbitraje con la vida familiar y laboral, las políticas de la federación, los conflictos intrafamiliares, entre otras cosas, ...

De la misma forma, en el estudio realizado por Gómez-López et al. (2020) se subraya que el estrés es sufrido por todos los/as árbitros/as independientemente del nivel de experiencia, que las mujeres sufren más estrés que los hombres, que los/as árbitros/as sufren más estrés fuera del campo que dentro del terreno de juego, que la toma de decisiones puede verse afectada por ambientes extremos de calor y humedad y que para evitar que todos estos factores afecten en el rendimiento del árbitro es necesario establecer un programa de entrenamiento de habilidades psicológicas.

Asimismo, un constructo vinculado con el estrés es la Inteligencia Emocional (IE), la cual está, por tanto, estrechamente, relacionado con las fuentes señaladas previamente y con el rendimiento deportivo. Estudios como el de Alan et al. (2012) o Nurcahya et al. (2018) señalan que existe una relación entre la IE y otros constructos como son: el

rendimiento deportivo, la salud mental, la salud física, un rendimiento óptimo y la autoeficacia. Así, García et al. (2013) la definen como una forma de inteligencia social que implica una habilidad para supervisar y entender las propias emociones y la de las demás personas, separarlas entre ellas y con la información obtenida construir el pensamiento y las acciones propias. En este sentido la comprensión de la gestión emocional implica, por tanto, conocer tanto las claves de la IE como el proceso asociado a la resiliencia y a la ansiedad.

En relación con las claves de la IE, Goleman (1995) establece los siguientes supuestos básicos del constructo (Arrabal, 2018):

- La autoconciencia emocional, hace referencia a la autoobservación y evaluación de nuestras emociones y sentimientos. Una herramienta para trabajar la autoconciencia sería la meditación con el fin de localizar y observar lo que estamos sintiendo.
- El autocontrol emocional, hace referencia al control de las propias emociones, en este sentido no hablamos de reprimirla, sino que hablamos de aceptarla y dominar la intensidad de las mismas. Una herramienta para trabajarlo sería la de romper la cadena de pensamientos tóxicos.
- La automotivación, se trata del motor que nos conduce al logro de objetivos y sueños, se compone de los motivos que nos llevan a tomar las decisiones que consideramos adecuadas y llevar a cabo los actos para la consecución de una meta. Las herramientas que podemos emplear son el tablero de visualización o la visualización creativa.
- La empatía, se refiere o hace alusión a la capacidad de comprender las circunstancias y problemas de otras personas, lo cual no implica compartir opiniones o el modo en el que la otra persona reacciona ante las circunstancias

por las que está pasando. Como herramienta para trabajar la empatía se recomienda la escucha activa.

- Las habilidades sociales, son aquellas facultades que nos proporciona la relación con el resto de las personas, sus circunstancias y sus emociones. Las habilidades principales a la hora de tener relaciones personales fructíferas son: capacidad para expresar sentimientos propios o de otras personas, capacidad de comprender los propios sentimientos, capacidad de comprensión de los sentimientos ajenos, la empatía, el control de nuestro carácter, la perseverancia, la cordialidad y respeto hacia otras personas y la capacidad de ser resolutivos ante los conflictos.

En cuanto a la resiliencia, ésta se entiende como el conjunto de valores, actitudes, emociones y cogniciones que afectan en la forma en la que un individuo reacciona ante eventos exigentes para el logro de sus metas de forma contundente (Gucciardi et al., 2009).

Otros autores, como Hernández et al. (2010) señalan la influencia de determinadas variables psicológicas en el proceso de control emocional, las cuales pueden aumentar el control y seguridad en las actividades que todo árbitro/a debe realizar. Éstas son: 1) la concentración, es importante enfatizar el trabajo mental para que el/la árbitro/a enfoque su atención de modo que pueda concentrarse en tareas y situaciones que sean relevantes; 2) la autoconfianza, un/a árbitro/a con esta característica espera firme y seguro que se cumplan sus expectativas; 3) la autoestima, esta es la creencia interna de que somos capaces de realizar diferentes actividades en función de las propias capacidades para lograr el éxito, es decir, la valoración cognitiva y afectiva que el/la árbitro/a hace de sí mismo a partir de su competencia, valía y éxito deportivo; 4) la autoeficacia, se encuentran incluidas la competencia y eficacia alcanzada por el/la árbitro/a y se puede

llegar a considerar una forma de confianza en sí mismo, además de, un mecanismo cognitivo que media entre la motivación y la acción; y 5) la tensión, esto significa disponer de una mezcla adecuada de activación física y activación psíquica lo que permitirá mantener la concentración y advertir con claridad todo aquello que resulte esencial para conseguir el éxito.

Otro factor esencial en la gestión emocional del/la árbitro/a es la ansiedad. Ésta es una respuesta adaptativa que padecen todas las personas en un grado moderado. Según la RAE (s.f.) es un estado de agitación, inquietud o zozobra del ánimo; se trata de una emoción complicada y displacentera que se manifiesta mediante una tensión emocional que se acompaña de un cuadro somático que alude a una combinación de distintas expresiones psicósomáticas que no se aplican a peligros reales, sino que se ponen de manifiesto en forma de crisis o bien como un estado persistente y difuso alcanzando el pánico (Ayuso, 1988; Bulbena, 1986, citado en Sierra et al., 2003).

