



**Universitat de les  
Illes Balears**

Guillem Cifre de Colonya

**Memòria del Treball de Fi de Grau**

# El Burnout Acadèmic en l'alimnat d'Educació Social

Antònia Munar Gomila

**Grau d'Educació Social**

Any acadèmic 2015-16

43187296N

Treball tutelat per Miquel Oliver Trobat  
Departament de Pedagogia Aplicada i Psicologia

S'autoritza la Universitat a incloure aquest treball en el Repositori Institucional per a la seva consulta en accés obert i difusió en línia, amb finalitats exclusivament acadèmiques i d'investigació

Autor		Tutor	
Sí	No	Sí	No
X			

Paraules clau del treball:

Burnout Acadèmic, Burnout, Estudiants, Maslach Burnout Inventory



## INDEX

### Resum

1. Introducció.	2
2. Justificació.	3
3. Objectius.	4
4. Marc teòric.	5
4.1. De què parlem quan parlem de Burnout?	5
4.2. Simptomes del Burnout.	7
4.3. Fases del Burnout.	8
4.4. Per què succeeix el fenomen del Burnout Acadèmic?	9
5. Metodologia.	11
5.1. Disseny de la investigació.	11
5.2. Tècniques i instruments de recollida.	13
6. Resultats.	15
6.1. Resultats del nivell de Burnout al primer curs d'Educació Social de la UIB.	15
6.2. Resultats del nivell de Burnout al quart curs d'Educació Social de la UIB.	16
6.3. Comparació del nivell de Burnout en ambdós cursos .	17
7. Conclusions.	19
8. Limitacions/Propostes d'estudis posteriors.	20
9. Referències bibliogràfiques.	21
10. Annexes.	23

## **Resum**

La finalitat del present treball és la d'investigar el Síndrome del Burnout Acadèmic present a l'alumnat de primer i quart d'Educació Social de la Universitat de les Illes Balears, a més de dur a terme una comparació entre ambdós cursos.

La metodologia emprada ha estat de recerca quantitativa d'acord amb el model tridimensional de Maslach i Jackson (1986) amb la utilització del qüestionari *Maslach Burnout Inventory-General Survey* de Schaufeli, Leiter, Maslach i Jackson (1996).

Com a resultats, observem com l'alumnat de quart curs té un nivell de Burnout Acadèmic superior a l'alumnat de primer curs, que de totes maneres, l'estan començant a patir.

Paraules clau: Burnout Académico, Burnout, Estudiantes, Maslach Burnout Inventory.

## **Abstract**

The purpose of this study is to investigate the Academic Burnout Syndrome in the first and fourth year students of Social Education of University of the Balearic Islands, in addition to carrying out a comparison between the two courses.

The methodology used was quantitative research in accordance with the three-dimensional model of Maslach and Jackson (1986) with the use of the questionnaire Maslach Burnout Inventory-General Survey of Schaufeli, Leiter, Maslach and Jackson (1996).

As a result, we observe how the students in the fourth year have a higher level of Academic Burnout than the first year students, who anyway, are beginning to suffer it.

Key words: Academic Burnout, Burnout, Students, Maslach Burnout Inventory.

## 1. INTRODUCCIÓ

En aquest treball, es presenta una recerca dirigida a conèixer el nivell de *Burnout* present a l'alumnat, tant presencial com on-line, que es troba cursant el primer i el darrer curs del grau d'Educació Social de la Universitat de les Illes Balears.

L'elecció d'aquest tema ve degut a la manca d'atenció que ha tingut l'aparició d'aquest fenomen en l'alumnat universitari. Com a estudiant de quart curs d'Educació Social, he pogut observar de primera mà i en experiència pròpia com ha anat augmentant el nivell de cansament emocional en matèria d'estudis a mesura que anava complint anys com a estudiant universitària.

Pel que fa a l'objectiu general del present treball, seria conèixer l'estat del *Burnout* acadèmic de l'alumnat de quart curs i de l'alumnat de primer curs d'Educació Social; per a poder establir una comparació.

D'aquesta manera, el treball s'estructurarà en diferents apartats.

La primera part anirà destinada a la justificació del meu interès en el tema i al per què de la importància d'aquest.

La segona, es destinarà a marcar els objectius que es pretenen aconseguir amb la realització d'aquesta comesa.

El tercer apartat, s'encaminarà a construir mitjançant la literatura pertinent un marc teòric que serveixi de base sòlida per a la comprensió del fenomen en termes generals, així com per a la comprensió d'aquest tema acotat a l'alumnat universitari.

El quart, es referirà per una part a les qüestions metodològiques del treball i per una altra part als instruments que s'utilitzaran per a la realització de la recerca.

Finalment, es podran trobar els resultats obtinguts de l'exploració del tema així com les conclusions extretes d'aquests.

## 2. JUSTIFICACIÓ

Durant el mes de Desembre, vàrem tenir un seminari sobre el Treball Final de Grau i se'ns varen oferir tota una sèrie de camins possibles per a triar en funció de les assignatures que s'han duit a terme durant els quatre anys del grau. D'aquesta manera, ja tendríem una base sobre la que anar acotant els nostres temes d'interès.

Així doncs, abans de triar el tema vaig decidir anar a veure na Patrícia Ferrà, ja que la seva era l'assignatura sobre la qual estava decidida a fer el treball. D'aquesta manera, la primera idea rondava sobre l'auto-cura que ha de tenir un o una professional del món social per a poder tenir cura dels altres i per a poder fer una adequada intervenció socioeducativa.

Aquests tipus de professions socials cansen molt emocionalment al personal i degut a això se'm va ocórrer que hi havia d'haver algun tipus de supervisió professional que tingués en ment la contenció emocional de l'equip. Aquest pensament va derivar en el que seria la meua idea inicial del TFG: "Supervisió professional de l'equip en el món socioeducatiu".

Sobre aquesta temàtica, vaig estar fent una breu recerca exploratòria sobre el tema i vaig trobar poca cosa específica de l'Educació Social, així que decidí canviar de tema. Així doncs, en una classe amb na Patrícia l'hi vaig comentar l'embolic amb el que m'havia ficat i sàviament em recomanà canviar de tema. Em va comentar que anys enrere havien fet un treball que li havia interessat prou i que tenia alguna cosa a veure amb el meu interès originari i em presentà el Síndrome *Burnout*.

