



# **GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS**

## **TRABAJO FIN DE GRADO**

**“El estrés laboral en el área de los Recursos Humanos de las ETT en Castilla y León”**

**Autor: Ester Carreño Calzada**

**FACULTAD DE COMERCIO Y RELACIONES LABORALES**

**PALENCIA, 24 de junio de 2025**



**UNIVERSIDAD DE VALLADOLID**  
**GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS**  
**HUMANOS**

CURSO ACADÉMICO 2024/25

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**“El estrés laboral en el área de los Recursos Humanos de las ETT en  
Castilla y León”**

**Trabajo presentado por: Ester Carreño Calzada**

**Tutor: Esteban Puente López**

**FACULTAD DE COMERCIO Y RELACIONES LABORALES**

Palencia, 24 de junio de 2025

### Resumen

La finalidad de este Trabajo de Fin de Grado de la Universidad de Valladolid es hacer un estudio del estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales de Recursos Humanos en las Empresas de Trabajo Temporal de la comunidad autónoma de Castilla y León, analizar si lo sufren y en qué medida. En primer lugar, se desarrolla un marco normativo de salud laboral, riesgos psicosociales y funcionamiento de las Empresas de Trabajo Temporal (ETT), teniendo en cuenta la legislación vigente española. A continuación, se analizarán los resultados obtenidos del formulario difundido en Castilla y León, donde se incluyen preguntas relevantes para el estudio. Se analizan dos cuestionarios psicológicos: el modelo Demanda-Control-Apoyo social de Karasek y Johnson (1990) y el cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson (1981). Finalmente se presentarán los resultados obtenidos del análisis y se expondrán las conclusiones derivadas de dicho estudio observando si los participantes estudiados sufren estrés laboral y síndrome de burnout.

**Palabras clave:** estrés laboral, síndrome de burnout, Recursos Humanos, Empresas de Trabajo Temporal

### Abstract

The objective of this Final Degree Project at the University of Valladolid is to conduct a study on occupational stress and burnout syndrome among Human Resources professionals working in Temporary Employment Agencies in the autonomous community of Castilla y León, analyzing whether they experience it and to what extent. First, a regulatory framework on occupational health, psychosocial risks, and the functioning of Temporary Employment Agencies (ETT) is developed, taking into account the current Spanish legislation. Next, the results obtained from a questionnaire distributed in Castilla y León are analyzed, which includes relevant questions for the study. Two psychological assessment tools are examined: the "Demand-Control-Social Support model" by Karasek and Johnson (1990), and the "Maslach Burnout Inventory (MBI) by Maslach and Jackson (1981). Finally, the results obtained from the analysis will be presented, and the conclusions drawn from the study will be outlined, observing whether the participants studied experience work-related stress and burnout syndrome.

**Keywords:** work-related stress, burnout syndrome, Human Resources, Temporary Employment Agencies

## Índice

Resumen .....	3
Abstract.....	3
Introducción .....	5
Justificación del Tema.....	6
Objetivos de Investigación.....	7
Marco Teórico .....	7
Concepto de salud laboral .....	8
Concepto de riesgos laborales .....	9
Concepto de riesgos psicosociales.....	10
Estrés laboral .....	12
Concepto de estrés laboral.....	13
Causas del estrés laboral .....	13
Consecuencias en los trabajadores.....	14
Síndrome de Burnout .....	14
Empresas de trabajo temporal .....	17
Metodología.....	18
Participantes .....	18
Procedimiento.....	18
Instrumento .....	18
Modelo Demanda-Control-Apoyo Social.....	19
Cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory) .....	20
Análisis de datos.....	21
Resultados.....	22
Cuestionario Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990) .....	25
Cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory) (Maslach y Jackson, 1981).....	31
Discusión y Conclusiones .....	37
Referencias Bibliográficas .....	40

## Introducción

El trabajo es la actividad principal de los seres humanos, debido a que ayuda a satisfacer sus necesidades materiales (ingresos) y personales (sentirse realizado y útil). El entorno laboral está compuesto por todos los factores que influyen en la actividad laboral de los trabajadores, por lo tanto, las condiciones ya sean físicas, naturales o de organización son un elemento fundamental al desarrollar la actividad laboral. (Cruz-Zuñiga et al, 2022)

En las empresas, el interés y la preocupación de que exista un clima laboral positivo ha ido en aumento, debido a la relación que existe entre el clima laboral y la producción de los trabajadores. (Reyes CRA, 2018).

Varios estudios indican que cuando el clima laboral es positivo, los trabajadores presentan un aumento de la motivación, el compañerismo y el apoyo. (Cruz-Zuñiga, 2022). Mientras que cuando el clima laboral en el que se encuentra un individuo es negativo, este vive situaciones de conflicto, su motivación en el trabajo es menor, presenta malestar emocional y las relaciones interpersonales en el trabajo son deficientes. Estas situaciones pueden generar estrés en el trabajo y provocar trastornos cognitivos como dificultad para concentrarse, ser creativo o tomar decisiones. Además, puede afectar a la salud mental y aumentar las conductas de riesgo como la consumición del alcohol. (Vieco GF, 2014). Por lo tanto, existe una relación directa entre el clima laboral y la salud física y mental de las personas trabajadoras. (Cruz-Zuñiga, 2022)

En el siglo XXI se ha producido un aumento importante del estrés laboral, el mobbing y el síndrome burnout o estar quemado en el trabajo, los cuales están relacionados con los riesgos psicosociales. Además, el estrés laboral cada vez tiene más importancia en la sociedad debido a los cambios de estilo y modos de vida. (Ramos, 2012a).

El estrés, cada vez es más frecuente y provoca importantes consecuencias en el individuo como en la organización, es decir, en la empresa. Estas situaciones provocan la aparición de enfermedades y alteraciones mentales mientras que también afectan al desempeño organizacional. (Ramos, 2012a).

Actualmente, el trabajo es una de las principales causas del estrés, y debido a diversos estudios se ha podido comprobar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento y eficiencia de los trabajadores, ya que si sufren estrés esto disminuye. Existen varios factores que pueden producir estrés laboral, estos se clasifican en categorías generales y se pueden resumir en la sobrecarga de trabajo, el horario laboral y la función que desempeña el trabajador en la organización. (Ramos, 2012a)

Existen diferentes departamentos dentro de las organizaciones, pero el departamento de Recursos Humanos es uno de los más afectados por el estrés laboral, ya que es uno de los departamentos con más responsabilidad dentro de las empresas. Los profesionales de RRHH se enfrentan continuamente a la presión constante de cumplir con los objetivos de la organización y velar por el bienestar de cada empleado, generando una carga de trabajo mental y física. Un estudio realizado por “Sage” reveló que el estrés laboral en los departamentos de RRHH está presente en un 84% de los trabajadores, de los cuales el 81% llega a sufrir el síndrome de burnout. (Ai, L. 2024)

Además, uno de los sectores más vulnerables con alta capacidad de sufrir estrés en el mercado laboral son las Empresas de Trabajo Temporal (ETT) ya que asumen una gran carga de trabajo. Por lo tanto, este Trabajo de Final de Grado se va a centrar en analizar el impacto que tiene el estrés laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de RRHH de las Empresas de Trabajo Temporal (ETT). Para ello, serán clave dos herramientas: el “modelo Demanda-Control-Apoyo social” de Karasek y Johnson (1990) y el “cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory)” de Maslach y Jackson (1981).

### **Justificación del Tema**

Este Trabajo de Fin de Grado se centra en el estudio del estrés laboral en el departamento de Recursos Humanos (RRHH) de las Empresas de Trabajo Temporal (ETT). El interés por realizar dicha investigación surge por la creciente relevancia del bienestar laboral y los riesgos psicosociales en el entorno de trabajo (Ramos, 2012a), ya que el estrés laboral genera efectos negativos en la salud de las personas y en las organizaciones. (Osorio, 2017)

Según Ramos (2012a) el estrés laboral ha ido en aumento desde el siglo XXI por lo que, en la sociedad cada vez tiene más importancia. En la actualidad es frecuente visualizar en cualquier medio de comunicación noticias que reflejan directamente el estrés laboral que sufren los trabajadores en España. Titulares como “Fernando intentó quitarse la vida superado por el estrés en el trabajo” (Ruiz, 2024) o el “empleado español está triste, sufre estrés e ira en su puesto de trabajo. (Pérez, 2024) evidencian la gravedad de este problema en la península.

En las organizaciones, el departamento más afectado por este riesgo psicosocial es el de Recursos Humanos debido a la carga física y mental a la que están expuestos (Ai, L, 2024). Los profesionales de Recursos Humanos desempeñan una gran variedad de funciones dentro de las organizaciones reclutamiento, selección, compensación, beneficios sociales, higiene y seguridad en el trabajo, desarrollo organizacional, entrenamiento y desarrollo del personal, relaciones laborales, base de datos y sistema de información y auditoria. (Armijos, 2019)

Por lo tanto, el estudio se centra en el análisis del estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales del departamento de Recursos Humanos de las Empresas de Trabajo Temporal, un sector donde actualmente existe una notable carencia de estudios. Esta ausencia de análisis provoca una gran oportunidad para profundizar en un problema laboral de gran interés a nivel mundial y nacional. (Osorio, 2017)

El presente análisis se centrará en las Empresas de Trabajo Temporal (ETT) ubicadas en la comunidad autónoma de Castilla y León, debido al ámbito geográfico en el que se realiza el estudio. Además, esta delimitación permite poder contextualizar mejor la realidad organizativa de las ETT y facilitar la obtención de información relevante para llevar a cabo el desarrollo de la investigación.

### **Objetivos de Investigación**

El objetivo de investigación es estudiar el estrés laboral de los profesionales de Recursos Humanos que trabajan en las Empresas de Trabajo Temporal (ETT) de la comunidad autónoma de Castilla y León, para ello se utilizan dos instrumentos de evaluación muy reconocidos y utilizados en el ámbito de la psicología.

La primera herramienta es el cuestionario Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990) con la que se analizará el estrés laboral al que están expuestos los empleados, según las demandas psicológicas o exigencias, el control que tienen sobre sus funciones y el apoyo social que reciben en su entorno laboral. (Ramos, 2012a)

La segunda herramienta es el cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory) (Maslach y Jackson, 1981) con el que se estudia el síndrome de burnout, un tipo de estrés laboral específico y dañino. (Ramos, 2012a)

La finalidad es hacer un análisis de los trabajadores anteriormente mencionados en la comunidad autónoma de Castilla y León y observar si sufren estrés laboral y el síndrome de burnout.