En la literatura existen varias investigaciones que han analizado en qué medida la ansiedad sufrida por los/as árbitros/as viene determinada por la influencia de diferentes fenómenos individuales y sociales asociados a la labor de los/as árbitros/as. En concreto, se ha examinado cómo las competencias (Johansen y Haugen, 2013); la formación deportiva y académica (Macmahon et al., 2007); el afrontamiento de situaciones estresantes (Wolfson y Neave, 2007; Page y Page, 2010); las verbalizaciones de los atletas (Lex et al., 2015) y de los entrenadores (Souchon et al., 2013); la nacionalidad de los atletas (Dawson y Dobson, 2010; Pope y Pope, 2015); los sesgos atencionales (Pazzona et al., 2018); el orden de los eventos que tienen lugar durante la competencia (Buraimo et al., 2010; Plessner y Betsch, 2001; Unkelbach y Memmert, 2008); el resultado durante los partidos (Lago-Peñas y Gómez-López, 2016); la condición de jugar en casa (Pollard, 1986; Boyko et al., 2007; Dawson et al., 2007); y la importancia de los simpatizantes

(Garicano et al., 2005) afectan a la ansiedad de estos profesionales. En síntesis, el conjunto de tareas de los/as árbitros/as son bastante complejas y pueden verse afectada por diversos fenómenos, entre ellos, los factores psicológicos, los cuales tiene un papel esencial y significativo en el desempeño de los árbitros (Sors et al., 2019).

Márquez (2004, citado en Gómez-López et al., 2020) afirma que la ansiedad afecta, de forma constante, a los árbitros/as debido a las importantes e influyentes decisiones que debe y deberá tomar durante toda la competición. Dichas situaciones estresantes a las que de manera continua se ven sometidos durante las competiciones deportivas fomenta de manera ocasional alteraciones en el funcionamiento psicológico tales como: menor capacidad de concentración, pérdida del foco atencional, un incremento en la tensión muscular y aumento del estado de ansiedad. Además, este nivel de ansiedad puede verse incrementado en la medida en que los posibles errores arbitrales pueden tener un impacto en otros ámbitos diferentes al deportivo, como son la sociedad, la política, la economía e incluso la cultura.

Por último, es necesario hacer énfasis en otra variable psicológica vinculada al mundo del arbitraje, el autocontrol. Según Urra et al. (2018) el autocontrol en los/as árbitros/as hace referencia a la capacidad de mantener en todo momento el dominio de sí mismo, a pesar del grado de tensión-presión a la que son expuestos durante los partidos, ya que, controlando en todo momento las situaciones conflictivas y sus propias emociones, lograran obtener un juego equilibrado. Además, estos autores señalan el “control de partido” como otro factor psicológico influyente, el cual, se encuentra asociado a la responsabilidad que posee el/la árbitro/a de mantener el comportamiento adecuado de los/as jugadores/as. En esta dirección, Mitjana (2009, citado en San Eugenio, 2010) señala que el arbitraje deportivo es un conjunto de conocimientos (juego, reglamento...), acciones (ubicación, comunicación no verbal), habilidades (agudeza

visual, condición física) y recursos (psicológicos, comunicativos...) de extrema necesidad para controlar en todo momento un partido.

2.3. Gestión de conflictos

El campo de la gestión de conflictos se revela como área de conocimiento dónde se pueden aplicar recursos que parten de la conflictología multidisciplinar que agrupa el conocimiento teórico y práctico orientado a la intervención (Vinyamata, 2020).

El arbitraje en sí mismo se constituye como un sistema heterocompositivo de resolución de conflictos. Desde la perspectiva del derecho, el procedimiento arbitral lo pueden fijar libremente las partes, respetando principios de igualdad, audiencia y contradicción. En el campo deportivo se entiende el arbitraje como un medio para aportar veracidad a los resultados obtenidos durante el transcurso de un partido. Esto es así, ya que, el/la árbitro/a desde la materia jurídica supone un poder cautelar declarativo, por lo que, mediante el reglamento que se emplea en cada uno de los deportes de equipo se recoge los acuerdos por los que se regirán los equipos que desempeñan el partido, y en base a eso, el/la árbitro/a impondrá sus juicios (San Cristóbal, 2013).

Además, a la hora de abordar la gestión de conflictos deportivos durante un partido, es esencial tomar en consideración la visión del profesional del arbitraje deportivo. En esta línea, González-Oya (2005) afirma que el profesional del arbitraje es una figura reeducadora durante las interrupciones de los partidos, además, de educar también al personal entrenador más novel en cuanto a normas y reglamentos se refiere. La persona delegada para el arbitraje debe mostrarse serena y con templanza para expresar con calma qué ha visto en la jugada y en base a qué toma sus decisiones, del mismo modo, debe asumir la responsabilidad de sus posibles errores, pues no existe arbitraje perfecto.

Guillén y Jiménez (2001, citado en Urra et al., 2018) subrayan una serie de características deseable para los/as árbitros/as: la imparcialidad/justicia, conocimiento y

aplicación del reglamento, honradez e igualdad de trato a los deportistas, así como, capacidad de atención y concentración, personalidad/carácter, autoridad/disciplina y ser comunicativo/dialogante.

Con respecto a los conflictos que surgen en los partidos, Prat et al. (2013) señalan que es necesario que cualquier árbitro/a debe ser educado e instruido en la vertiente física, táctica y técnica, pero también deben perfeccionar diversas características psicológicas y de comunicación. Una preparación arbitral idónea faculta a los/as árbitros/as para desarrollar su trabajo con grandes garantías y, a su vez, lograrán ser educadores y formadores de las diferentes normas que existen en el deporte, el juego limpio o como deben portarse o relacionarse fuera y dentro del terreno de juego. Estos autores junto con Betancor (1999) enfatizan que la formación arbitral debe ser global, considerando al árbitro/a como una persona en un ambiente humano, social y deportivo, sin entenderlo como un elemento simplista del ámbito. Además, se recalca que la importancia también se encuentra en la formación específica del arbitraje, pues aporta conocimientos relativos a actitudes positivas en el campo de las relaciones deportivas y sociales: disminuir la agresividad, fomento del respeto mutuo, aumento de la calidad de disfrute del ocio que pudiera generar el deporte, conocer las reglas de juego, etc.

En esta línea, Cuevas (2021) señala que una de las mejores cualidades que debe poseer un/a árbitro/a es la de gestionar bien el comportamiento que presenten los/as jugadores/as, debido a que, por diferentes situaciones pueden mostrar unas actitudes o conductas de protesta, enfado, incluso algún enfrentamiento. Así, éste, debe dirigirse a los jugadores con máximo respeto y educación, mostrar empatía, buenas habilidades de comunicación y de gestión del estrés, las cuales facilitarán y mejorarán la gestión de las diferentes situaciones.