Com que en un primer moment no vaig saber sobre què m'estava parlant vaig decidir fer una primera recerca per a contextualitzar-me en aquest nou tema. D'aquesta manera, vaig trobar el tema prou interessant i decidí intentar acotar-ho; així doncs, vaig tenir diferents idees com:

- Com afecta el Síndrome *Burnout* a les professions socials?

Com que la majoria de literatura que vaig trobar sobre el tema en aquesta breu recerca feia referència al món sanitari i a l'àmbit d'Educació formal vaig pensar en fer una aproximació més acurada sobre el que m'interessava.

- Quina és la incidència del *Burnout* en els i les professionals de l'Educació Social?

En el moment en el que vaig pensar en fer la recerca d'aquest tema vaig veure que seguia essent massa general i que necessitava precisar encara més el que finalment es constituiria com el tema del meu TFG.

- Quin és el nivell de *Burnout* en la Fundació AMÉS?

D'aquesta manera, vaig tenir un tercer pensament que consistia en analitzar com estava el *Burnout* en la Fundació AMÉS. Vaig triar aquesta Fundació perquè és el meu centre de pràctiques i per això vaig veure que el camí seria més assequible, però així i tot, era un tema que no m'acabava de convèncer ja que veia que m'era un treball i una temàtica molt llunyana per a mi.

Tot seguit, vaig arribar al que definitivament seria el meu objecte d'estudi: El *Burnout* Acadèmic.

- El *Burnout* acadèmic en l'alumnat universitari del darrer curs d'Educació Social.

Per a delimitar encara més el tema i fer-ho damunt alguna situació amb la que hi tenguí relació vaig pensar en aquesta opció, ja que d'aquesta manera podré comprovar quin és l'estat del *Burnout* en els meus companys i companyes de promoció.

- El *Burnout* acadèmic, una comparació entre l'alumnat de primer d'ES i de quart.

Finalment, a la darrera tutoria que vaig tenir per aclarir definitivament el tema, em vaig decantar per fer una comparació dels nivells de *Burnout* entre l'alumnat de primer i de quart, ja que així podria comprovar si va decaient o no a mesura que es compleixen anys universitaris.

### 3. OBJECTIUS

Conèixer l'estat de la qüestió respecte al *Burnout* acadèmic

Seleccionar l'instrument adequat per a mesurar el nivell de *Burnout* acadèmic

Comprovar el nivell de *Burnout* acadèmic present en l'alumnat de primer d'Educació Social de la UIB

Comprovar el nivell de *Burnout* acadèmic present en l'alumnat de quart d'Educació Social de la UIB

Comparar el nivell de *Burnout* acadèmic entre l'alumnat de primer i de quart d'ES de la UIB.

## 4. MARC TEÒRIC

### 4.1. De què parlem quan parlem de Burnout?

El terme Burnout té una procedència anglosaxona i la seva traducció més fidel seria la d'estar cremat, desgastat, exhaust i sense il·lusió pel treball. (Gil-Monte, 2005; citat a Montero, García, i Andrés, 2008).

D'aquesta manera, al 1974 Freudenberger fou qui començà a desenvolupar el constructe com un tipus d'estrés, vinculat a professions assistencials o de serveis. Així, l'autor definia el Burnout com “el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás”. (Montero et al., 2008, p.42).

Amb posterioritat, Maslach i Jackson (1981) es basaren en l'estudi dels processos de categorització emocional i definiren el Burnout com un “síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo” (Salanova, Schaufeli, Llorens i Grau, 2000). (p.118). D'aquesta manera, el seu model de Burnout és tridimensional, amb el qual tenen en compte aspectes cognitius (baixa realització personal/ eficàcia), aspectes emocionals (esgotament emocional) i aspectes actitudinals (despersonalització/cinisme).

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2003) explica que: “la comunidad científica acepta conceptualmente el planteamiento empírico de la tridimensionalidad del síndrome de Maslach y Jackson (1981)” (p.2)

Llavors, segons Salanova et al., (2000), Maslach i Jackson (1981) formularen el Maslach Burnout Inventory-Human Services (MBI-HSS), que reduïa la seva utilització a empleades i empleats que tinguessin una feina amb la que treballaven amb “gent”. En el MBI-HSS, varen incloure les dimensions d'esgotament emocional, despersonalització i falta de realització personal definides segons les interaccions amb els usuaris dels serveis.

Així doncs, l'esgotament emocional feia referència a la pèrdua de recursos emocionals degut a les demandes dels usuaris; la despersonalització al·ludia a les actituds negatives i cíniques de la persona cap als usuaris i la falta de realització personal estava relacionada amb la tendència a avaluar el propi treball amb els usuaris de forma negativa.

Més tard, els autors Schaufeli, Leiter, Maslach i Jackson al 1996 (citat a Salanova, et al. 2000)



publicaren el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), que va permetre l'estudi de les tres dimensions originals d'una manera més general, és a dir, varen fer possible l'estudi del Burnout fora dels treballs relacionats amb els serveis humans. Així doncs, les tres dimensions seguien sent les mateixes, però ja no emfatitzaven damunt els usuaris, sinó damunt les emocions de les treballadores i treballadors.

D'aquesta manera, diversos autors com Maslach 1999 (citat a Martínez, Marques, Salanova i Lopes 2002) o Gil-Monte 2003, (citat a Quiceno i Vinaccia 2007), la dimensió d'esgotament emocional és la més pròxima a l'estrès i ve determinada per sentiments de debilitació dels recursos emocionals i el desgast, “els treballadors senten que ja no poden donar més de si mateixos a nivell afectiu”; en quant al cinisme o la despersonalització, es refereix a l'actitud, la persona es comporta d'una manera negativa, freda, distant i impersonal cap a les altres persones, ja siguin clients, pacients, alumnes, etc; mentre que l'eficàcia fa referència a la disminució dels propis sentiments de competència professional, a les respostes negatives cap a un mateix i cap a la feina.