### **Marco Teórico**

El marco teórico de este Trabajo Final de Grado tiene como finalidad proporcionar una base de conceptos sobre los temas que se van a tratar. Por lo tanto, se analizarán varios conceptos, primero se empezará por la salud laboral donde se definirá el concepto de salud, salud pública y salud laboral.

A continuación, se abordarán diferentes aspectos relacionados con los riesgos laborales y los diferentes tipos de riesgos que existen según el “Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo” (INSST), incluidos los riesgos psicosociales. Por lo que, se profundizará su concepto y se hará un análisis

detallado de los dos riesgos psicosociales clave en este estudio, el estrés laboral y el síndrome de burnout. Para finalizar, se dedicará un apartado entero al análisis teórico de las Empresas de Trabajo Temporal (ETT) debido a que la investigación del presente Trabajo de Fin de Grado se enfoca en los profesionales de Recursos Humanos que desarrollan su actividad laboral en esas organizaciones.

Organismos relevantes:

- Organización Mundial de la Salud (OMS)
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Legislación:

- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal.

### **Concepto de salud laboral**

Con la Constitución de la “Organización Mundial de la Salud” (OMS)<sup>1</sup>, la cual fue firmada en Nueva York el día 22 de julio de 1946 se hizo oficial el concepto de salud, una de las definiciones más reconocidas internacionalmente. Esta definición posteriormente se incorporó en uno de los documentos legislativos más importantes de España, el “Boletín Oficial del Estado español” (BOE)<sup>2</sup> (Constitución OMS, 1973)

Definición de *Salud* según la OMS:

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. El goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humanos sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social (Constitución OMS, 1973)

Por otro lado, la salud pública y salud laboral vienen definidas en la “Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública”.

---

<sup>1</sup> La Organización Mundial de la Salud (OMS) fue fundada en 1948. Es el organismo de las Naciones Unidas que pone en contacto a personas, asociados y naciones con el fin de promover la salud, preservar la seguridad mundial y servir a las poblaciones más vulnerables, para que todo el mundo pueda alcanzar el nivel más alto de salud posible. (OMS, s.f.a)

<sup>2</sup> Diario oficial del Estado español donde se publican las leyes, disposiciones y actos de inserción obligatoria. (BOE, s.f.)

**Concepto de salud pública, LGSP art. 1:**

La *salud pública* es el conjunto de actividades organizadas por las Administraciones públicas, con la participación de la sociedad, para prevenir la enfermedad, así como para proteger, promover y recuperar la salud de las personas, tanto en el ámbito individual como en el colectivo u mediante acciones sanitarias, sectoriales y transversales. (Ley 33/2011, 2011)

**Concepto de salud laboral, LGSP art. 32:**

La *salud laboral* tiene por objeto conseguir el más alto grado de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores en relación con las características y riesgos derivados del lugar de trabajo, el ambiente laboral y la influencia de éste en su entorno, promoviendo aspectos preventivos, de diagnóstico, de tratamiento, de adaptación y rehabilitación de la patología producida o relacionada con el trabajo. (Ley 33/2011, 2011)

**Concepto de riesgos laborales**

En la definición de salud laboral vista en el apartado anterior, se hace referencia a los riesgos laborales, los cuales tienen un papel crucial en este Trabajo de Fin de Grado.

Los riesgos laborales vienen definidos en la “Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales” (LPRL) en el art.4.2 de la LPRL. Un *riesgo laboral* se entiende como

la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo<sup>3</sup>. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo. (Ley 31/1995, 1995)

Según el “Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo” (INSST)<sup>4</sup> existen seis tipos de riesgos laborales:

*Seguridad en el trabajo (mecánicos)*. Engloba el conjunto de técnicas y procedimientos cuyo objetivo es la eliminación o disminución del riesgo de que se produzcan los accidentes laborales. Por lo tanto, se recogen los factores de riesgos que están relacionados con la seguridad laboral y que pueden producir daños a los trabajadores como: espacios de trabajo, máquinas y herramientas, y otros objetos que estén presentes durante el trabajo. (INSST, s.f.c)

---

<sup>3</sup> Aquellas enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo. (Ley 31/1995,1995)

<sup>4</sup> Órgano científico técnico especializado en la prevención de riesgos laborales de la Administración General del Estado. (INSST, s.f.b)

*Riesgos ergonómicos.* La ergonomía es una disciplina que estudia varios factores desde un enfoque holístico y analiza su interacción con los demás. Los factores que se estudian son: sociales, físicos, cognitivos, organizaciones y ambientales. (INSST, s.f.c)

*Riesgos psicosociales.* Desde la prevención de riesgos laborales, la psicología del trabajo es una disciplina donde se abordan las condiciones de trabajo psicosociales u organizativas, las cuales también se pueden llamar factores psicosociales. (INSST, s.f.c)

*Riesgos químicos.* Este riesgo está enfocado a la exposición a agentes químicos de los trabajadores. Los contaminantes químicos son sustancias de materia inerte las cuales están presentes en el aire, pueden estar en forma de vapor, gases, aerosoles o nieblas. (INSST, s.f.c)

*Riesgos biológicos.* Un riesgo biológico es la posibilidad de que un trabajador sufra un daño debido al contacto o exposición con determinados agentes biológicos mientras realiza su trabajo, como, por ejemplo, bacterias, virus, hongos, etc. (INSST, s.f.c)

*Riesgos físicos.* Formas de energía que pueden causar daños en la salud y seguridad durante la actividad laboral. Ejemplos de agentes físicos: ruidos, radiaciones ionizantes y radiaciones no ionizantes, vibraciones, temperaturas, iluminación, etc. (INSST, s.f.c)

### **Tabla 1**

*Ejemplos de los seis tipos de Riesgos Laborales según INSS, s.f.c*

Seguridad en el trabajo (mecánicos)	Caídas por tropiezo o resbalón, aplastamientos, cortes, enganches, proyección de partículas en los ojos.
Riesgos ergonómicos	Posturas forzadas, movimientos repetidos, manipulaciones de cargas.
Riesgos psicosociales	Fatiga mental, estrés laboral, acoso laboral (mobbing), síndrome de burnout.
Riesgos químicos	Tener contacto con agentes químicos como ácido sulfúrico o el hidróxido de sodio.
Riesgos biológicos	Contraer virus como la hepatitis, el VIH, etc.
Riesgos físicos	Ruidos, radiaciones ionizantes, radiaciones no ionizantes, la exposición al frío o al calor.

### **Concepto de riesgos psicosociales**

En el apartado anterior se han identificado los seis tipos de riesgos laborales que existen según el INSST, en este Trabajo de Fin de Grado se van a analizar en profundidad los riesgos psicosociales, en especial el estrés laboral y el síndrome de burnout, debido a su significativa relevancia en el ámbito laboral en la actualidad, y su impacto directo en el bienestar de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales se definieron por primera vez en el año 1984 durante la novena reunión del Comité de la “Organización Internacional del Trabajo” (OIT)<sup>5</sup> y de la “Organización Mundial de la Salud” (OMS) de Medicina del trabajo, que se celebró en Ginebra del 18 al 24 de septiembre. (Ramos, 2012a). En dicha reunión ambas organizaciones se refirieron a los *riesgos psicosociales* de la siguiente manera:

Interacciones entre el trabajo, medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de organización y capacidad del trabajador, necesidades, cultura, consideraciones personales fuera del trabajo, que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Ramos, 2012a)

Los riesgos psicosociales pueden producirse por factores organizacionales y por factores individuales. Situaciones como una carga elevada de trabajo o problemas en la organización empresarial pueden producir en los empleados un desgaste emocional. Además, estos factores organizacionales pueden verse agravados si al mismo tiempo existen problemas individuales en el trabajador, lo que puede contribuir al desarrollo de una alteración psíquica. Es importante tener en cuenta, que, a pesar de la existencia de factores individuales, estos no deben utilizarse para responsabilizar al trabajador de los efectos negativos que sufre. En su lugar, habrá que evaluar el riesgo provocado por las condiciones laborales. (Ramos, 2012a)

Por otro lado, al analizar este tipo de riesgos es fundamental comprender las interrelaciones entre el individuo y su entorno social y laboral, ya que los riesgos psicosociales se ven implicados a nivel físico, emocional y en las relaciones sociales de los trabajadores. (Ramos, 2012a)

La vida social de las personas puede actuar como un factor desencadenante de un problema psicosocial. Por ejemplo, un trabajador que pasa por un conflicto en su vida amorosa, como un divorcio, puede tener un impacto significativo en su vida personal, pero también en su vida laboral. A su vez, el estrés laboral que pueda sufrir esa persona trabajadora podría haber sido una causa de ese divorcio que se mencionaba anteriormente. Por lo tanto, se observa como la vida personal, laboral y social de las personas están intensamente interrelacionadas y pueden influenciarse entre sí y pueden verse afectados. Además, el estrés laboral que sufre una persona se va a ver reflejado también en su empresa, en su desempeño laboral y en sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

---

<sup>5</sup> La OIT reconoce la justicia social, la justicia de los derechos humanos y laborales que están reconocidos internacionalmente, persiguiendo la misión “la justicia social es esencial para la paz universal y permanente”. Además, es una única agencia tripartita de la ONU, y reúne a gobiernos, trabajadores y empleadores de 187 Estados Miembros con la finalidad de poder establecer normas laborales, elaborar políticas y diseñar programas para promover el trabajo decente de todos, hombres y mujeres. (OIT, s.f.)

Por ejemplo, va a haber un aumento de bajas laborales, absentismos, rotación de personal, etc. (Ramos, 2012a)

Cuando se estudian los riesgos psicosociales se debe tener muy presente la complejidad de las personas y la importancia que tiene el trabajo en la vida de los seres humanos. Las medidas para evitar los riesgos psicosociales pueden ser a nivel organizacional o individual.