Hernández (2012) indica la existencia de diferentes estilos a la hora de buscar una solución cooperativa que mejore la relación y la convivencia. Específicamente, Kraybill (1987, citado en Hernández, 2012) subraya la existencia de cinco estilos de análisis y acción que las personas pueden emplear ante un conflicto:

- 1) Directivo, se observa que la persona se aproxima al conflicto de manera competitiva y no cooperan con el resto de las personas, ya que, persiguen únicamente sus preocupaciones.
- 2) Evitador, las personas de forma continuada evitan completamente el conflicto, por lo cual, no son personas asertivas ni colaboradoras.
- 3) Negociador, se caracteriza por un acercamiento de las personas, las cuales, son moderadamente asertivas y cooperativas e intentan de manera continuada y rápida solucionar el conflicto buscando una solución mutua y aceptadas por ambas partes.
- 4) Armonizador, incluye aquellas personas que se adaptan a diversas situaciones y aunque no son asertivas son, excesivamente colaboradoras, ya que, abandonan sus preocupaciones para lograr satisfacer las preocupaciones de las demás personas.
- 5) Cooperador, las personas no quieren evitar el conflicto y suelen ser personas colaboradoras y asertivas, es por ello, que estas personas hacen valer su punto de vista, escuchan a las demás personas y entienden las diferencias.

En este sentido, el propio Hernández (2012) señala que los/as árbitros/as deben poseer una serie de herramientas básicas para afrontar los diferentes conflictos, las cuales favorecen la creación de un ambiente de confianza con el deportista, el cual, es esencial para lograr un entendimiento de ambas partes. Entre estas herramientas destacan entre otras, la escucha activa y la asertividad. Con respecto a la escucha activa es necesario

señalar seis fases de suma importancia: la preparación (elección del momento y lugar recopilar y analizar la información recibida y una actitud positiva), la posición y mirada (posición adelantada, mirar a los ojos al interlocutor y respetar la distancia dependiendo de la confianza que tengamos), reforzar al interlocutor (refuerzo positivo, paráfrasis, reformulación, ampliación, técnica de preguntas, silencio, asentir con la cabeza...), observar el lenguaje no verbal (observar los gestos corporales, expresiones faciales, características de la voz...), obtener las ideas principales (relacionar las palabras claves para obtener lo principal del mensaje) y la retroalimentación (transmitir un resumen de los que se nos ha informado). En cuanto a la asertividad, se trata de una conducta que permite a la persona expresar de manera adecuada oposición y afecto teniendo en cuenta sus intereses y objetivos, respetando la opinión de los demás y tratando de alcanzar las metas que se propongan (Restrepo, 2000; citado en Hernández, 2012).

Asimismo, se debe tener en cuenta el “poder blando” definido por Nye (2004, citado en San Eugenio, 2010) como “la capacidad de obtener lo que se desea a través de la atracción en detrimento de la coerción o el pago”. En otras palabras, en relación con la diplomacia pública, muestra las posibilidades de posicionar una nueva lógica de actuación arbitral, basada en la diplomacia y la gestión de intereses contrapuesto desde una perspectiva neutral encaminada hacia el surgimiento de nuevas aptitudes de comunicación, así como de nuevas actitudes conciliatorias y persuasivas. Esto no implica una pérdida de autoridad por parte de los/as árbitros/as, sino que, supone eliminar el concepto de “autoridad” para así, incluir nuevos conceptos de gestión arbitral como son: “arbitraje aceptado”, respeto ganado” y “credibilidad alcanzada” (San Eugenio, 2010).

Por último, cabe destacar otra herramienta básica para hacer frente a los conflictos en el arbitraje, la mediación deportiva. Según Latorre (2017) ésta es un medio para solucionar las controversias en que dos o más personas intentan de manera voluntaria

lograr un acuerdo con la intervención de un posible mediador (árbitro/a). Para poder llevar a cabo la mediación se deben cumplir una serie de principios: 1) voluntariedad, pone de manifiesto que acuden con total libertad a la mediación; 2) igualdad de las partes, todos/as tienen igualdad de oportunidad para defender sus intereses; 3) confidencialidad, en este caso se extiende a la persona mediadora; 4) imparcialidad e independencia de las personas mediadoras, la persona mediadora debe ser imparcial y no debe decantarse hacia ninguna parte; 5) neutralidad, la persona mediadora no deberá influir en la solución; 6) flexibilidad del procedimiento, debe tratarse de un proceso ágil y flexible; 7) buena fe, lealdad y respeto mutuo, en diversas situaciones se alcanzan tensiones elevadas pero se debe actuar con buena fe, respeto mutuo y lealtad.

El uso de la mediación en los conflictos deportivos presenta una serie de ventajas como pueden llegar a ser: 1) una posible solución rápida; 2) evitar un posible deterioro personal; 3) bajo coste económico; 4) privacidad a la hora de solucionar los conflictos; 5) lograr manejar las emociones. A su vez, también existen una serie de limitaciones que afectan a la mediación deportiva como son: 1) desconocimiento de la figura del mediador; y 2) la solución no la da de manera directa el mediador, por lo que, existe una imposibilidad de realizar una solución práctica en ciertas situaciones (Parra, 2016).

El estudio realizado por Sánchez y Steele (2018) ha demostrado que la mediación deportiva es necesaria para gestionar y solucionar los conflictos que existen en el ámbito deportivo. Además, Latorre (2017), en su estudio, ha demostrado que: 1) en los casos que se ha acudido a la mediación con bajas probabilidades de solucionar el conflicto el 35% de los casos ha acabado con una solución entre las partes; 2) se ha suspendido la mediación un 25% de las veces en las que se ha indicado el procedimiento; 3) en los casos que se ha podido realizar la primera sesión el porcentaje de éxito ha sido de un 50%; 4)

en los últimos años se ha alcanzado un 90% de éxito cuando se celebra la reunión de mediación.