Segons el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2003), quan parlem del Burnout hem de tenir en compte tota una sèrie d'estressors laborals susceptibles de desencadenar-ho:

#### **FACTORS DE RISC A NIVELL D'ORGANITZACIÓ**

- 1- Jerarquia i rigidesa de l'estructura
- 2- Burocràcia professionalitzada en excés
- 3- Falta de suport instrumental per part de l'organització
- 4- Falta de participació dels treballadors
- 5- Falta de coordinació entre les unitats
- 6- Falta de formació pràctica dels treballadors en noves tecnologies
- 7- Falta de reforç o de recompensa
- 8- Falta de desenvolupament profesional
- 9- Relacions conflictives en l'organització
- 10- Estil directiu inadequat
- 11- Desigualtat percebuda en la gestió dels recursos humans

## FACTORS DE RISC RELATIUS AL LLOC DE TREBALL

- 1- Sobrecàrrega de treball, exigències emocionals en la interacció amb el client
- 2- Descompensació entre responsabilitat i autonomia
- 3- Falta de temps per a l'atenció a l'usuari (pacient, client, subordinat...)
- 4- Disfuncions de rol: conflicte-ambigüitat-sobrecàrrega
- 5- Càrrega emocional excessiva
- 6- Falta de control en els resultats de la tasca
- 7- Falta de suport social
- 8- Tasques inacabables que no tenen fi
- 9- Poca autonomia en les decisions
- 10- Estressors econòmics
- 11- Insatisfacció en el treball

### 4.2. *Síntomes del Burnout*

De manera general, podem dir que els símptomes del Burnout que més es repeteixen a la literatura segons Quiceno i Vinaccia (2007) són:

1) A nivell somàtic, hi trobam la fatiga crònica, mals de cap, d'esquena, de coll, musculars, insomni, alteracions respiratòries, gastrointestinals, hipertensió, etc.

2) A nivell conductual, es pot veure un comportament de paranoia, una manca de capacitat per a la relaxació, una superficialitat en les relacions amb els demés, un aïllament, absentisme, consum de substàncies psicoactives i tranquil·litzants, conductes agressives cap als clients/usuaris, queixes constants i incapacitat per a concentrar-se.

3) A nivell emocional, es té odi i dificultat per a controlar-se i per a l'expressió de les emocions, es tenen expressions d'hostilitat, avorriment, impaciència i irritabilitat, ansietat, desorientació i apareixen sentiments depressius.

4) A nivell cognitiu, es tenen pensaments associats amb la baixa autoestima, amb la impotència per a l'exercici del rol professional, amb la baixa realització personal al treball i amb el fracàs professional.

Tots aquests símptomes s'han de posar en relació amb les característiques de personalitat, la resistència, els recursos interns, l'estil cognitiu, els determinants biològics, la història

d'aprenentatge, el gènere i l'edat de la persona, la presència de símptomes psicopatològics, els estils d'afrontament, etc, ja que tots aquests factors interns de la persona poden servir de factor de protecció o no, davant la manifestació del Burnout. (Alarcón, et al., 2001; Boada, et al., 2004; Gil-Monte, Núñez Román & Selva-Santoyo 2006; citat a Quiceno i Vinaccia 2007).

Així doncs, podem concloure del Síndrome Burnout, que:

1- És un conjunt de símptomes físics i psicològics que van evolucionant degut a la interacció tant de factors interns (variables de personalitat) com de factors externs (l'entorn laboral).

2- Els recursos personals que tengui la persona al seu abast, així com la seva interpretació i maneig de les situacions, influeixen en la freqüència i la intensitat del síndrome.

3- L'entorn laboral i les condicions del treball són un factor decisiu en l'etiologia dels símptomes i el seu desenvolupament. (Gil-Monte 2005; citat a Quiceno i Vinaccia 2007).

#### *4.3. Fases del Burnout*

Segons el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2003), podem trobar cinc fases en el Burnout. Aquestes, descriuen l'evolució del "SQT" i tenen un caràcter cíclic. A més, poden repetir-se en diferents moments de la vida laboral i en el mateix o en un diferent lloc de feina. D'aquesta manera, les fases són:

##### 1. Fase inicial, d'entusiasme

En aquesta fase inicial s'experimenta un gran entusiasme i energia davant el nou lloc de treball, a més, es creen unes expectatives positives.

##### 2. Fase d'estancament

En aquesta segona fase, no es compleixen les expectatives professionals. Es comença a fer un judici de les contraprestacions del treball, fent un balanç negatiu de l'esforç i la recompensa. D'aquesta manera, es percep un desequilibri entre les demandes i els recursos, cosa que genera estrès psicosocial al treballador/a, ja que sent que no compta amb la capacitat de donar una resposta eficaç.

##### 3. Fase de frustració

En aquesta tercera fase hi començam a trobar la frustració de la persona en qüestió, una forta

desil·lusió per a la feina i una desmoralització. Així doncs, per al treballador o per a la treballadora la feina té una manca de sentit, qualsevol cosa que passi irrita i provoca conflictes a l'equip de treball.

És possible que en aquesta fase es comencin a tenir símptomes que afectin a la salut i puguin aparèixer tota una sèrie de problemes emocionals, fisiològics i conductuals.

#### 4. Fase d'apatia

En aquesta quarta fase, es generen un conjunt de canvis en quant al comportament i a l'actitud de la persona en qüestió i d'aquesta manera es passa a un estil d'afrontament defensiu, caracteritzat per tractar als clients o als usuaris d'una forma més distant i mecànica de l'habitual. A més, s'anteposen els interessos personals i la satisfacció de les pròpies necessitats a un millor servei del client.

De la mateixa manera, hi ha un afrontament defensiu-evitatiu en quant a les tasques estressants.

Així doncs, podem dir que en aquesta fase s'activen alguns mecanismes de defensa dels individus.

#### 5. Fase d'estar cremat

En aquesta fase hi trobam un col·lapse cognitiu i emocional, que té importants conseqüències per a la salut de l'individu. És possible que totes aquestes circumstàncies forcin al treballador/a a deixar la seva feina i el condueixin a una vida professional amb frustració i insatisfacció.