Según Ramos, 2012a se pueden diferenciar varios riesgos psicosociales derivados de la carga psicológica:

- *Fatiga mental*: este riesgo puede aparecer en un entorno laboral como en cualquier otro entorno. La fatiga mental se produce cuando existe un desajuste entre el trabajo y el descanso.
- *Estrés laboral*: es el riesgo psicosocial más importante debido a las consecuencias que tiene y su gran alcance.
- *Síndrome de Burnout*: un tipo de estrés laboral específico.
- *Mobbing*: el acoso en el trabajo. Según el Código Penal en su art. 173.1 indica lo siguiente: “el que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años”. Es decir, que el Código Penal permite dictar una sentencia condenatoria por los delitos de mobbing. (Ley Orgánica 10/1995, 1995)

En los apartados siguientes se abordarán en profundidad los riesgos psicosociales más importantes: el estrés laboral y el síndrome de Burnout.

### **Estrés laboral**

Actualmente el estrés laboral es tratado como un problema colectivo que puede afectar a todos los empleados, de todas las categorías y profesiones. (INSST, s.f.a)

El estrés en el trabajo origina efectos sobre la salud, ya sea física o mental, y también sobre la forma en la que se realiza el trabajo, es decir que afecta a los absentismos, al rendimiento y a la productividad. (INSST, s.f.a)

Aunque el estrés laboral ha existido siempre, a lo largo de estos años ha experimentado un notable aumento en su intensidad e incidencia. Este aumento se debe a la aparición de nuevas formas de organización del trabajo y de las interacciones sociales en el entorno laboral. Según un estudio de

Eurostat<sup>6</sup>, este principal riesgo psicosocial es el segundo problema de salud más frecuente entre las personas trabajadoras después de los trastornos muscoesqueléticos. Lo que ocasiona, mayor necesidad para actuar frente al estrés laboral a nivel internacional. (INSST, s.f.a)

### ***Concepto de estrés laboral***

El origen tiene lugar en el año 1926, cuando Selye introdujo por primera vez en el ámbito de la salud el término “stress”. Este término se convirtió en uno de los más utilizados tanto por profesionales como en la sociedad en el lenguaje coloquial. Según Selye el estrés es una respuesta general del organismo debido a un factor o una situación que genera estrés, aunque se ha utilizado con otros significativos por lo que en la sociedad este término genera controversia a la hora de su definición. (Ramos, 2012b)

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) definió el estrés laboral como: unas de las consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales. Concretamente se genera debido a una situación laboral en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables. El estrés laboral es la respuesta, física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias. (INSST, s.f.a)

### ***Causas del estrés laboral***

Las causas más comunes que generan estrés laboral según Ramos, 2012a son:

- Falta de control del individuo sobre el trabajo que realiza.
- La Monotonía.
- Tener plazos ajustados.
- Trabajar a una velocidad muy elevada.
- Estar expuesto a la violencia.
- Trabajar con condiciones de trabajo que son físicamente peligrosas.

Todas las clasificaciones concuerdan en que la sobrecarga en el trabajo y la falta de autocontrol son factores clave en la aparición del estrés laboral. (Ramos, 2012)

Según French, Caplan y Van Harrison (1982) el estrés en el entorno laboral es producido por desajustes entre el individuo y el entorno. Por lo que, existe una falta de ajuste entre las variables del

---

<sup>6</sup> Oficina de estadísticas de la Unión Europea, cuya misión principal es proporcionar estadísticas y datos sobre Europa. (European Commission, s.f).

entorno y del individuo, es decir entre las variables de demanda y de recursos. Este ajuste es dinámico y además las variables pueden cambiar en el tiempo. (Ramos, 2012b)

Según Ramos, 2012b existen diferentes métodos con los que se puede evaluar el estrés, entre otros: “Evaluación del optimismo (LOST, Scheier y Carver, 1985)”, “Autoeficacia (GES, Jersualem y Schwarzer, 1992)” y “Modelo Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990).”

Karasek y sus colaboradores (1979, 1981) identificaron las siguientes características como causantes del estrés: demandas, controlabilidad, predictibilidad y ambigüedad.

### ***Consecuencias en los trabajadores***

La ciencia ha demostrado que el estrés laboral tiene efectos sobre la salud, el bienestar y el desarrollo del trabajo de los individuos (INSTT, s.f.a)

**Tabla 2**

*Síntomas del Estrés a Nivel Individual de las Personas según el INSST, s.f.a:*

Manifestaciones emocionales	Ansiedad, depresión, irritabilidad, problemas de sueño y problemas familiares.
Manifestaciones cognitivas	Dificultad para concentrarse y recordar cosas, etc.
Manifestaciones de conducta	Conducta destructiva, abuso de alcohol, drogas, tabaco, etc.
Manifestaciones fisiológicas	Problemas en la espalda, defensas bajas, problemas cardiológicos, hipertensión.

### **Síndrome de Burnout**

El síndrome de burnout es un trastorno emocional que es provocado por el trabajo y genera consecuencias físicas y psicológicas muy graves cuando este fenómeno se manifiesta físicamente. Por lo tanto, el síndrome de burnout está relacionado con el ámbito laboral y el estilo de vida. (Ramos, 2012b)

El psicólogo clínico Freudenberger (1974) acuñó por primera vez el síndrome de burnout o de “desgaste profesional”, aunque la difusión de dicho término es debido a Cristina Maslach la cual en la segunda mitad de los años setenta se empeñó en estudiar las diferentes formas de afrontamiento emocional en el trabajo. (Ramos, 2012b)

Según Freudebender (1974) el síndrome de burnout se define como: “un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de una relación que no produce el esperado refuerzo”. (Ramos, 2012b)

En 1980 Chernis propuso por primera vez que el síndrome de burnout se trataba de un desarrollo continuado y fluctuante en el tiempo: “es un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral.” (Ramos, 2012b)

A lo largo del tiempo, diferentes psicólogos y profesionales han contribuido al desarrollo y estudio del síndrome de burnout, dando una definición más exacta al concepto. El síndrome de burnout se caracteriza porque genera agotamiento emocional, despersonalización y una baja realización personal, junto con una pérdida de forma progresiva de la energía, motivación e idealismo. (Ramos, 2012b)

El burnout nunca va a parecer de forma inmediata, sino que es un proceso y se deriva del estrés. Es un estrés crónico que se experimenta en el ámbito laboral. Cuando un empleado trabaja sin motivación o con poca ilusión posiblemente se trate del síndrome de burnout. (Ramos, 2012)

Por otro lado, en el marco teórico español el síndrome de burnout hasta el año 2022 no fue considerado como un problema que estuviese relacionado con el trabajo. (INSS, s.f.d)

En mayo de 2019 durante la setenta doceava Asamblea Mundial de la Salud de la OMS se anunció una nueva revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), la cual entró en vigor el 1 de enero de 2022. Esta nueva clasificación supuso considerar el síndrome de burnout o desgaste profesional como un problema vinculado al ámbito laboral. (INSST, s.f.d)

Antes de dicha revisión, el “burnout” estaba incluido en los “problemas relacionados con la dificultad en el control de la vida” (Z73.0), dentro de la categoría de “personas que entran en contacto con los servicios sanitarios en otras circunstancias.” (INSST, s.f.d)

Con la nueva revisión que entró en vigor a principios de 2022, el síndrome de desgaste profesional está incluido en el capítulo 24: “Factores que incluyen en el estado de salud o el contacto con los servicios de salud” dentro de la siguiente subcategoría: “problemas asociados con el empleo y el desempleo”. Está codificado de la siguiente manera: “QD85: Síndrome de desgaste ocupacional.” (CIE-11). (INSST, s.f.d)

Según el CIE-11, el Síndrome de desgaste profesional se define como: “el resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito” (CIE-11). Por lo tanto, es la consecuencia prolongada que se produce al no haber gestionado de forma efectiva el estrés laboral.

Además, según el INSST, s.f.d se describe a través de tres dimensiones clave:

1. Sensación persistente de agotamiento o cansancio.

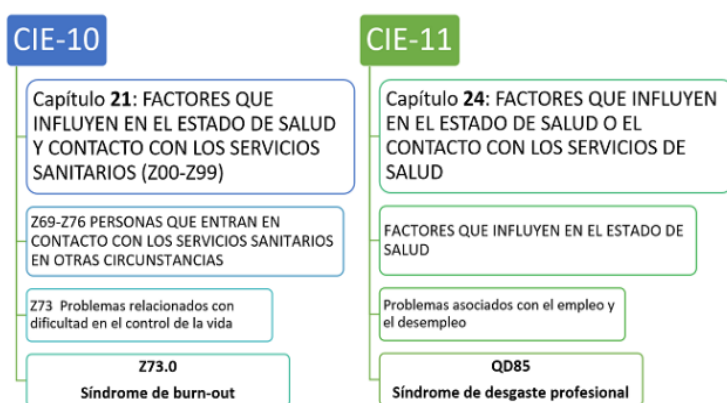
2. Sentimientos negativos o cínicos, o el aumento de la distancia mental con respecto al trabajo.
3. Sentimiento de ineficiencia personal y la falta de realización.

La Organización Mundial de la Salud en el 2019 añadió que el síndrome de desgaste ocupacional se refiere exclusivamente a los fenómenos dentro del entorno laboral, por lo tanto, no debe aplicarse para describir las experiencias de otros entornos. (OMS, 2019)

A continuación, se adjunta una imagen de la clasificación actual y anterior del síndrome de desgaste profesional:

**Figura 1**

*Clasificación anterior y actual del Síndrome de Desgaste Profesional según la OMS (s.f.d).*



Dentro de los riesgos psicosociales, el estrés laboral es el riesgo que a más de trabajadores afecta, dentro de los diferentes tipos de estrés, el burnout se considera uno de los más dañinos, ya que surge como consecuencia a un estrés laboral crónico, e influyen las tres variables: individuales, sociales y organizacionales. (Ramos, 2012a)

Coloquialmente este síndrome se denomina “estar quemado en el trabajo”, muchos trabajadores lo utilizan para referirse que están pasando por una situación de agobio, un mal día o que se encuentran agotados. Pero para tenerlo en cuenta, se debe tener presente su cronicidad e intensidad en las fases más avanzadas. (Ramos, 2012a)

Cuando se habla de síndrome de burnout se refiere al desgaste emocional en la actividad laboral. Este tipo de estrés se da sobre todo en entornos de servicios humanos, ya que están en continuamente en contacto directo con las personas. (Ramos, 2012a)

El síndrome de burnout, además de denominarlo como en la CIE-11, en castellano también se denomina Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT). Por lo tanto, existen diferentes maneras de referirse al estrés laboral crónico.