3. Objetivos

El objetivo general de este Trabajo de Fin de Grado es estudiar en qué medida las herramientas de gestión emocional y de conflictos y el síndrome del burnout están presentes en los árbitros/as de baloncesto. Específicamente, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Comprobar si la edad influye en la gestión de conflictos de los/as árbitros/as en España.
- En qué medida el género de los/as árbitros/as influye en padecer síndrome del burnout.
- Comprobar si la cantidad de años que se lleva ejerciendo la labor de árbitro/a influye en poseer una buena capacidad de gestión emocional.
- En qué medida la categoría que ostenta cada árbitro/a puede influir en la gestión de los diferentes conflictos que se pueden dar en un partido.

4. Método

A través de una investigación de carácter cuantitativa se pretende evaluar el grado de control que poseen los/as árbitros/as de España en cuanto a gestión emocional, gestión de conflictos y síndrome del burnout.

4.1. Participantes

La muestra está compuesta por 160 árbitros/as de España, 29 mujeres (18,1%) y 131 hombres (81,9 %). En la Tabla 1 se presentan los datos sociodemográficos de los/as árbitros/as participantes.

Tabla 1

Porcentaje datos sociodemográficos de los participantes

Edad	15 – 19	13,12 %
	20 – 29	46,25 %
	30 – 39	18,75 %
	40 – 49	13,75 %
	> 50	8,12 %
Género	Mujer	18,1 %
	Hombre	81,9 %
Años en el arbitraje	1 – 9	58,12 %
	10 – 19	26,25 %
	20 – 29	7,5 %
	30 – 39	7,5%
	> 40	0,62 %
Máxima categoría	ACB	1,9 %
	GRUPO 1 FEB	19,4 %
	GRUPO 2 FEB	6,3 %
	GRUPO 1 FCB	12,5 %
	GRUPO 2 FCB	18,8 %
	INSULAR	18,8%
	OTRA	22,5%
Por qué decidió hacerse árbitro	Por dinero	29,37 %
	Por gusto	42,5 %
	Influencia familiar	6,87 %
	Conocidos – amigos en el arbitraje	15 %
	Otros	6,25 %

Fuente: Elaboración propia (2021).

4.2. Diseño

Siguiendo a Ato et al. (2013) el tipo de diseño del presente trabajo es *asociativo*, ya que, se pretende explorar la relación que existe entre las variables, y *predictivo*, puesto

que, se pretende explorar la relación funcional entre dos o más variables. Así, en concreto, este trabajo explora y predice las relaciones que pueden existir entre gestión emocional, gestión de conflictos y síndrome del burnout en los/as árbitros/as de baloncesto en España. Además, para ello se ha elaborado e implementado un cuestionario a un grupo de árbitros/as en un momento temporal, concreto y delimitado.

4.3. Instrumentos

Para realizar el presente Trabajo de Fin de Grado se ha realizado un cuestionario compuesto por una serie de escalas ad hoc elaboradas en un formulario online (Google Forms). Finalmente, el formulario ha estado compuesto por 40 ítems dividido en cuatro secciones que han sido respondidos por todos/as los/as participantes.

- Sección 1: compuesto por siete ítems que tratan sobre los *datos sociodemográficos* (edad, género, comunidad autónoma a la que perteneces, cuantos años llevas en el arbitraje, federación a la que pertenece, máxima categoría y por qué decidió hacerse árbitro/a.
- Sección 2: consta de 10 ítems que pretenden evaluar la *gestión emocional* de los árbitros/as en situaciones de un partido que pueden o no llegar a generales estrés. La escala de respuesta es de 1 a 5, donde 1 es “No me afecta en absoluto” y 5 es “Me afecta en absoluto”.
- Sección 3: formada por 10 ítems con los que se examina la *gestión de conflictos* de los/as árbitros/as frente a diferentes situaciones del juego que pueden llegar a ser conflictivas y en referencia a los ítems 1 y el ítem 3 son ítems inversos. Los participantes responden a esta sección con una escala de respuesta de 1 a 5, donde 1 es “Totalmente en desacuerdo” y 5 es “Totalmente de acuerdo”.

- Sección 4: consiste en 11 ítems adaptados de la propuesta de Pedrosa y García-Cueto (2012) donde se pretende medir el *síndrome del burnout*. La escala de respuesta es de 1 a 5, siendo 1 “No me siento nada identificado” y 5 “Me siento completamente identificado/a”.

4.4. Procedimiento

Una vez concluida la elaboración del cuestionario, el día 20 de abril de 2021 se procede a distribuir el enlace de Google Forms por la aplicación de WhatsApp con un plazo de 20 días para lograr la máxima recogida de datos posibles. El enlace iba acompañado con el siguiente texto:

Mi nombre es Ayoze Pedro Niebla Quintero, estoy realizando mi Trabajo Fin de Grado de Trabajo Social sobre Gestión emocional, Gestión de conflictos y Síndrome del Burnout en los Árbitros de Baloncesto en la Universidad de La Laguna. A continuación, le envío el enlace al cuestionario de mi investigación. Su cumplimentación no le llevará más de 10 minutos. La fecha límite para la cumplimentación es el 10 de mayo, así que, le agradecería enormemente, que respondiera el cuestionario antes de esa fecha. De antemano, muchas gracias por su tiempo y participación. Un cordial saludo.

Finalmente, el día 10 de mayo de 2021 se cerró el cuestionario, obteniéndose 160 respuestas.

5. Resultados

En primer lugar, se ha procedido a depurar la muestra. Así, de la muestra, inicialmente compuesta por 160 árbitros/as, se ha eliminado a un participante que dificultaba la obtención de unos datos más clarificadores quedando, finalmente, constituida la muestra por 159 participantes.