#### *4.4. Per què succeeix el fenomen del Burnout Acadèmic?*

Actualment, el ritme d'exigència de les universitats és bastant estricte i elevat. D'aquesta manera, l'alumnat, no sols ha de lluitar amb els exàmens corresponents de cada assignatura sinó que també ha de d'enfrontar-se a la batalla dels treballs en grup, d'articles científics, activitats individuals, l'assistència a classe, treballs d'investigació, etc.

Segons (Vélez i Roa, 2005; citat a Cecilia, Abello i Palacio 2007) l'alumnat es troba amb varis elements estressors al llarg de tota la seva carrera universitària. Així, s'ha d'enfrontar a haver de prendre decisions difícils constantment, diversos problemes i a exigències de diferent naturalesa que venen donades pel context laboral i educatiu. En aquest, les condicions d'ensinistrament, aprenentatge i rendiment acadèmic fan l'alumnat es trobi amb assiduitat en

situacions d'avaluació de gran importància, ja que aquestes tenen una alta significació com podria ser facilitar el pas al següent semestre o una entrada més ràpida a la vida professional.

Autors com (Gil-Monte, 2001; citat a Cecilia et al. 2007, p. 99) asseguren que:

Cuando la persona no se logra adaptar a los eventos de estrés, podría desencadenar sensaciones de no poder dar más de sí mismo (agotamiento) y responder con una actitud negativa de autocrítica, desvalorización y pérdida del interés, de la trascendencia y valor frente al estudio (cinismo), lo cual podría incrementar sus dudas acerca de la capacidad para realizarlo; todo este cuadro sería un indicador de burnout.

En referència a la tercera dimensió (eficàcia), es constitueix desenvolupant la tasca que sigui; ja que durant la seva realització desenvolupam una sèrie de sensacions de competència, percebem les nostres destresses i construïm aspiracions damunt aquestes que poden ser positives i jugar al nostre favor o negatives i jugar-nos en contra. Així doncs, el concepte d'auto-eficàcia té molta importància en el nivell educatiu ja que d'aquesta en depenen altres factors com la motivació, les hores de dedicació o la auto-percepció de les nostres destresses.

Malgrat la seva importància, Salanova, Martínez, Bresó i Llorens 2004, (citat a Cecilia et al., 2007) afirmen que les dimensions de cinisme i esgotament emocional abans citades s'han de considerar el 'cor del burnout', mentre que la tercera dimensió d'aquest (que seria la pròpia eficàcia percebuda) es trobaria relacionada amb una traça de la personalitat de l'alumnat que el o la predisposaria a caure en el Burnout.

Al 2003, Martínez i Salanova suggereixen al seu estudi “Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional” - que comptà amb una mostra de n= 525 d'estudiants universitaris de la Universitat Jaume I de Castelló - que els nivells de Burnout:

Pueden influir en el desempeño real y percibido de los estudiantes y en su desarrollo profesional. Esto es, en la oportunidad de finalizar adecuadamente su formación y enfrentarse al mundo laboral con éxito. En este sentido, la adopción de medidas preventivas, tanto a nivel organizacional como individual, puede ser primordial en la consecución de los objetivos de nuestras universidades. (p.370)

De la mateixa manera, Martínez i Marques (2005) partiren al seu estudi “ Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal y su relación con variables académicas ” de la base que uns valors alts en Burnout tenen conseqüències negatives, que en el cas dels estudiants es podrien concretar en un mal acompliment acadèmic i unes baixes expectatives d'èxit.

Finalment, els resultats d'aquest estudi, que comptava amb una mostra de 1988 estudiants procedents de la Universitat Jaume I de Castelló i de la Universitat de València demostraren que, tal i com s'esperava, les dimensions del Burnout tenen una relació negativa amb l'acompliment i les expectatives d'èxit; i una positiva amb la tendència a l'abandonament.

Seguint amb el seu estudi, les ANOVAs realitzades en funció del país, senyalen que els estudiants espanyols tenen un perfil més desfavorable degut a l'obtenció de puntuacions superiors en esgotament emocional i cinisme, així com puntuacions més baixes en eficàcia acadèmica.

### **Causas generadores del Burnout Acadèmic**

<b>Variables del context acadèmic</b>	<b>Variables del context ambiental</b>	<b>Varables intrapersonals</b>
Falta de suport tutorial	No participar en activitats culturals	Gènere
Poca comunicació amb el professorat	i d'oci	Dificultat de planificació
Dificultats en el servei de biblioteca	Tipus de professió o carrera	Ansietat
Altres	Falta de suport familiar	Baixa motivació
	Altres	Altres

Font: Elaboració de González, Hernández, Soberanes, Mendoza i Sánchez (2011)

## **5. METODOLOGIA**

### ***5.1. Disseny de la investigació***

El disseny d'aquesta investigació s'ha duit a terme mitjançant, primer de tot, la recerca bibliogràfica del terme Burnout. D'aquesta manera, es va poder comprendre exactament amb què es basava el concepte, així com les seves dimensions. Seguidament, s'investigà sobre el Burnout Acadèmic (BA) per a poder acotar la definició de les diferents dimensions abans esmentades en relació amb els i les estudiants universitàries. És a dir, si la dimensió de cinisme/despersonalització té a veure amb una actitud freda cap als usuaris en el cas del Burnout en professions d'àmbit social, què significa en el cas del Burnout Acadèmic?

Una vegada aclarida tant la definició, com les dimensions del síndrome en els estudiants universitaris, es va passar a la següent etapa. Aquesta segona, va consistir en la reflexió sobre l'instrument que permetria avaluar el BA. D'aquesta manera, al principi es va considerar la creació d'un instrument per a tal fi, però es va descartar la idea d'acord amb el principi que tot instrument que s'utilitzi per a un estudi ha d'estar validat.