1. Síndrome de Burnout (CIE-10)
2. Síndrome de desgaste ocupacional o profesional (Según el CIE-11)
3. Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT)

El “cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory)” de Maslach y Jackson (1981), es la herramienta más utilizada para investigar el síndrome de burnout (Ramos, 2012b). Este modelo se va a emplear en el presente trabajo cuyo objetivo va a ser realizar un análisis específico del síndrome de burnout, el cual se va a tratar en mayor profundidad en los apartados posteriores.

### **Empresas de trabajo temporal**

En España las Empresas de Trabajo Temporal (ETT) están reguladas por la “Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal”. En dicha ley, en su artículo 1 se establece el concepto de las ETT:

Se denomina *empresa de trabajo temporal* a aquella cuya actividad fundamental consiste en poner a disposición de otra empresa usuaria, con carácter temporal, trabajadores por ella contratados. La contratación de trabajadores para cederlos temporalmente a otra empresa solo podrá efectuarse a través de empresas de trabajo temporal debidamente autorizadas en los términos previstos en esta Ley. [...] Asimismo, podrán desarrollar actividades de formación para la cualificación profesional conforme a la normativa específica de aplicación. (Ley 14/1994, 1994)

Como se ha mencionado anteriormente, la investigación de dicho trabajo se centra en el departamento de RRHH de las Empresas de Trabajo Temporal (ETT), que como cualquier otro departamento entre las tareas que realizan son selección, reclutamiento, higiene y seguridad en el trabajo, entrenamiento y desarrollo del personal, entre otras. (Armijos, 2019). El conjunto de estas funciones junto con las responsabilidades de cumplir con los objetivos de puesta a disposición de trabajadores para sus clientes convierte a estas empresas en un sector con alto riesgo de padecer estrés laboral o síndrome de burnout.

Por lo tanto, en los apartados posteriores se mostrarán los cuestionarios de modelo Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990), y el cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory)

(Maslach y Jackson, 1981) utilizados para evaluar el estrés laboral y síndrome de burnout de estos profesionales.

## **Metodología**

### **Participantes**

La presente investigación va dirigida a profesionales completamente anónimos del área de Recursos Humanos que desarrollan su actividad laboral en las Empresas de Trabajo Temporal (ETT), y cuyo ámbito geográfico corresponde a la comunidad autónoma de Castilla y León.

Se ha obtenido una muestra total de 33 respuestas, esta cifra ha sido condicionada por la complejidad de dicho estudio y las características específicas del sector que se analiza.

### **Procedimiento**

El procedimiento de la recogida de datos tiene varias fases. En primer lugar, se diseñó un cuestionario en “Google Forms” el cual consta de seis secciones.

1. *Sección primera:* breve descripción del formulario.
2. *Segunda sección:* consentimiento informado teniendo que responder obligatoriamente a las casillas de aceptar o no participar en el estudio.
3. *Tercera sección:* preguntas demográficas.
4. *Cuarta sección:* cuestionario Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990)
5. *Quinta sección:* cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory) (Maslach y Jackson, 1981)
6. *Sexta sección:* agradecimientos y dirección de contacto.

El cuestionario se difundió de forma online por las Empresas de Trabajo Temporal (ETT) de Castilla y León, y por redes sociales profesionales como “LinkedIn”. Puede consultarse directamente a través del siguiente enlace:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLsiSPoI1tb0oVd7iuwBWFR0KJ1zHKMbJRmSA2N\\_pV2RjroA/viewform?usp=header](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLsiSPoI1tb0oVd7iuwBWFR0KJ1zHKMbJRmSA2N_pV2RjroA/viewform?usp=header)

### **Instrumento**

Para poder realizar la investigación se utilizó el estrés laboral como variable de estudio. El análisis consta de dos cuestionarios. Por un lado, se emplea el cuestionario Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990) con el que se estudia el estrés laboral, y, por otro lado, el cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory) (Maslach y Jackson, 1981) con el que se analiza el síndrome de burnout de los participantes.

### **Modelo Demanda-Control-Apoyo Social**

Este modelo de evaluación del estrés laboral distingue tres dimensiones: las demandas psicológicas, el control y el apoyo social. Y se evalúan con un total de 29 preguntas, en el apartado de resultados se mostrarán cuatro tablas. (Vega, 2001b)

La tabla 4 contiene las preguntas que están destinadas a evaluar el control que tiene cada trabajador en su actividad laboral, correspondientes desde la primera a la novena pregunta.

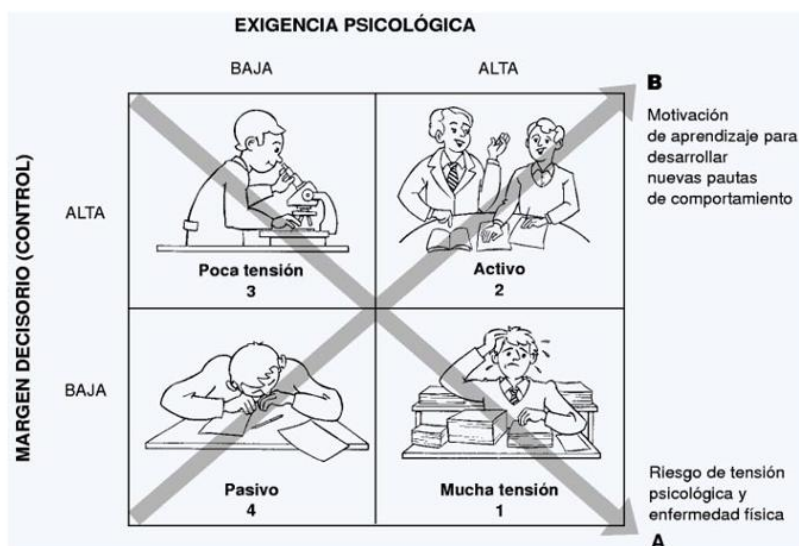
La tabla 5 agrupa las preguntas relacionadas a evaluar las exigencias o demandas psicológicas del trabajo, comprendidas entre las preguntas diez a la dieciocho.

La tabla 6 y 7 recogen las preguntas que evalúan el apoyo social que perciben los trabajadores. Desde la pregunta diecinueve hasta la veintitrés (tabla 6) se recogen las preguntas que estudian el apoyo social que reciben los trabajadores por parte de su jefe, y desde la veinticuatro hasta la veintinueve (tabla 7) se enfocan en evaluar el apoyo social que reciben de sus compañeros.

Una vez analizados los datos obtenidos de la encuesta se podrá determinar según la siguiente figura (figura 2) si los participantes sufren estrés laboral y que tipo.

**Figura 2**

*Tipos de estrés laboral según el Modelo Demanda-Control-Apoyo social. (Vega, 2001a)*



A la hora de interpretar los datos, los resultados pueden clasificarse en cuatro categorías dependiendo de los niveles de control y demanda, que se producen con los siguientes criterios (Vega, 2001a):

- Demanda alta + control alto = trabajo activo
- Demanda alta + control bajo = tensión laboral
- Demanda baja + control alto = trabajo de poca tensión
- Demanda baja + control bajo = trabajo pasivo

Una vez analizados el control y la demanda, hay que tener en cuenta los datos obtenidos de la dimensión de apoyo social, ya que si el apoyo social es bajo el porcentaje de que el estrés laboral aumente es mayor mientras que si es alto, el porcentaje es menor. (Maslach y Jackson 1981).

#### ***Cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory)***

El MBI evalúa el síndrome de burnout, para ello este cuestionario consta de 22 preguntas con 5 respuestas cada una. Cada respuesta tiene asociada un número que al final se sumarán y con el resultado se analizarán tres aspectos: agotamiento emocional, despersonalización y la realización personal. (Maslach y Jackson, 1981).

Las preguntas que corresponden a cada aspecto son las siguientes:

- Agotamiento emocional: 1,2,3,6,8,13,14,16,20
- Despersonalización: 5,10,11,15,22
- Realización personal: 4,7,9,12,17,18,19,21

Una vez obtenidas todas las respuestas se procede a realizar la suma de las preguntas correspondientes de cada dimensión evaluada. Después, los resultados se analizarán en función de los rangos establecidos según Seisdedos (1997) la interpretación es la siguiente:

Respecto a la dimensión de cansancio emocional, una puntuación entre 0 y 18 puntos corresponde al nivel bajo de cansancio emocional. Las puntuaciones que se encuentra entre 19 y 26 puntos reflejan un cansancio emocional medio, mientras que una puntuación entre 27 y 54 puntos se asocia al cansancio emocional alto.

En cuanto a la despersonalización, obtener una puntuación entre 0 y 5 puntos representa una despersonalización baja. El rango de 6 a 9 puntos corresponde al nivel medio de la despersonalización, y las puntuaciones entre 10 y 30 puntos reflejan una despersonalización de nivel alto.

Por último, una puntuación ente 0 a 33 puntos en la realización personal refleja el nivel bajo. El rango de 34 a 39 puntos corresponde a la realización personal media, mientras que el rango de 40 a 56 representa el nivel alto de la realización personal.

Cuando se obtienen unos resultados de cansancio emocional alto, despersonalización alta y realización personal baja quiere decir que existe riesgos de padecer síndrome de burnout.

### **Análisis de datos**

En este apartado se procede a exponer la forma en que se analizarán los datos obtenidos a través de los cuestionarios difundidos en la comunidad autónoma de Castilla y León. La información que se recopiló se presenta en diferentes tablas, clasificando adecuadamente los ítems en diferentes tablas con la finalidad de facilitar la interpretación de los datos. La información ha sido extraída de las respuestas y los gráficos generados a través de la herramienta “Google forms”. Todos los análisis de datos se llevaron a cabo mediante la aplicación “Microsoft Excel”, mediante la elaboración de tablas permitiendo una adecuada estructuración e interpretación de los datos.

En primer lugar, se presentan cuatro tablas pertenecientes a la información recopilada del cuestionario Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990), donde se evalúan tres dimensiones diferentes: control, demanda y apoyo social. En cada tabla la primera fila está formada por los siguientes valores: “Factores del cuestionario”, “Totalmente en desacuerdo %”, “En desacuerdo %”, “De acuerdo %”, “Completamente de acuerdo %” y “Valor total %”. Esta última columna siempre tiene un valor de 100% ya que es la suma de los porcentajes de cada fila. Todos los resultados se expresan en porcentaje.