En segundo lugar, se ha calculado el grado de control que poseen los/as árbitros/as de España en cuanto a gestión emocional y síndrome del burnout. En la Tabla 2, se presentan los estadísticos descriptivos para ambas variables dependientes.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de las variables dependientes

Variables	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Gestión emocional (GE)	159	2.25	.64	1.00	4.50
Síndrome del Burnout (SB)	159	2.16	.79	1.00	4.91

Fuente: Elaboración propia (2021)

A raíz de los datos señalados en la Tabla 2, se observa que la media de los/as participantes en la variable de gestión emocional es de 2.24. Este valor subraya la adecuada capacidad de los/as árbitros/as para enfrentarse a situaciones de carga emocional negativa que pueden producirse durante los partidos. En cuanto al síndrome del burnout la media es de 2.15, lo que indica que existe un bajo nivel de quemamiento por parte de los/as árbitros/as participantes en el desarrollo de su labor.

En tercer lugar, en relación con la variable de gestión de conflictos, se han calculado los estadísticos descriptivos para cada una de las situaciones planteadas en esta sección del cuestionario. En la Tabla 3, se presentan los resultados obtenidos.

Tabla 3
Estadísticos descriptivos de la variable de gestión de conflictos

Situaciones	N	Media	Desviación estándar
No sancionar una falta al aplicar erróneamente el criterio ventaja – desventaja	159	2.97	1.07
No controlar las situaciones de enfrentamiento adecuadamente	159	3.81	1.14
No hablar con los jugadores – entrenadores	159	2.81	1.24
No controlar desde un primer momento las posibles protestas	159	3.37	1.14
Presentar una imagen arbitral inadecuada, déspota, ...	159	3.62	1.31
Sancionar las faltas con poca convicción	159	3.21	1.15
En diversas situaciones no mostrar empatía por los integrantes del juego	159	2.96	1.23
Discutir o utilizar un vocabulario inadecuado con los jugadores o entrenadores	159	3.68	1.40
Corregir a un compañero o cambiar una sanción que se ha tomado en un primer momento	159	3.00	1.14
Sancionar una violación sin estar seguro de lo ocurrido	159	3.07	1.10

Fuente: Elaboración propia (2021)

Así, a partir de los resultados señalados en la Tabla 3, se observa que, según la opinión de los participantes en este estudio, por un lado, la situación que mayor conflicto puede generar corresponde con “No controlar las situaciones de enfrentamiento adecuadamente”, con un 3.81, seguida de “Discutir o utilizar un vocabulario inadecuado con jugadores o entrenadores” con un 3.68, Por otro lado, la situación que menos conflicto provoca es “No hablar con los jugadores – entrenadores” con un 2.81.

En cuarto lugar, se explora si la edad influye en las variables dependientes del estudio. Para ello, se ha utilizado el análisis ANOVA de un factor. Los resultados

obtenidos indican que no existe una diferencia en función de la edad en el nivel de quemamiento que sufren los/as árbitros/as, mientras que, en la variable gestión emocional si se detectan diferencias ($F(4,154)= 4.69$; $p<.05$). Con el fin de profundizar en esta diferencia, se realiza un contraste a posteriori con ajuste HSD Tukey, en el cual, se observa que existen diferencias entre los grupos 1 (15-19 años) y 2 (20-29 años), con una media de 2.48 y 2.37, respectivamente, y el grupo 5 que corresponde a los mayores de 40, con una media de 1.74.

En quinto lugar, se examina si el género influye en la gestión emocional y síndrome del burnout. Para ello se ha utilizado el ANOVA de un factor. Los resultados, con respecto al síndrome del burnout, muestran que no existen diferencias significativas, mientras que, en relación con la gestión emocional, se observan diferencias entre hombres (media = 2.16) y mujeres (media=2.62). Es decir, los hombres del estudio muestran un mayor control emocional frente a situaciones con una posible connotación negativa que las mujeres.

En sexto lugar, se examina en qué medida los años que llevar arbitrando el/la participante afecta a las variables dependientes (gestión emocional y síndrome del burnout). En el ANOVA de un factor realizado, se observa que existen diferencias en la gestión emocional ($F(3,155)=5.73$; $p<.05$). Con la finalidad de analizar esta diferencia, se lleva a cabo un contraste a posteriori con ajuste HSD Tukey, en el cual se observa que existen diferencias entre los grupos 1 (1-9 años arbitrando) y 2 (10-19) con una media de 2.36 y 2.26, respectivamente, con el grupo 4 (más de 30 años arbitrando) con una media de 1.63. En otras palabras, los/as árbitros/as con mayor recorrido muestran una mejor gestión emocional en situaciones con carga emocional negativa que los/as árbitros/as con menor experiencia. Con respecto al síndrome del burnout no se encuentran diferencias.

En séptimo lugar, se analiza si existen diferencias entre las variables dependientes en función de la máxima categoría. En el ANOVA realizado se encuentran diferencias tanto en la gestión emocional ($F(6,152)=2.16$; $p<.05$) como en el síndrome del burnout ($F(6,152)=2.71$; $p<.05$). Al examinar estas diferencias con mayor profundidad a través de la prueba post hoc con ajuste HSD Tukey, se observan, por un lado, diferencias en cuanto a gestión emocional entre el grupo 4 (grupo 1 FCB), con una media de 2.04, y el grupo 6 (insular) con una media de 2.6, lo cual señala que los/as árbitros/as de esta última categoría muestran una menor capacidad de gestión emocional. Por otro lado, en relación con el síndrome del burnout, la diferencia detectada en el ANOVA desaparece.

En último lugar, se explora si el motivo por el cual los participantes decidieron hacerse árbitro/a influyen en las variables de gestión emocional y síndrome del burnout. Los resultados obtenidos en el análisis estadístico realizado (ANOVA de un factor) muestran que no existen diferencias en función del motivo por el cual decidieron hacerse árbitro/a tanto para la gestión emocional como para el síndrome del burnout.

6. Discusión

El objetivo de este Trabajo de Fin de Grado ha sido estudiar en qué medida, por un lado, los/as árbitros/as disponen de las herramientas para gestionar emocionalmente situaciones con una carga potencialmente negativa y las situaciones conflictivas que se producen en los partidos y, por otro lado, si el síndrome del burnout está presente en los árbitros/as de baloncesto. Por ello, este trabajo ha tratado de analizar cómo las variables sociodemográficas pueden influir en cada una de ellas.