Així doncs, es va iniciar la recerca d'un instrument ja validat per estudis anteriors. D'acord amb això, es trobà diferents qüestionaris tals com:

- Cuestionario Breve de Burnout (CBB), dels autors Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana i Miralles (1997)
- Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) dels autors Schaufeli, Leiter , Maslach i Jackson (1996)
- El Burnout Measure (BM) Pines i Aronson (1988) (Quiceno i Vinaccia, 2007)

#### Per què s'ha triat el Maslach Burnout Inventory?

Es considerà que s'havia de triar el MBI com a resultat de la investigació bibliogràfica. Així doncs, tal com diuen Martínez i Salanova (2003):

El caso de estudiantes ha sido explorado en algunos estudios dispersos (Gold y Michael, 1985; Powers y Gose, 1986) siendo el soporte empírico de algunos de nuestros trabajo anteriores (Schaufeli, Martínez, Salanova y Lopez da Silva, en prensa; Martínez, Marques-Pinto, Martínez y Lopez da Silva, 2001). Se ha confirmado la validez transnacional del concepto de Burnout, tal como es evaluado por el MBI, y la estabilidad de su expresión en tres dimensiones fuera del ámbito profesional de las profesiones de ayuda. (p.363)

A més, segons Quiceno i Vinaccia (2007) el “Maslach Burnout Inventory” ha estat utilitzat en molts estudis amb mostres de tot tipus a nivell laboral i ha estat validat en diferents països (Gil-Monte 2002; citat a Quiceno i Vinaccia 2007). I, segons les autores, concretament existeix una versió en castellà del mateix que també ha estat validada per a Espanya (Gil-Monte i Peiró, 1999).

De la mateixa manera, Manassero, García, Ramis i Torrens (2003) afirmen que “el cuestionario MBI-GS es uno de los más utilizados a la hora de medir el Burnout”. I a més,

Hernández, Granada i Carmona (2011) especifiquen que actualment la definició més acertada de Burnout és la que donaren Maslach i Jackson al 1986, que segurament sigui per la influència que tenen aquests autors, i que correspon a que “la mayoría de los estudios se han elaborado con el “Maslach burnout Inventory” como instrumento de la medida, a pesar de existir otras técnicas en uso ”.

D'acord amb totes aquestes dades, es va contactar amb Wilmar Schaufeli de la “Social and Organizational Psychology”, que fou uns dels autors del MBI-GS juntament amb Leiter, Maslach i Jackson al 1996.

Així, aquest ens va suggerir parlar amb la Dra. María Luísa Salanova (Investigadora i docent de la Universitat Jaume I, de Castelló), que recomenà finalment la utilització del MBI-GS i facilità l'escala validada i adaptada culturalment al castellà.

Després de la seva recomanació, se li recordà que el Burnout, en aquest cas, s'avaluarà a estudiants universitaris, i que hi ha una escala específica per a aquest col·lectiu anomenada MBI-SS, però de totes maneres la Dra. reiterà la seva recomanació abans esmentada del MBI-GS, donat que els seus ítems tenen una major validació.

Finalment, es va emprar el qüestionari MBI-GS amb el canvi de la paraula “trabajo” per “estudios o universidad”, depenent del sentit de la frase.

### *5.2. Tècniques i instruments de recollida*

D'acord amb tot el que s'ha explicat abans, es decideix finalment la utilització del Maslach Burnout Inventory-General System. Aquest qüestionari auto-aplicable, consta de 16 ítems agrupats en les tres dimensions proposades per Schaufeli, Leiter, Maslach i Jackson al 1996. D'aquesta manera, trobam que les diferents subescales estan compostes per 16 preguntes tipus Likert de 7 opcions. Aquestes, descriuen la freqüència amb la que la persona experimenta certes sensacions relacionades, en aquest cas, amb el terreny acadèmic. Així doncs, les respostes donades van des del 0 = mai/cap vegada, fins al 6 = sempre/tots els dies. Malgrat el MBI-GS consti de 16 ítems, en aquesta investigació s'ha decidit eliminar el número 13. D'acord amb la Dra. Salanova, que juntament amb la recomanació d'aquesta versió del MBI facilità documentació referent al Burnout Acadèmic:

Si eliminamos el ítem 13 de la escala de cinismo, el  $\alpha$  aumenta hasta 84. Resultados similares se han encontrado en otros estudios en donde el ítem 13 "quiero



simplemente hacer mi trabajo y no ser molestado" no ha funcionado bien. (Shutte et al., 2000; Salanova y Schaufeli, 2000; Salanova et al., 2000 y Schaufeli et al., 2000; citat a Salanova et al., 2000). (p.123)

De la mateixa manera, Schaufeli et al., (2002) argumenten que “as suggested by Schutte et al. (2000), one particular CY item (“When I’m in class or I’m studying I don’t want to be bothered”) was removed because it was shown to be ambivalent and thus unsound”. (p.468)

Per a la interpretació de les dades, s'ha utilitzat el barem ideat per Mingote i Pérez (2003; citat a Cumplido i Molina 2011) en el qual hi trobam la següent classificació del nivell de BA segons la puntuació al qüestionari MBI-GS:

1-Per a la dimensió d'Esgotament Emocional (EE)

Nivell baix/lleu 0 – 10 punts

Nivell mitjà/moderat 11 – 17 punts

Nivell alt  $\geq$  18 punts

2-Per a la dimensió de Despersonalització/Cinisme (D)

Nivell baix/lleu 0 – 5 punts

Nivell mitjà/moderat 6 – 9 punts

Nivell alt  $\geq$  10 punts

3-Per a la dimensió de Eficàcia Acadèmica (EA)