Además, al final de cada tabla se incorporó una fila de la suma total de cada columna, es decir de cada categoría, para facilitar una visión global de los resultados, sin olvidar que es un resultado final orientativo.

En segundo y último lugar, se observan tres tablas correspondientes al Cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory) (Maslach y Jackson, 1981), en este caso cada tabla corresponde a un aspecto: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Cada ítem se clasificó en su tabla correspondiente. La primera fila de estas tablas contiene lo siguiente: “preguntas”, “0= nunca”, “1= pocas veces al año o menos”, “2= una vez al mes o menos”, “3= unas pocas veces al mes”, “4= una vez a la semana”, “5= pocas veces a la semana”, “6= todos los días” y “Valor total” teniendo este último un valor fijo de 100, ya que es la suma de las filas correspondientes. Al igual que las tablas del cuestionario anterior, todos los valores están expresados en porcentaje.

Los valores numéricos que se asignan a cada respuesta indican que cada opción tiene un valor cuantitativo. Estos valores se suman y se obtiene un resultado total el cual se clasifica según la interpretación del MBI de Seisdedos (1997) para determinar la presencia del síndrome de burnout.

Para realizar el análisis de los datos, cada porcentaje corresponde al número de respuestas obtenidas en cada opción. Por lo tanto, el 100% representa el 33 de las respuestas, y los otros porcentajes se calculan proporcionalmente (Ejemplo: 3,00%= 1 respuesta; 6,10%=2 respuestas; etc.) pudiéndose calcular con una regla de tres donde si el 100% son 33 respuestas; el 6,10% son x.

Por último, para dicho estudio se ha escogido el porcentaje más elevado de cada respuesta, con el objetivo de analizar las opciones más representativas y así facilitar la interpretación de los resultados. A continuación, se muestran los resultados obtenidos con sus tablas correspondientes.

### **Resultados**

Los participantes respondieron a ocho preguntas demográficas relevantes para el estudio. A continuación, se analizarán los resultados obtenidos de estas preguntas tal y como se muestra en la tabla 3.

La primera variable que se analiza es la edad. En la tabla se muestra que la mayoría de los encuestados tienen entre 25 y 34 años siendo este un 39,40%. Después le seguiría el rango de entre 45 a 54 años con un 27,30%. Luego estarían los participantes menores de 25 años que muestran un porcentaje de 21,20% y por último con un 12,10% estarían los profesionales con edades entre 34 y 44 años.

La segunda variable es el género, como se muestra en la tabla 3, 27 encuestados son mujeres, representando un 81,80% mientras que los hombres representan el 18,20%, es decir de los 33 participantes, solo 6 pertenecen el género masculino.

La tercera variable demográfica es la comunidad autónoma, el 100% de los encuestados trabaja en Castilla y León, lo que confirma que el estudio se ha centrado únicamente en los trabajadores de ETT de Castilla y León.

La siguiente variable es la antigüedad de los profesionales en las ETT. En la tabla 3 se refleja como la mayoría cuenta con una antigüedad de más de 10 años en la empresa, representando el 36,40% del total. Seguidamente estarían aquellos que cuentan con una antigüedad de entre 1 a 3 años, al igual que los que llevan menos de un año de antigüedad, ambas categorías muestran un 21,20%. Con menor porcentaje se encuentran los participantes con una antigüedad de entre 5 a 10 años (15,20%) y para finalizar con un 6,10% los que tienen de entre 3 a 6 años de antigüedad.

La quinta variable demográfica que se analiza es el cargo que tienen los trabajadores que realizaron la encuesta en la empresa. Se observa como especialmente dos cargos destacan por su porcentaje respecto al resto, estos son los cargos de director de oficina con un 36,40% y el de consultor con un 30,30%. Seguidamente con porcentajes bastante similar se encuentran los puestos de consultor junior (15,2%) y consultor senior (12,1%). Por último, el cargo con menor representación con un 6,1% es el de becario. Lo que quiere decir que la mayoría de los participantes eran directores de oficina y consultores.

La sexta variable, es el número de trabajadores que gestiona cada trabajador. En primer lugar, se identifican dos respuestas con un mismo porcentaje (30,30%) lo que significa que 10 de los profesionales que respondieron a esta encuesta gestionan más de 100 trabajadores, y otros 10 profesionales gestionan de 0 a 30 trabajadores. A continuación, se observa que un 21,20% de encuestados gestionan de entre 31 a 60 trabajadores y un 12,10% gestiona 0 trabajadores, es decir, los becarios. Por último, 2 participantes de 33 (6,10%) gestionan entre 61 a 100 trabajadores.

La siguiente variable de estudio es el área de RRHH donde se trabaja, pudiendo seleccionar varias respuestas a la vez, representando que se realizan funciones de varias áreas. En primer lugar, se percibe que el 100% de los encuestados realizan tareas de selección. En segundo lugar, un 81,80%, es decir 27 participantes desempeñan las tareas de relaciones laborales. En tercer lugar, 22 participantes (66,70%) realizan tareas administrativas y 20 participantes (60,60%) realizan tareas comerciales. Las tareas de formación las realizan 11 de 33 participantes (33,30%). Y por último con solo una respuesta se encuentra la función de gestión de equipos con un 3,00%.

Por último, se analizan los resultados obtenidos de una variable especialmente relevante para este estudio, la variable del nivel de estrés laboral percibido. En primer lugar, se percibe como más del 50% de los participantes percibe estrés laboral en su puesto de trabajo. El 57,6% (36,40% + 21,20%) verifica que percibe un estrés alto o muy alto. Seguidamente estarían los que seleccionaron estrés laboral moderado con un 36,40%. Finalmente, con un 6,10%, es decir 2 participantes, dicen percibir estrés laboral bajo en su puesto de trabajo. Ningún participante reflejó que percibe un nivel muy bajo de estrés laboral.

Esta variable también está relacionada con el tipo de cargo laboral que se tiene en la empresa, ya que a un mayor cargo y número de trabajadores gestionados mayor estrés laboral.

Sin haber realizado un análisis detallado de las respuestas obtenidas en los cuestionarios difundidos, se puede observar que los profesionales de la muestra perciben en mayor proporción niveles altos y moderados de estrés en el trabajo.

**Tabla 3***Resultados de las variables demográficas*

Características	Variables	N.º de participantes	%	% Total
Edad	Menos de 25 años	7	21,20	100
	Entre 25 y 34 años	13	39,40	100
	Entre 35 a 44 años	4	12,10	100
	Entre 45 a 54 años	9	27,30	100
	55 años o más	0	0,00	100
Género	Femenino	27	81,80	100
	Masculino	6	18,20	100
Comunidad autónoma	Castilla y León	33	100,00	100
	Menos de 1 año	7	21,20	100
Antigüedad en ETT	De 1 a 3 años	7	21,20	100
	De 3 a 6 años	2	6,10	100
	De 5 a 10 años	5	15,20	100
	Más de 10 años	12	36,40	100
	Becario	2	6,10	100
Cargo en la empresa	Consultor junior	5	15,20	100
	Consultor	10	30,30	100
	Consultor senior	4	12,10	100
	Director de oficina	12	36,40	100
	0 trabajadores	4	12,10	100
N.º trabajadores gestionados	0-30 trabajadores	10	30,30	100
	31-60 trabajadores	7	21,20	100
	61-100 trabajadores	2	6,10	100
	Más de 100 trabajadores	10	30,30	100
	Selección de personal	33	10,00	100
Área de RRHH (se puede seleccionar más de una)	Relaciones laborales	27	81,80	100
	Formación	11	33,30	100
	Gestión administrativa	22	66,70	100
	Comercial	20	60,60	100
	Gestión de equipos	1	3,00	100
	Muy bajo	0	0,00	100
	Bajo	2	6,10	100
	Moderado	12	36,40	100
Nivel de estrés laboral percibido	Alto	12	36,40	100
	Muy alto	7	21,20	100

### **Cuestionario Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990)**

En la tabla 4, donde se reflejan los datos obtenidos en la dimensión de control, se muestra que la mayoría de encuestados respondieron estar de acuerdo o completamente de acuerdo en las preguntas, contestando de manera positiva a las afirmaciones.

En la primera pregunta: “1. Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas” la mayoría de los profesionales respondieron que estaban completamente de acuerdo, siendo este un porcentaje mayor de 70% (72,70%). En la siguiente pregunta “2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación” refleja que un 91% de los encuestados estaban completamente de acuerdo y de acuerdo en que en su trabajo es necesario un nivel elevado de cualificación siendo un 45,50% en ambas respuestas. Siguiendo con la tercera pregunta “3. En mi trabajo debo ser creativo”, la mayoría de los participantes respondió que estaba de acuerdo en la necesidad de ser creativo en su actividad laboral con un 54,50%, si tenemos en cuenta la respuesta de completamente de acuerdo el porcentaje subiría a casi un 80%.

Por otro lado, en la cuarta pregunta “4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo” más del 45% de los encuestados expresó estar en desacuerdo con dicha afirmación. En la quinta pregunta “5. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo” se observa que más de un 40% estaba de acuerdo, significando que los participantes tienen libertad en la decisión de su trabajo, así mismo si se tiene en cuenta el porcentaje de la respuesta completamente de acuerdo, se observa que un 60% respondió de manera positiva. En la sexta pregunta “6. Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma” más del 50% contestó que estaba de acuerdo (51,5%) y un 9,10% estaba completamente de acuerdo.

En la siguiente pregunta “7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes” la mayoría estaba de acuerdo o completamente de acuerdo en que tienen la posibilidad de desempeñar funciones diferentes en su puesto de trabajo sumando así un porcentaje del 75,70% (54,50% + 21,20%). En la penúltima pregunta de esta tabla “8. Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo” un 63,60% respondió estar de acuerdo con esa afirmación y un 18,20% completamente de acuerdo. Por último, la novena pregunta “9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales” un 48,50% contestó estar completamente de acuerdo y un 45,50% de acuerdo, sumando así un 94%, es decir 31 participantes respondieron de manera positiva a esta pregunta, frente a un 6,10% que manifestó estar completamente en desacuerdo.