En primer lugar, uno de los resultados obtenidos evidencia que los/as participantes del presente estudio no sufren síndrome del burnout. Este hallazgo va en contrato tanto de los resultados obtenidos por Al-Haliq et al. (2014), quienes señalan que los/as árbitros/as se encuentran entre los que más estrés acumulan durante las competiciones y

dicho estrés puede acabar produciendo quemamiento como del estudio realizado por Pedrosa y García-Cueto (2015) donde se afirma que los/as árbitros/as son susceptibles de sufrir el síndrome del burnout.

En segundo lugar, con respecto a las situaciones conflictivas, los/as participantes han señalado que las más problemáticas son: no controlar las situaciones de enfrentamiento adecuadamente y discutir o utilizar un vocabulario inadecuado con jugadores o entrenadores y por el contrario no hablar con los jugadores - entrenadores. En esta línea, Cuevas (2021) señala que el/la árbitro/a debe poseer varias cualidades para gestionar el comportamiento y los conflictos, así, éste, debe dirigirse a los/as jugadores/as con máximo respeto y educación, mostrar empatía y buenas habilidades de comunicación.

En tercer lugar, el resultado obtenido en referencia a la edad es que los/as árbitros/as pertenecientes al grupo de 15-19 años y 20-29 años tienen menor capacidad de gestión emocional que los/as árbitros/as de más de 40 años. Este hallazgo puede explicar porque a medida que aumenta la edad puede aumentar la gestión emocional tal y como señalan Pandey y Tripathi (2004, citado en Bernarás, 2011). También Bisquerra et al. (2007, citado en Lirio et al., 2020) señalan que la edad puede repercutir en la inteligencia emocional por las experiencias vitales. En este sentido, Mi-kolajczak et al. (2007, citado en Lirio et al., 2020) subrayan que a mayor edad mayor inteligencia emocional.

En cuarto lugar, en cuanto al género se ha producido uno de los resultados más sorprendentes, puesto que los árbitros poseen mayor control emocional que las árbitras. En esta dirección Gómez-López et al. (2020) indica que las mujeres sufren mayor estrés que los hombres y, por tanto, pueden dificultar la gestión emocional si no poseen las herramientas adecuadas. No obstante, otra explicación plausible es que, hoy en día, en el arbitraje el género predominante es el masculino y por ser una figura femenina se le tiene

el mismo respeto. Asimismo, en el estudio realizado por Pelechano et al. (2005, citado en Bernarás, 2011) se señala que los hombres tienen mayor puntuación respecto a bienestar emocional e inteligencia emocional en comparación con las mujeres. En contra de estos hallazgos, destaca las aportaciones de Pandey y Tripathi (2004, citado en Bernarás, 2011), los cuales señalan que las chicas son más competentes en manejar y controlar sus propias emociones y de Tapia y Marsh (2006, citado en Bernarás, 2011) quienes afirman que las mujeres tenían mejor empatía e inteligencia emocional que los hombres.

En quinto lugar, otro resultado muestra que los/as árbitros/as pertenecientes al grupo de 1-9 años y 10-19 años arbitrando poseen una menor gestión emocional en situaciones de carga emocional negativa frente a los/as árbitros/as que llevan más de 30 años arbitrando, quienes poseen una mejor gestión emocional. En esta línea, Arbinaga et al. (2019) y Tutte y Reche (2016) señalan que la experiencia, a pesar de lograr alcanzar una realización personal, también puede, generar mayor agotamiento personal. Así, para un/a árbitro/a con menos experiencia, es necesario iniciarse construyendo un buen dossier de resiliencia, ya que, le proporcionará una mayor adaptabilidad, balance, flexibilidad y estabilidad.

En sexto lugar, se observa que los/as árbitros/as de grupo 1 de la FCB poseen una mejor gestión emocional en comparación con los de la insular. En esta misma dirección, González-Oya y Dosil (2004, citado en Martínez, 2010) subrayan que el árbitro/a de categoría superior controla en mejor medida la ansiedad. Mientras que, según Pedrosa y García-Cueto (2016, citado en Gómez-López et al., 2019) los/as árbitros/as tanto de primera categoría como de segunda poseían altos niveles de estrés y ansiedad, dándose dichos trastornos por igual en ambos colectivos.

Finalmente, en referencia a los motivos por el cual los/as árbitros/as decidieron hacerse árbitros/as no se encuentran diferencias con las variables de gestión emocional,

gestión de conflictos o síndrome del burnout. Estos hallazgos coinciden con los de Alonso-Arbiol et al. (2008, citado en Brandão et al., 2011) quienes enfatizan que, a pesar de todas las críticas recibidas, comentarios negativos, etc., disfrutar lo que hacen es lo que potencia que los/as árbitros/as continúen desempeñando su labor.

A pesar de estos resultados, este trabajo no está exento de limitaciones. En primer lugar, hubiera sido de gran interés poder disponer de una muestra aún más amplia para realizar un mejor análisis e interpretar mejor las variables dependientes. En segundo lugar, la necesidad de aumentar el número de ítems que miden las variables de gestión emocional, gestión de conflictos y síndrome del burnout en futuras investigaciones. En tercer lugar, sería necesario lograr una mayor participación de árbitros ya que, en la muestra utilizada, en este trabajo, existe un mayor número de participantes masculinos que femeninos.

En definitiva, el presente estudio hace énfasis en la importancia que tiene la gestión emocional y de los conflictos y el síndrome del burnout en los/as árbitros/as. Asimismo, a pesar de que los/as árbitros/as son una pieza básica en el desarrollo de los partidos, en la literatura existen escasas investigaciones que aborden su propia problemática, siendo, por tanto, de vital importancia realizar más investigaciones con el propósito de conocer nuevas herramientas de afrontamiento. Especialmente, en la medida en que este nuevo conocimiento, permitirá que los/as futuros/as árbitros/as reduzcan y/o eviten las probabilidades de sufrir problemas psicológicos, sociales, etc.