Nivell baix/lleu  $\leq$  20 punts

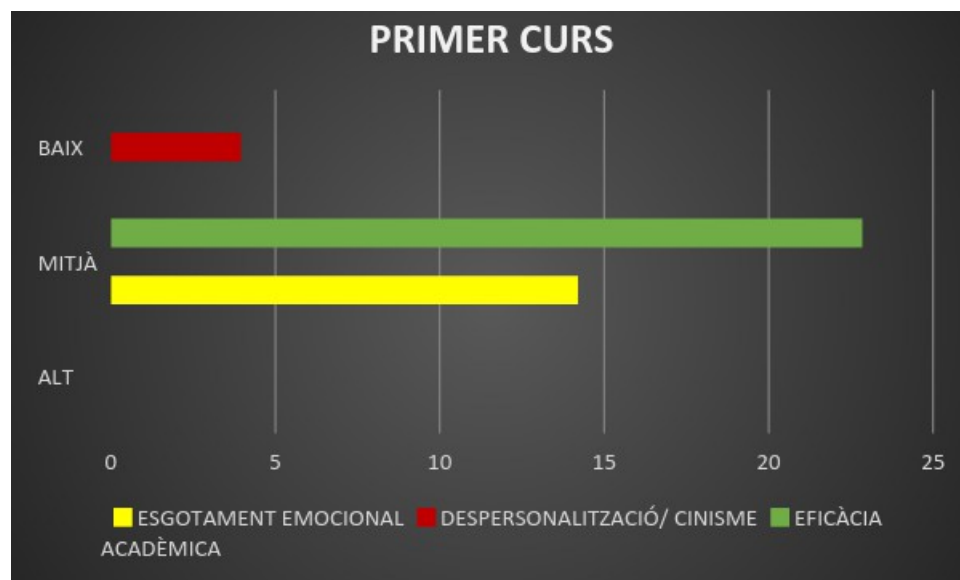
Nivell mitjà/moderat 21 – 24 punts

Nivell alt 25 – 33 punts

## 6. RESULTATS

A continuació, s'exposen les gràfiques que representen les respostes de l'alumnat de primer i quart curs al qüestionari Maslach Burnout Inventory- General Survey.

### 6.1. Resultats del nivell de Burnout Acadèmic al primer curs d'Educació Social de la UIB

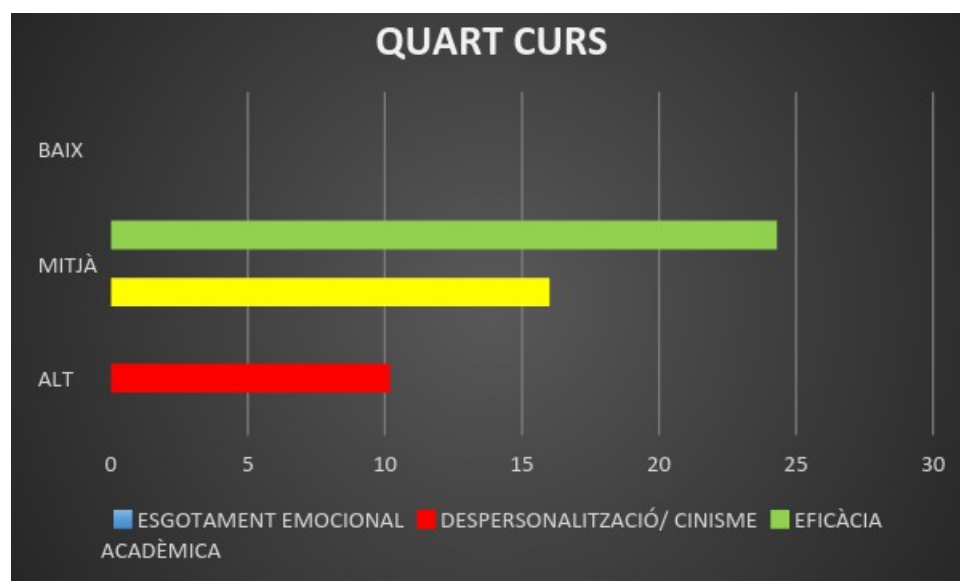


D'acord amb la gràfica que s'observa, es pot extreure que:

Amb base al que s'anomena Burnout, per Maslach i a Jackson (1996), trobam que l'alumnat de primer curs d'Educació Social presenta finalment un nivell mitjà/ baix del síndrome, possiblement degut a diferents factors del BA relatius al lloc de treball o a la organització, com per exemple el volum de feina o que l'alumnat encara no s'ha aconseguit adaptar a l'estrès que genera la universitat.

D'acord amb l'esmentat, l'**Esgotament Emocional** té una puntuació de 14,2 que correspon al nivell mitjà de BA, el qual s'explicaria amb l'anteriorment citat de Gil-Monte (2001). En relació a la **Despersonalització**, la puntuació de 3,95 correspon al nivell baix que, en el cas del primer curs, tendria més a veure amb una actitud negativa d'autocrítica que amb una pèrdua de l'interès pels estudis. Pel que fa a l'**Eficàcia Acadèmica**, la puntuació de 22,85 correspon al nivell mitjà del BA i està relacionada amb la sensació d'auto-percepció de les destresses, que, per altra banda, l'alumnat de primer curs encara estaria desenvolupant.

## 6.2. Resultats del nivell de Burnout al quart curs d'Educació Social de la UIB

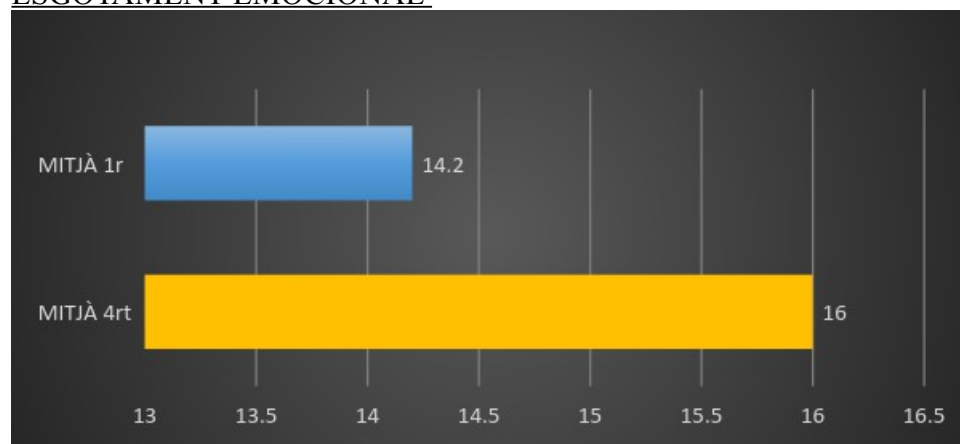


Observant la gràfica, es pot extreure que el BA present a l'alumnat de quart curs d'Educació Social és corresponent al nivell mitjà/alt. Coherentment amb el model tridimensional en el qual es basa la investigació, seria degut a que l'alumnat de l'últim curs ha viscut amb certa assiduitat situacions estressores durant un llarg període de temps, que suposen un factor de risc pel Síndrome de Burnout.