**Tabla 4**

*Cuestionario Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990) – Dimensión de Control*

Factores del cuestionario	Totalmente en desacuerdo %	En desacuerdo %	De acuerdo %	Completamente de acuerdo %	Valor total %
1. Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas	3,00	0,00	24,20	<b>72,70</b>	100
2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación	3,00	6,10	<b>45,50</b>	<b>45,50</b>	100
3. En mi trabajo debo ser creativo	6,10	15,20	<b>54,50</b>	24,20	100
4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo	18,20	<b>45,50</b>	30,30	6,10	100
5. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo	3,00	36,40	<b>42,40</b>	18,20	100
6. Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma	9,10	30,30	<b>51,50</b>	9,10	100
7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes	3,00	21,20	<b>54,50</b>	21,20	100
8. Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo	9,10	9,10	<b>63,60</b>	18,20	100
9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales	6,10	0,00	45,50	<b>48,50</b>	100
TOTAL	60,60	163,80	412,00	263,70	

En la siguiente tabla, se exponen los resultados obtenidos de los ítems que miden la demanda psicológica en el trabajo (tabla 5).

Con la décima pregunta: “10. Mi trabajo exige hacerlo rápidamente” se observa que el 100% de los encuestados, es decir, los 33 participantes afirmaron estar completamente de acuerdo con un 69,70% y de acuerdo con un 30,30% en las exigencias de desempeñar rápidamente su trabajo. En la pregunta once: “11. Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental” la mayoría respondió de manera positiva, teniendo un porcentaje de 48,50% en la casilla de completamente de acuerdo y un 42,40% en de acuerdo. En la siguiente pregunta, “12. En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva” un 72,80% contestó negativamente, estando un 36,40% totalmente en desacuerdo y otro 36,40% en desacuerdo, lo que significa que la mayoría de los encuestados perciben que se les exige hacer una cantidad excesiva de trabajo.

En cuanto a la pregunta trece, “13. Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo” un 42,40% respondió estar de acuerdo con la afirmación y un 9,10% completamente de acuerdo (51,50% positivo), mientras que un 48,50% contestó de manera negativa (21,20% + 27,30%). La pregunta catorce “14. No recibo pedidos contradictorios de los demás” refleja según el porcentaje más alto que la mayoría respondió a estar de acuerdo con un 39,40%, pero al observar las demás cifras, se ve que la mayoría percibe que sí que recibe pedidos contradictorios de otras personas. Si se suman los porcentajes negativos se obtiene un 54,60% (27,30% + 27,30%) frente al porcentaje positivo que es 45,50% (39,40% + 6,10%). En la pregunta quince “15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo” la mayoría respondió positivamente a la afirmación, es decir, que en su trabajo necesitan concentrarse durante periodos largos de tiempo, un 54,50% contestó que estaba de acuerdo y un 36,40% totalmente de acuerdo.

Por otro lado, en la pregunta dieciséis “16. Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde” un 42,40% contestó que estaba completamente de acuerdo en que su tarea suele ser interrumpida, y un 39,40% contestó que estaba de acuerdo. En la pregunta diecisiete “17. Mi trabajo es muy dinámico”, se refleja que la mayoría de los encuestados respondieron positivamente a la pregunta, ya que un 45,50% estaba completamente de acuerdo y un 42,40% de acuerdo. Finalmente, la pregunta dieciocho “18. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás personales” indica que los participantes estaban en desacuerdo con dicha afirmación representando un 57,60% del total.

**Tabla 5**

*Cuestionario Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990) – Dimensión de Demanda*

Factores del cuestionario	Totalmente en desacuerdo %	En desacuerdo %	De acuerdo %	Completamente de acuerdo %	Valor total %
10. Mi trabajo exige hacerlo rápidamente	0,00	0,00	30,30	<b>69,70</b>	100
11. Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental	0,00	9,10	42,40	<b>48,50</b>	100
12. En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva	<b>36,40</b>	<b>36,40</b>	24,20	3,00	100
13. Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo	21,20	27,30	<b>42,40</b>	9,10	100
14. No recibo pedidos contradictorios de los demás	27,30	27,30	<b>39,40</b>	6,10	100
15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo	0,00	9,10	<b>54,50</b>	36,40	100
16. Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde	0,00	18,20	39,40	<b>42,40</b>	100
17. Mi trabajo es muy dinámico	0,00	12,10	42,40	<b>45,50</b>	100
18. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás	6,10	<b>57,60</b>	24,20	12,10	100
<b>TOTAL</b>	<b>91,00</b>	<b>197,10</b>	<b>339,20</b>	<b>272,80</b>	

Por último, las dos últimas tablas (tabla 6 y 7) evalúan el apoyo social que tienen los encuestados tanto de su jefe como de sus compañeros.

En la pregunta diecinueve: “19. Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores bajo su supervisión” se indica que la mayoría de los encuestados comparten dicha afirmación, un 45,50% contestó que estaba de acuerdo y otro 45,50% que estaba completamente de acuerdo. La pregunta veinte: “20. Mi jefe presta atención a lo que digo” refleja que el 54,50% de los participantes estaba de acuerdo y el 39,40% completamente de acuerdo, mientras que solo dos personas están en desacuerdo (3,00%= 1 persona) y completamente en desacuerdo (3,00%= 1 persona). Con la pregunta veintiuno “21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi” se observa que la mayoría de los encuestados están en desacuerdo (30,30%) o completamente en desacuerdo (60,60%).

Por otro lado, en la pregunta veintidós “22. Mi jefe facilita la realización del trabajo” se observa que la mayoría de los participantes perciben que su jefe les facilita la realización de su trabajo, ya que un 54,50% respondió que estaba de acuerdo y otro 36,40% está completamente de acuerdo, solo un 9,10% respondió que estaba en desacuerdo. Por último, en la pregunta veintitrés “23. Mi jefe consigue que la gente trabaje unida”, un 54,50% contestó estar de acuerdo y otro 33,30% completamente de acuerdo.

En cuanto a la pregunta veinticuatro “24. Las personas con las que trabajo están cualificadas para las tareas que realizan” un 63,30% está completamente de acuerdo y un 30,30% de acuerdo en que sus compañeros de trabajo están cualificados para realizar su trabajo. En la pregunta veinticinco “25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mi” el 54,50% de los encuestados respondió estar totalmente en desacuerdo y un 39,40% estar en desacuerdo con dicha afirmación, solo 2 personas afirman que sus compañeros tienen actitudes hostiles hacia ellos. Con la pregunta veintiséis “26. Las personas con las que trabajo se interesan por mi” se observa como la mayoría de encuestados estaban de acuerdo o completamente de acuerdo, teniendo una cifra de 48,50% en ambas respuestas.

Con la pregunta veintisiete “27. Las personas con las que trabajo son amistosas” se refleja que el 32 de los encuestados piensa que sus compañeros de trabajo son personas amistosas, un 57,60% contestó estar de acuerdo y un 39,40% estar completamente de acuerdo. En la pregunta veintiocho “28. Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas” se observa la misma cifra en las respuestas de “completamente de acuerdo” y “de acuerdo” teniendo ambas un porcentaje de 45,50. Por último, en la pregunta veintinueve “29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo” la mayoría de los participantes piensa que las personas con las que trabajan les facilitan el trabajo ya que un 45,50% contestó estar completamente de acuerdo y un 42,20% estar de acuerdo, solo un 12,10% percibe negativamente la afirmación.

**Tabla 6**

*Cuestionario Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990) – Dimensión de Apoyo social*

Factores del cuestionario	Totalmente en desacuerdo %	En desacuerdo %	De acuerdo %	Completamente de acuerdo %	Valor total %
19. Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores bajo su supervisión	3,00	6,10	<b>45,50</b>	<b>45,50</b>	100
20. Mi jefe presta atención a lo que digo	3,00	3,00	<b>54,50</b>	39,40	100
21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mi	<b>60,60</b>	30,30	9,10	0,00	100
22. Mi jefe facilita la realización del trabajo	0,00	9,10	<b>54,50</b>	36,40	100
23. Mi jefe consigue que la gente trabaje unida	6,10	6,10	<b>54,50</b>	33,30	100
TOTAL	72,70	54,60	218,10	154,60	

**Tabla 7**

*Cuestionario Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990) – Dimensión de Apoyo social*

Factores del cuestionario	Totalmente en desacuerdo %	En desacuerdo %	De acuerdo %	Completamente de acuerdo %	Valor total %
24. Las personas con las que trabajo están cualificadas para las tareas que realizan	0,00	6,10	<b>30,30</b>	<b>63,30</b>	100
25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mi	<b>54,50</b>	39,40	3,00	3,00	100
26. Las personas con las que trabajo se interesan por mi	0,00	3,00	<b>48,50</b>	<b>48,50</b>	100
27. Las personas con las que trabajo son amistosas	0,00	3,00	<b>57,60</b>	39,40	100
28. Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas	0,00	9,10	<b>45,50</b>	<b>45,50</b>	100
29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo	0,00	12,10	42,20	<b>45,50</b>	100
TOTAL	54,50	72,70	227,10	245,20	

En resumen, los resultados del cuestionario presentan un control en el entorno laboral alto, unas demandas psicológicas de trabajo altas y un apoyo social alto tanto por parte del supervisor como de los compañeros de trabajo. Por lo tanto, según los resultados analizados, no se percibe estrés laboral en los profesionales del área de RRHH de Castilla y León que participaron en este estudio.

### **Cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory) (Maslach y Jackson, 1981)**

A continuación, se mostrarán los resultados obtenidos del otro cuestionario analizado.

La tabla 8 mide el cansancio emocional de los encuestados, para ello se van a coger las cifras más elevadas de cada pregunta y sumar cada puntuación.

En la primera pregunta “1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo” se observan varias respuestas con el mismo porcentaje 21,20% coincidiendo en que este corresponde al valor más alto. Por lo tanto, se va a coger la muestra de 21,20% que corresponde a la puntuación más alta que es el 6. En la siguiente pregunta: “2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo” la mayoría de los participantes respondieron “todos los días” (39,40%) que corresponde también a una puntuación de 6. En cambio, en la pregunta tres “3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado” el resultado más alto coincide con una puntuación muy baja que es 1, siendo el porcentaje un 21,20%.