7. Conclusiones

En el presente Trabajo de Fin de Grado a raíz de los resultados obtenidos se han extraído las siguientes conclusiones:

1. Los/as árbitros/as participantes poseen una buena capacidad de gestión emocional.

2. Los/as participantes no sufren Síndrome del Burnout.
3. Los/as participantes consideran que las situaciones de mayor conflicto son: no controlar las situaciones de enfrentamiento adecuadamente y discutir o utilizar un vocabulario inadecuado con jugadores o entrenadores.
4. Los árbitros/as han señalado que la situación menos conflictiva es no hablar con los jugadores – entrenadores
5. Los/as árbitros/as pertenecientes al grupo de edad de 15-19 años y 20-29 años tienen menor capacidad de gestión emocional.
6. Los/as árbitros/as con una edad mayor de 40 años tienen una mayor capacidad de gestión emocional.
7. Los árbitros poseen un mayor control emocional que las árbitras.
8. Los/as árbitros/as pertenecientes al grupo de 1-9 años y 10-19 años arbitrando poseen una menor gestión emocional.
9. Los/as árbitros/as que llevan más de 30 años arbitrando poseen una mejor gestión emocional en situaciones de carga emocional negativa.
10. Los/as árbitros/as pertenecientes al grupo 1 de la FCB poseen una mejor gestión emocional en comparación con los de la insular.
11. Los motivos por el cual los/as árbitros/as decidieron hacerse árbitros/as no influye en la gestión emocional y síndrome del burnout.

Referencias bibliográficas

- Al-Haliq, M., Altahayneh, Z. L., y Oudat, M. E. (2014). Levels of burnout among sports referees in Jordan. *Journal of Physical Education and Sport*, 14(1), 47.
- Alam, S., Mombeni, H., Maleki, B., Monazami, M., Alam, Z., Vatandoust, M. y Nasirzade, A. (2012). The Relationship Between Emotional Intelligence and Burnout in Iranian Soccer Super League Referees. *Current Research Journal of Biological Sciences*, 4(5), 544-550.
- Arrabal, E.M. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Elearning, SL.
- Arbinaga, F., Fernández-Ozcorta, E., Herrera-Macías, P. y Vela-Calderón, D. (2019). Síndrome de burnout y resiliencia en árbitros de fútbol y baloncesto. *Revista de Psicología del Deporte/Journal of Sport Psychology*, 28(2), 23–32.
- Ato, M., López, J.J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de psicología*, 29(3), 1038-1059.
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.29.3.178511/152221>
- Bernarás, E., Garaigordobil, M., y De las Cuevas, C. (2011). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RASGOS DE PERSONALIDAD. Influencia de la edad y el género durante la edad adulta. *Boletín de Psicología*, 103, 75-88.
https://www.researchgate.net/profile/Maite-Garaigordobil/publication/269702753_Inteligencia_emocional_y_rasgos_de_personalidad_Influencia_de_la_edad_y_el_genero_durante_la_edad_adulta_y_la_v_ejez/links/5493e41a0cf286fe31269f35/Inteligencia-emocional-y-rasgos-de-personalidad-Influencia-de-la-edad-y-el-genero-durante-la-edad-adulta-y-la-vejez.pdf

- Brandão, R., Serpa, S., Krebs, R., Araújo, D., y Machado, A. (2011). El significado de arbitrar: percepción de jueces de fútbol profesional. *Revista de Psicología del Deporte*, 20(2), 275-286. <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235122167003.pdf>
- Carlin, M. y Garcés de los Fayos, E. (2012). El Burnout Deportivo en Fútbol: Cuaderno Técnico n° 54. *Wanceulen S.L.*, 1-97. https://books.google.es/books?id=c6r_CgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Cuevas, J. (2021). *Preparación psicológica del árbitro de fútbol*. Revista de psicología del deporte. <https://sabercompetir.com/preparacion-psicologica-arbitro-futbol/>
- García, V., Graupera, J.L., Ruiz, L.M. y Palomo, M., (2013). Inteligencia Emocional en el Deporte: Validación española del Schutte Self Report Inventory (SSRI) en deportistas españoles. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 13(1), 25-36. <https://scielo.isciii.es/pdf/cpd/v13n1/art03.pdf>
- Gómez-López, M., Angosto, S., y Ponce, F.J. (2020). Factores de estrés y ansiedad en el arbitraje de deportes de equipo: una revisión sistemática. *Revista multidisciplinar de educación*, 13(26), 75-84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7546960>
- Gucciardi, D. F., Gordon, S., & Dimmock, J. A. (2009). Advancing mental toughness research and theory using personal construct psychology. *International Review of Sport and Exercise Psychology*, 2(1), 54-72.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F. y Suárez. J. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309. https://www.researchgate.net/profile/Felipe-Farias-Serratos/publication/236332518_Burnout_Syndrome/links/02e7e517a8d1f31e73000000/Burnout-Syndrome.pdf

- Hernández, A., Navarro, R., Ruiz, J.A. y Brito, E. (2010). La motivación de los árbitros de fútbol. *Canarias Médica y Quirúrgica*, 8(22), 37-46.
https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/5820/1/0514198_00022_0008.pdf
- Hernández, G. (2012). *Manual de Gestión y Resolución de Conflictos*. Editorial Almuzara.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1QHMDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Manual+de+Gesti%C3%B3n+y+Resoluci%C3%B3n+de+Conflictos.+&ots=wq_-355Bs0&sig=gjpaO0zmUHR7uI0OGyzhrownj7M#v=onepage&q=Manual%20de%20Gesti%C3%B3n%20y%20Resoluci%C3%B3n%20de%20Conflictos.&f=false
- Latorre, J. (2017). Mediación deportiva: una decidida apuesta en resolución de conflictos. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, 25, 1-13.
<https://www.redalyc.org/pdf/788/78852903005.pdf>
- Lirio, J, Medina, L., y Moreno, M. (2020). La gestión emocional de los adultos mayores: Un estudio de Caso. *Revista Euro Latinoamericana de Análisis Social y Político*, 2(2), 89-103. <http://www.ojs.unsj.edu.ar/index.php/relasp/article/view/586/541>
- Nurchahya, Y., Mulyana, D., y Sagitarius, S. (2019). Relationship between emotional intelligence and physical fitness with football referee performance. *In 3rd International Conference on Sport Science, Health, and Physical Education*, 136-138. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/icsshpe-18/125917740>
- Parra, J.S. (2016). *La mediación en el deporte: ¿una quimera inalcanzable?* iusport.com.
<http://www.iusport.es/opinion/JOSE-SANCHEZ-MEDIACION-2016.pdf>
- Pedrosa, I. y García - Cueto, E. (2015). Síndrome de Burnout en Árbitros de Élite: La Liga de Fútbol Profesional Española (LFP) a Estudio. *Revista Iberoamericana de*

Diagnóstico y Evaluación e Avaliação Psicológica, 42(2), 59-68.