L'**Esgotament Emocional** té una puntuació de 16, cosa que la situa al nivell mitjà del BA. Per tant, indica que l'alumnat es veu esgotat d'haver de prendre decisions difícils constantment i fer cara a les diferents exigències que suposa una carrera universitària. En quant a la dimensió de **Despersonalització**, ha tingut una puntuació de 10,19 i es situa en el nivell alt de BA. Així doncs, aquesta seria la dimensió per la qual l'alumnat de quart curs ha perdut l'interès o dubta de la transcendència dels seus estudis; cosa que incrementa els dubtes sobre la capacitat d'un mateix per a la realització de les tasques pertinents i condueix a, en aquest cas, un nivell mitjà d'**Eficàcia Acadèmica** amb 24,30 punts.

### 6.3.Comparació del nivell de Burnout en ambdós cursos

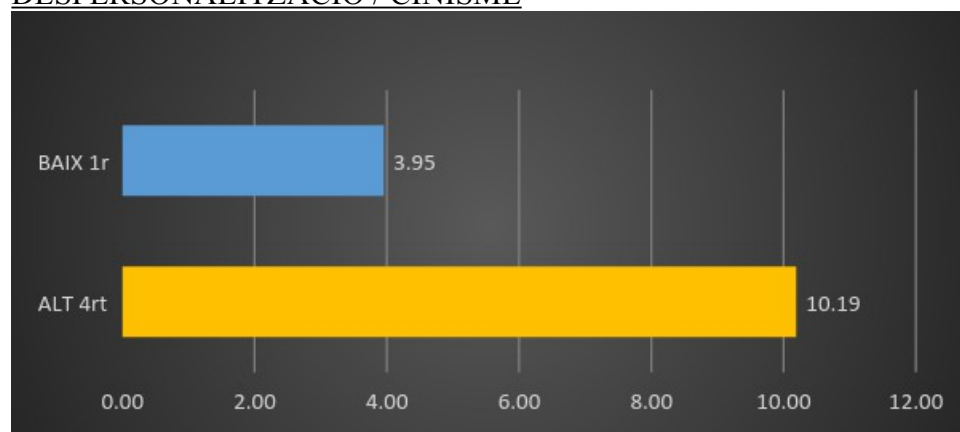
#### ESGOTAMENT EMOCIONAL



Com es visualitza a la gràfica anterior, ambdós cursos d'Educació Social han obtingut una puntuació en la dimensió d'**Esgotament Emocional** que els situa en el nivell mitjà. Per tant, en quant a l'esgotament emocional són dos cursos similars, encara que per raons completament diferenciades. D'aquesta manera, mentre que l'EE al primer curs ens indicaria un esgotament donat per l'adaptació que suposa el primer any de carrera, l'EE al quart curs ens indica un esgotament produït pel cansament d'haver estat sotmès freqüentment a la pressió i al treball constant que requereix l'obtenció d'un títol universitari.

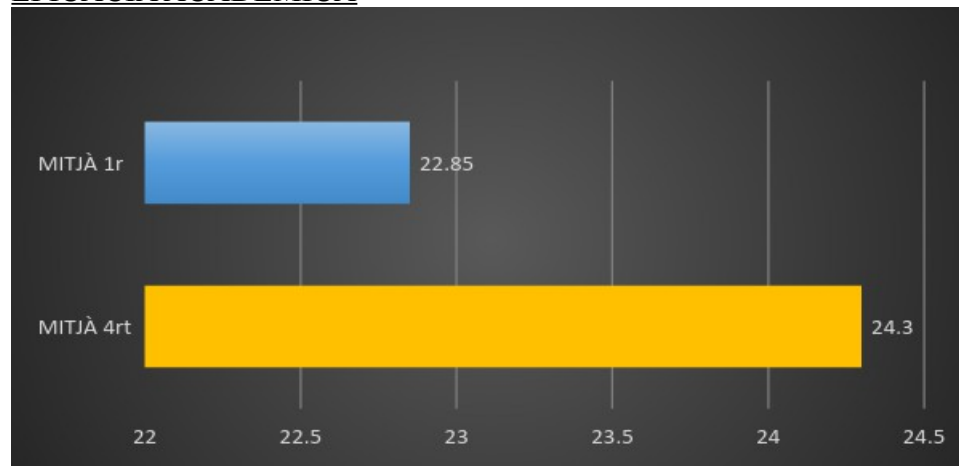
D'aquesta manera, malgrat en ambdós cursos hagi resultat haver el mateix nivell en relació a la puntuació de la dimensió esmentada, és possible afirmar que l'Esgotament Emocional de l'alumnat de primer curs és mutable i per tant anirà disminuint a mesura que hi hagi un rodatge a la universitat; mentre que l'EE de l'alumnat de quart curs es mantindrà o augmentarà amb el pas del temps.

#### DESPERSONALITZACIÓ / CINISME



En aquesta gràfica podem veure com la dimensió de **Despersonalització** o Cinisme és la que més discerneix en ambdós cursos. Així doncs, al primer curs ens trobam amb un nivell baix que posaria de manifest les ganes amb les que entra l'alumnat a la universitat i la motivació que demostren pels estudis que acaben de començar; mentre que al quart curs manifestaria el cansament produït pels anys d'estudi i les exigències del treball i la universitat.

### EFICÀCIA ACADÈMICA



En quant a l'**Eficàcia Acadèmica**, tant el curs de primer de carrera com el de quart presenten un nivell mitjà en la classificació del BA per aquesta dimensió. D'aquesta manera, és possible afirmar que l'alumnat d'ambdós cursos té poca confiança en si mateix, poca confiança sobre les seves pròpies capacitats i destresses i un auto-concepte negatiu en relació a l'àmbit acadèmic.