En cuanto a la pregunta seis “6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa” un 21,20% percibe que pocas veces a la semana siente que trabajar con la gente le cansa, coincidiendo con un valor de 5 puntos. En la pregunta ocho “8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo” la mayoría de los participantes respondieron que unas pocas veces al mes siente que está quemado por su trabajo, siendo un porcentaje de 21,20%, por lo tanto, la puntuación que se obtiene es de 3. Con la pregunta trece “13. Me siento frustrado en mi trabajo” la puntuación obtenida es de 5 puntos, ya que la mayoría de encuestados contestó que pocas veces a la semana se sienten frustrados en el trabajo (27,30%).

Por otro lado, en la pregunta catorce “14. Creo que trabajo demasiado” la mayoría de los encuestados respondió que todos los días creen que trabajan demasiado (36,40%) por lo que, se obtiene una puntuación de 6. En cambio, en la pregunta dieciséis “16. Trabajar directamente con la gente me produce estrés” se obtuvo una puntuación de 1 ya que la cifra más alta corresponde a “pocas veces al año o menos” (30,30%). Finalmente, en la pregunta veinte “20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades” un 39,40% respondió que nunca se sienten acabados con su trabajo por lo que la puntuación es de 0 puntos.

Los puntos obtenidos en esta tabla son:  $6+6+1+5+3+5+6+1+0= 33$  puntos.

**Tabla 8**

*Cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory) (Maslach y Jackson, 1981) – Cansancio Emocional*

PREGUNTAS	0= nunca	1= pocas veces al año o menos	2= una vez al mes o menos	3= unas pocas veces al mes	4= una vez a la semana	5= pocas veces a la semana	6= todos los días	Valor total
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	9,10%	12,10%	3%	21,20%	12,10%	21,20%	<b>21,20%</b>	100,00%
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	6,10%	9,10%	6,10%	9,10%	15,20%	15,20%	<b>39,40%</b>	100,00%
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	15,20%	<b>21,20%</b>	6,10%	15,20%	9,10%	18,20%	15,20%	100,00%
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	15,20%	15,20%	9,10%	12,10%	18,20%	<b>21,20%</b>	9,10%	100,00%
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo	18,20%	9,10%	9,10%	<b>21,20%</b>	9,10%	15,20%	18,20%	100,00%
13. Me siento frustrado en mi trabajo	15,20%	18,20%	12,10%	6,10%	6,10%	<b>27,30%</b>	15,20%	100,00%
14. Creo que trabajo demasiado	9,10%	21,20%	0,00%	9,10%	6,10%	18,20%	<b>36,40%</b>	100,00%
16. Trabajar directamente con la gente me produce estrés	6,10%	<b>30,30%</b>	18,20%	27,30%	3,00%	9,10%	6,10%	100,00%
20. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	<b>39,40%</b>	24,20%	0,00%	6,10%	0,00%	27,30%	3,00%	100,00%

En cuanto a la tabla 9, como su nombre indica, mide la despersonalización. Al igual que la anterior tabla se van a escoger los datos más elevados.

En la pregunta cinco “5. Creo que estoy tratando a algunos trabajadores y clientes como si fueran objetos impersonales” un 60,60% de los encuestados respondieron que nunca tenían el sentimiento de estar tratando a los trabajadores y clientes como objetos impersonales, por lo que, se obtiene una puntuación de 0 puntos. Con la siguiente pregunta “10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente” también se obtiene una puntuación de 0 puntos, ya que el porcentaje más alto es 21,10% y se encuentra en la respuesta de “0=nunca”. En cambio, en la pregunta once “11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente” la puntuación que se consigue es de 6 puntos ya que la mayoría (33,30%) de los participantes todos los días piensan que su trabajo les está endureciendo emocionalmente.

Por otro lado, en la pregunta quince “15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis trabajadores y clientes” se vuelve a obtener 0 puntos debido a que casi un 70% (69,70%) de los encuestados contestó que nunca tienen el sentimiento de que no les importa lo que les ocurra a sus trabajadores o clientes. La última pregunta de esta tabla “22. Creo que los trabajadores o clientes me culpan de algunos de sus problemas” alcanza una puntuación de 5 puntos, porque un 27,30% respondió que unas pocas veces a la semana sienten que los trabajadores o clientes les culpan de sus problemas, coincidiendo este porcentaje con la cifra más alta.

Por lo tanto, la puntuación en el aspecto de despersonalización es:  $0+0+6+0+5= 11$  puntos.

**Tabla 9**

*Cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory) (Maslach y Jackson, 1981) – Despersonalización*

PREGUNTAS	0= nunca	1= pocas veces al año o menos	2= una vez al mes o menos	3= unas pocas veces al mes	4= una vez a la semana	5= pocas veces a la semana	6= todos los días	Valor total
5. Creo que estoy tratando a algunos trabajadores y clientes como si fueran objetos impersonales	<b>60,60%</b>	21,20%	3,00%	3,00%	3,00%	9,10%	0,00%	100,00%
10. Siento que me he vuelto más insensible con la gente	<b>21,10%</b>	15,20%	9,10%	15,20%	15,20%	15,20%	9,10%	100,00%
11. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	24,20%	9,10%	3,00%	6,10%	12,10%	12,10%	<b>33,30%</b>	100,00%
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis trabajadores y clientes	<b>69,70%</b>	15,20%	0,00%	3,00%	3,00%	3,00%	6,10%	100,00%
22. Creo que los trabajadores o clientes me culpan de algunos de sus problemas	12,10%	24,20%	6,10%	12,10%	9,10%	<b>27,30%</b>	9,10%	100,00%

En la última tabla (tabla 10) se recogen los datos obtenidos sobre la realización personal. A continuación, se presentan los resultados alcanzados.

En la mayoría de las preguntas se observa que el mayor porcentaje de respuestas corresponden a los 6 puntos: “6=todos los días”. En primer lugar, la pregunta cuatro “4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis trabajadores y clientes” la mayoría de los encuestados respondieron que todos los días perciben tener facilidad para comprender como se sienten sus trabajadores y clientes, siendo un 75,80%, por lo tanto, la puntuación obtenida es de 6 puntos. En la siguiente pregunta “7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis trabajadores y clientes” también se obtuvo una puntuación de 6 puntos, ya que un 78,80%, es decir, casi un 80% de los participantes contestó “todos los días”. En la pregunta nueve “9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo” un 51,50% respondió que todos los días percibe que influye positivamente en la vida de otras personas mediante la realización de su trabajo, la puntuación alcanzada también es de 6 puntos.

Por otro lado, en la pregunta doce “12. Me siento con mucha energía en mi trabajo” se obtiene una puntuación de 5 puntos, ya que el 45,50% contestó que pocas veces a la semana se sienten con mucha energía en su trabajo. En la pregunta diecisiete “17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis trabajadores y clientes” la mayoría de los participantes, es decir, un 66,70% respondió que todos los días sienten que pueden crear fácilmente un clima agradable tanto con sus trabajadores como con sus clientes, por lo tanto, la puntuación es de 6 puntos. En la siguiente pregunta “18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis trabajadores y clientes” el porcentaje más alto es 36,40% coincidiendo con la respuesta de “todos los días”, por lo que la puntuación obtenida es de 6 puntos.

En cuanto a la pregunta diecinueve “19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo” un 42,40% es decir, más de un 40% de los participantes respondió que todos los días piensa que consigue cosas valiosas en su trabajo, la puntuación alcanzada es 6 puntos. Por último, en la pregunta veintiuno “21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma” también se alcanza una puntuación de 6 puntos, ya que la cifra más alta es 33,30% coincidiendo con la respuesta de “todos los días”, por lo que, más del 30% de los participantes piensa que en su trabajo trata los problemas emocionalmente con mucha calma todos los días.

Por lo tanto, la puntuación que se obtiene es de:  $6+6+6+5+6+6+6+6= 47$  puntos.

**Tabla 10**

*Cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory) (Maslach y Jackson, 1981) – Realización Personal*

PREGUNTAS	0= nunca	1= pocas veces al año o menos	2= una vez al mes o menos	3= unas pocas veces al mes	4= una vez a la semana	5= pocas veces a la semana	6= todos los días	Valor total
4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis trabajadores y clientes	0,00%	0,00%	0,00%	3,00%	9,10%	12,10%	<b>75,80%</b>	100,00%
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis trabajadores y clientes	0,00%	3,00%	0,00%	3,00%	6,10%	9,10%	<b>78,80%</b>	100,00%
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0,00%	6,10%	0,00%	12,10%	9,10%	21,20%	<b>51,50%</b>	100,00%
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo	0,00%	0,00%	15,20%	3,00%	21,20%	<b>45,50%</b>	15,20%	100,00%
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis trabajadores y clientes	0,00%	0,00%	6,10%	6,10%	6,10%	15,20%	<b>66,70%</b>	100,00%
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis trabajadores y clientes	0,00%	3,00%	6,10%	3,00%	21,20%	30,30%	<b>36,40%</b>	100,00%
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	3,00%	3,00%	6,10%	12,10%	3,00%	30,30%	<b>42,40%</b>	100,00%
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	3,00%	6,10%	12,10%	6,10%	12,10%	27,30%	<b>33,30%</b>	100,00%

En resumen, se han obtenido los siguientes resultados:

- Cansancio emocional= 33 puntos.
- Despersonalización= 11 puntos.
- Realización personal= 47 puntos.

Según la interpretación del MBI los tres aspectos analizados se encuentran en los niveles altos. En primer lugar, en el cansancio emocional, se obtuvo una puntuación de 33 puntos, es decir se encuentra dentro del rango de 27-54 puntos (nivel alto). En segundo lugar, la despersonalización alcanzó una cifra mayor de 10 puntos por lo que también se encuentra en el nivel alto entre 10 y 30 puntos. Por último, la realización personal alcanzó una puntuación de 47 puntos, lo que significa que también se encuentra en el rango de nivel alto, entre 46-56 puntos.

Según Seisdedos (1997).) cuando se percibe un nivel alto de cansancio emocional y despersonalización, y un nivel bajo de realización personal es cuando existe riesgo a padecer síndrome de burnout. En este caso, según los datos analizados, se observa nivel alto en los tres aspectos, por lo que en principio según los resultados no existe riesgos de que los participantes de Castilla y León que ayudaron al estudio de este Trabajo de Fin de Grado sufran síndrome de burnout.