[https://www.researchgate.net/profile/Ignacio-](https://www.researchgate.net/profile/Ignacio-Pedrosa/publication/309180339_Sindrome_de_Burnout_en_Arbitros_de_Elite_La_Liga_de_Futbol_Profesional_Espanola_LFP_a_Estudio/links/58034e0c08ae23fd1b674530/Sindrome-de-Burnout-en-Arbitros-de-Elite-La-Liga-de-Futbol-Profesional-Espanola-LFP-a-Estudio.pdf)

[Pedrosa/publication/309180339_Sindrome de Burnout en Arbitros de Elite La Liga de Futbol Profesional Espanola LFP a Estudio/links/58034e0c08ae23fd1b674530/Sindrome-de-Burnout-en-Arbitros-de-Elite-La-Liga-de-Futbol-Profesional-Espanola-LFP-a-Estudio.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ignacio-Pedrosa/publication/309180339_Sindrome_de_Burnout_en_Arbitros_de_Elite_La_Liga_de_Futbol_Profesional_Espanola_LFP_a_Estudio/links/58034e0c08ae23fd1b674530/Sindrome-de-Burnout-en-Arbitros-de-Elite-La-Liga-de-Futbol-Profesional-Espanola-LFP-a-Estudio.pdf)

Pedrosa, I., y García-Cueto, E. (2012). Adaptación al Español del Athlete Burnout Questionnaire (ABQ) en una muestra Española de deportistas. *Ansiedad y estrés*, 18(2-3), 155-166.

[https://www.researchgate.net/publication/234610193_ADAPTACION_AL_ESPANOL DEL ATHLETE BURNOUT QUESTIONNAIRE ABQ EN UNA MUESTRA ESPANOLA DE DEPORTISTAS -](https://www.researchgate.net/publication/234610193_ADAPTACION_AL_ESPANOL_DEL_ATHLETE_BURNOUT_QUESTIONNAIRE_ABQ_EN_UNA_MUESTRA_ESPANOLA_DE_DEPORTISTAS_-)

[Spanish adaptation of the Athlete Burnout Questionnaire ABQ in a Spanish athlete sample](https://www.researchgate.net/publication/234610193_ADAPTACION_AL_ESPANOL_DEL_ATHLETE_BURNOUT_QUESTIONNAIRE_ABQ_EN_UNA_MUESTRA_ESPANOLA_DE_DEPORTISTAS_-)

Prat, M., Flores, G. y Carbonero, L. (2013). El rol del árbitro y su implicación en el fomento del juego limpio. Análisis y propuestas de intervención en el contexto de deporte universitario. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 24, 72-78. <https://www.redalyc.org/pdf/3457/345732290016.pdf>

Sanchez, J.M. y Steele, J.G. (2018). Psicología y mediación en la resolución de controversias del deporte universitario. *Presencia Universitaria*, 12, 20-27. <https://presenciauniversitaria.uanl.mx/index.php/pu/article/view/17/17>

San Eugenio, J. (2010). Los nuevos activos del árbitro de baloncesto: poder blando, empatía y comunicación. El caso del Comité Catalán de Árbitros. *Revista Internacional de Deportes Colectivos*, 7, 1-25.

http://repositori.uvic.cat/bitstream/handle/10854/1559/artconlli_a2010_saneugenio_jordi_nuevos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- San Cristóbal, S. (2013). *Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación. arbitraje en el ámbito civil y mercantil*. Anuario Jurídico y Económico Escurialense. Universidad Autónoma de Madrid, 39-62
<http://www.rcumariacristina.net:8080/ojs/index.php/AJEE/article/view/145/126>
- Sierra, C. y Abello, R., (2008). Burnout y pensamiento irracionales en deportistas de alto rendimiento. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 2(1), 49-78
<https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224999009.pdf>
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista mal-estar e subjetividade*, 3(1), 10-59.
<https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf>
- Sors, F., Tomé Lourido, D., Parisi, V., Santoro, I., Galmonte, A., Agostini, T., & Murgia, M. (2019). *Pressing crowd noise impairs the ability of anxious basketball referees to discriminate fouls*. *Frontiers in psychology*.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.02380/full>
- Soriano, G. (2018). *La experiencia de ser árbitro de fútbol: fuentes de estrés y apoyo organizacional*. Universitat Autònoma de Barcelona.
https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2018/hdl_10803_664007/gsg1de1.pdf
- Soriano, G., Ramis, Y., Torregrosa, M. y Cruz, J. (2016). Apoyo Contra el Estrés: ¿Cómo Podemos Ayudar a los Árbitros?. *Kronos*, 16(1), 1-10.
https://abacus.universidadeuropea.es/bitstream/handle/11268/6555/Kronos_2017_1_5.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Urra, B., Nuñez, C., Oses, J. y Sarmiento, G. (2018). Variables psicológicas influyentes en el desempeño de árbitros FIFA: un estudio cualitativo. *Revista de psicología Aplicada al Deporte y al Ejercicio Físico*, 3, 1-11.

Vinyamata, E., y Luna, R. (2020). *Introducción a la conflictología*. FUOC.
http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/48902/1/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20conflictolog%C3%ADa_Portada.pdf