### **Discusión y Conclusiones**

Como se ha mencionado durante todo el documento, el objetivo es realizar un estudio sobre el estrés laboral y el síndrome de burnout en los profesionales de Recursos Humanos que trabajan en las Empresas de Trabajo Temporal (ETT). Para ello, se realizó un formulario con dos cuestionarios psicológicos cuya finalidad era medir la variable del estrés.

Teniendo en cuenta que el análisis se centró en los valores con mayor porcentaje, es decir, mayor número de respuestas, los resultados obtenidos en dicha investigación son los siguientes.

Según los resultados obtenidos de las tablas 4, 5, 6 y 7 que recogen los datos del cuestionario Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990) para el análisis del estrés laboral, no se observa un estrés laboral evidente en los participantes, ya que se observa un control laboral alto, demandas psicológicas altas y un apoyo social alto. A pesar de sufrir demandas psicológicas altas, las cuales son un factor bastante importante a la hora de estudiar el estrés laboral, el control alto y el apoyo social tanto por parte de sus compañeros como de su supervisor, ayuda a que el nivel de estrés laboral sea menor.

Por otro lado, al analizar el síndrome de burnout, se observa un nivel alto en los tres aspectos: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Si se tiene en cuenta solo los dos

primeros aspectos, según los datos analizados, si que podría existir riesgos de sufrir el síndrome de burnout. Pero al estar presente la realización personal, ayuda a que ese porcentaje de riesgo de sufrir estrés laboral sea menor. Por lo tanto, según los datos analizados no se evidencia un claro riesgo de sufrir el síndrome de burnout.

Por otro lado, al tener en cuenta las variables demográficas, se observa que un 21,20% percibe un nivel de estrés laboral muy alto, un 36,40% percibe un estrés laboral alto y un 36,40% lo percibe moderadamente, solo un 6,1% es decir, dos personas perciben un nivel bajo de estrés, y un 0,00% de participantes lo percibe muy bajo.

Si se tienen en cuenta los resultados de la variable del estrés laboral percibido y los cuestionarios psicológicos, se observan resultados totalmente diferentes, esto puede deberse a diferentes razones.

En primer lugar, hay que tener en cuenta, que en el cuestionario Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990) se están evaluando tres variables: las demandas psicológicas, el control en el trabajo y el apoyo social. Según y como se ha mencionado al principio de este apartado, se muestra una combinación de control laboral alto, demandas psicológicas altas y apoyo social alto, lo que genera el resultado de un trabajo activo. Por lo que no se asocia con niveles altos de estrés laboral debido a que la combinación de control y apoyo social con las demandas psicológicas altas actúan disminuyendo ese estrés laboral que puede ser percibido al tener demandas psicológicas elevadas.

En segundo lugar, cuando se analiza la variable del nivel de estrés laboral percibido en la tabla 3, que corresponde con las variables demográficas, solo se está teniendo en cuenta la variable del estrés laboral.

En tercer lugar, el cuestionario es solamente teórico, y en la realidad es posible que las variables del control laboral y el apoyo social no actúen siempre como factores amortiguadores en las demandas psicológicas, ya que el apoyo social no siempre es efectivo emocionalmente y el control laboral es variable.

En cuarto y último lugar, el modelo Demanda-Control-Apoyo social (Karasek y Theorell, 1990) no tiene en cuenta variables a nivel personal como la inseguridad en el trabajo o la autoexigencia lo que pueden elevar el nivel de estrés laboral.

Por otro lado, los resultados del cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory) (Maslach y Jackson, 1981) manifiestan que no existe evidencia de que los participantes puedan sufrir el síndrome de burnout. Pero se observa la misma discrepancia que con los resultados del anterior cuestionario,

ya que al analizar por separado el nivel de estrés percibido en los participantes excepto 2 personas, el resto percibe estrés laboral y solo 12 personas (36,40%) lo perciben moderadamente, mientras que las otras 19 perciben niveles altos o muy altos de estrés en el trabajo, siendo un porcentaje de 57,60%.

Al observar las cifras anteriores, sin haber realizado ningún estudio, simplemente por los resultados obtenidos de esa variable, se puede llegar a la conclusión de que ese 57,60% puede llegar a sufrir el síndrome de burnout si no se toman medidas que conlleven la disminución de ese estrés laboral percibido. En cambio, en los resultados del cuestionario de MBI (Maslach Burnout Inventory) (Maslach y Jackson, 1981) no se percibe lo mismo.

En primer lugar, la discrepancia existente puede ser porque el cuestionario de MBI analiza en conjunto el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. En los resultados se observa que los participantes percibieron un cansancio emocional alto y una despersonalización alta, pero también se observa una realización personal alta lo que puede contrarrestar los resultados de los otros aspectos y hacer que el riesgo de sufrir el síndrome de burnout sea menor.

En segundo lugar, a pesar de que la variable del nivel de estrés laboral percibido tenga unos resultados de más del 55% de encuestados percibiendo estrés laboral alto o muy alto, no necesariamente es un diagnóstico de síndrome de burnout. Lo que si puede ser es una posible señal de poder manifestar el síndrome de burnout en un futuro ya que este es progresivo en el tiempo y no aparece de manera repentina.

En conclusión, la realidad laboral que se vive día a día es mucho más compleja que lo plasmado en los modelos teóricos tradicionales, ya que el estrés laboral y el síndrome de burnout son riesgos psicosociales bastante complejos de analizar y se requiere una evaluación completa con variables objetivas como por ejemplo el número de horas que se trabaja, el número de tareas asignadas en la jornada laboral o el número de descansos, y percepciones individuales como la inseguridad en el trabajo o la autoexigencia.

### Referencias Bibliográficas

- Ai, L. (2024, noviembre 14). *Estrés laboral en RRHH: Por qué es el área más afectada y cómo la IA puede ayudar*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/estr%C3%A9s-laboral-en-rrhh-por-qu%C3%A9-es-el-%C3%A1rea-m%C3%A1s-afectada-y-c%C3%B3mo-la-igo7f>
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
- Boletín Oficial del Estado. (s.f.). Ayuda. [https://www.boe.es/diario\\_boe/ayuda.php](https://www.boe.es/diario_boe/ayuda.php)
- Britos, F. (3 de noviembre de 2011). *Cuestionario Karasek*. <https://fernandobritosv.blogspot.com/2011/11/cuestionario-karasek.html>
- Constitución de la Organización Mundial de la Salud, firmada en Nueva York el 22 de julio de 1946. Enmiendas a los artículos 24 y 25 de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, adoptadas en la XII Asamblea, en Ginebra, el 28 de mayo de 1959. (1959). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1973-682>
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima Rodríguez, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista española de salud pública*, 95, e202104057.
- Hederich Martínez, C. Caballero Domínguez, C. C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBS-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*.
- European Commission. (s.f.). *Eurostat-European statistics*. [https://commission.europa.eu/about/departments-and-executive-agencies/eurostat-european-statistics\\_en](https://commission.europa.eu/about/departments-and-executive-agencies/eurostat-european-statistics_en)
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.a). *Estrés laboral*. <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.b). *Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*. <https://www.insst.es/>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.c). *Materias-Riesgos*. <https://www.insst.es/materias/riesgos>

- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.d). *Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo*. <https://www.insst.es/noticias-insst/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>
- Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública. (2011). *Boletín Oficial del Estado*. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-15623>
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. (1995). *Boletín Oficial del Estado*. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. (1995). *Boletín Oficial del Estado*. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-25444>
- Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal. (1994). <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1994-12554>
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*. 2: 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California, USA: Palo Alto.
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.a). *Acerca de la OMS*. <https://www.who.int/es/about>
- Organización Mundial de la Salud. (s.f.b). *Clasificación internacional de Enfermedades, 11.ª revisión*. <https://icd.who.int/es>
- Organización Internacional del Trabajo (s.f). *Acerca de la OIT*. <https://www.ilo.org/es/acerca-de-la-oit>
- Organización Mundial de la Salud. (21 de febrero de 2023). *Estrés*. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Osorio, J. E., y Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90.
- Pérez, G. R. (12 de junio de 2024). El empleado español está triste, sufre estrés e ira en su puesto de trabajo. *El País*. <https://elpais.com/economia/2024-06-12/el-empleado-espanol-sigue-triste-con-estres-e-ira.html>

- Ramos Ramos, P. (Coord.). (2012a). *Análisis de los riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de burnout*: (2 ed.). Editorial ICB. <https://elibro-net.ponton.uva.es/es/lc/uva/titulos/111786>
- Ramos Ramos, P. (Coord.). (2012b). *Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout*: (2 ed.). Editorial ICB. <https://elibro-net.ponton.uva.es/es/lc/uva/titulos/111796>
- Reyes, CRA, Rodriguez AL, López GK, Guzmán FR y Alonso CMM. *Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores de la industria del acero de Nuevo León, México*. Health and Addictions. 2018; 18(1), 29-37
- Ruiz, M. J. (9 de septiembre 2024). Fernando intentó quitarse la vida superado por el estrés en el trabajo: “No hay pastillas que tomes y te encuentres mejor”. *Antena 3 Noticias*. [https://www.antena3.com/noticias/sociedad/fernando-intento-quitarse-vida-superado-estres-trabajo-hay-pastillas-que-tomes-encuentres-mejor\\_2024090966df2ebf3c878700017fc668.html](https://www.antena3.com/noticias/sociedad/fernando-intento-quitarse-vida-superado-estres-trabajo-hay-pastillas-que-tomes-encuentres-mejor_2024090966df2ebf3c878700017fc668.html)
- Seisdedos, N. (1997). *Manual MBI, Inventario Burnout de Maslach*. Madrid:TEA
- Vega Martínez, S. (2001a). *NTP 603: Riesgos psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. [https://saludlaboral.org/wp-content/uploads/2017/02/ntp\\_603.pdf](https://saludlaboral.org/wp-content/uploads/2017/02/ntp_603.pdf)
- Vega Martínez, S. (2001b). *NTP 604: Riesgos psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II)*. <https://www.insst.es/documents/94886/192928/NTP+604+Riesgo+psicosocial+el+modelo+demand+control+apoyosocial+%28II%29..pdf>
- Vieco GF, Abello R. *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo*. Psicología desde el Caribe, 2014;31(2), 354-385.