És possible que l'alumnat de primer tingui aquesta percepció negativa degut a la inseguretat que provoca la universitat el primer any d'estudis, mentre que l'alumnat de quart tingui aquesta percepció com a resultat de situacions ingrates al llarg del seu recorregut com a estudiant universitari.

Donat el tamany de la mostra, no és d'interès l'anàlisi dels resultats del qüestionari MBI-GS en funció de les diferents variables sociodemogràfiques, com per exemple la diferència per sexes. A més, la professió d'Educació Social es troba actualment molt feminitzada i no hi rauria el sentit a la variable.

## 7. CONCLUSIONS

Una vegada finalitzada la investigació, s'observa que l'alumnat de primer curs i de quart curs d'Educació Social de la UIB tenen diferències en quant a la percepció dels estudis universitaris i l'entorn contextual dels mateixos.

D'aquesta manera, l'alumnat de quart curs; té nivells mitjans/alts ens les diferents dimensions del BA, així que es tracta de pre-professionals de l'àmbit de l'Educació Social que ja estan patint el Síndrome del Burnout Acadèmic amb tots els símptomes que aquest representa, com per exemple la frustració d'expectatives, la disminució progressiva de l'autoestima i tota una simptomatologia relacionada amb les manifestacions de l'estrès a nivell conductual, cognitiu i fisiològic.

Pel que fa a l'alumnat de primer curs, els nivells de BA en les diferents dimensions han obtingut puntuacions que el situen al nivell mitjà/baix; cosa que és significativa d'atenció perquè explica que si bé no tenen el síndrome, necessiten atenció perquè aquest s'està desenvolupant. I precisament, aquí és on rau l'interès de la investigació.

Cada vegada és més freqüent dur a terme investigacions sobre aquest síndrome. D'aquesta manera, és important fixar l'atenció en el punt de partida del BA, que en aquest cas seria focalitzar-se en l'alumnat de primer curs, perquè aquest està relacionat amb el l'èxit acadèmic; d'acord amb això, es podrien dur a terme intervencions preventives eficaces des de la universitat.

Així doncs, la investigació ens indueix a fer una reflexió damunt el BA i ens obri les portes a futures investigacions amb de mostres de població més extenses. En funció dels resultats, en podrien esdevenir sessions d'orientació educativa a l'alumnat per aconseguir una detecció precoç de la simptomatologia representativa del síndrome i poder donar suport a aquests des de la mateixa universitat.

## 8. LIMITACIONS / PROPOSTES D'ESTUDIS POSTERIORIS

Com a limitacions d'aquesta investigació, cal destacar que alguns estudis del tema en qüestió suggereixen “perfils culturals” derivats de la comparació dels valors del Burnout en diferents països. Així doncs, l'esgotament emocional i la despersonalització tenen nivells més alts en els estudis realitzats a Amèrica del nord que els estudis europeus (Horn, Schaufeli, Greenglass i Burke, 1997; citat a Martínez et al., 2002) cosa que s'atribueix a diferents valors culturals tals com la solidaritat i el suport social o a la forma de sentir les vivències personals de l'estrès. D'acord amb això, no s'ha tengut en compte cap aspecte de tipus cultural a la investigació.

A més, tampoc s'han tengut en compte diferents variables pròpies de cada alumne/a com per exemple la manca d'habilitats organitzatives o de planificació en l'estudi.

Com a propostes d'estudis posteriors:

1- Formulària la idea de la realització d'una investigació que relacionàs el Burnout Acadèmic amb l'Engagement. Aquest és el concepte oposat al Burnout i compta de la mateixa manera amb tres dimensions que signifiquen el contrari de: esgotament emocional, despersonalització i ineficàcia.

2- De la mateixa manera, suggeriria un estudi longitudinal del BA, per a poder comprovar si en la mateixa promoció d'estudiants es pot veure la progressió del Burnout i es pot conceptualitzar en cada una de les seves fases.

3- Amb una mostra més grossa i variada de població, també plantejaria la idea de la diferenciació del BA per sexes, per a comprovar si hi ha una major incidència del d'aquest en homes o dones o si no és significat.

## 9. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- Cecilia, C., Abello, R., i Palacio, J. (2007). Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en psicología latinoamericana*, 25 (2), 98-111. Recuperat de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2542727>
- Hernández, J., Granada, P., i Carmona, J. (2011). Posibles Indicadores del Síndrome de Burnout, en 18 operarios de una distribuidora de GLP de la Ciudad de Armenia. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 20 (7), 22-37.
- Manassero, M. A., García, E., Ramis, C., i Torrens, G. (2003). Relaciones entre trabajo emocional y burnout en el sector servicios. *Encuentros en Psicología Social*, 1 (4), 3-7.
- Martínez, I. M., Marques, A., Salanova, M., i Lopes, A. (2002). Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal. Un estudio transcultural. *Ansiedad y estrés*, 8 (1), 13-23. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=265731>
- Martínez, I., i Salanova, M.(2003). Niveles de burnout y engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Revista de Educación*, Num 330, 361-384 .
- Martínez, I., i Marques, A. (2005). Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal y su relación con variables académicas. *Aletheia*, Num 21, 21-30 .
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2003) NTP 704: Síndrome de estar quemado por el t trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación . Recuperat de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/>
- Cumplido, R., i Molina, C. (2011). Aproximación cualitativa al afrontamiento de la muerte en profesionales de cuidados intensivos. *Medicina Paliativa*, 18 (4), 141-148 .
- Montero, J., García, J., i Andrés, E. (2008). Análisis exploratorio de un modelo clínico basado en tres tipos de Burnout. *Cuadernos de medicina psicosomática y psiquiatría de enlace*. Num 88, 41-49.
- Quiceno, J., i Vinaccia, S. (2007). Burnout: “Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. *Acta Colombiana de Psicología*, 10 (2). 117-125. Recuperat de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2524858>
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J., i Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 16 (2), 117-134. Recuperat de <http://www.wont.uji.es/publicaciones/articulos/articulos-listado/item/desde-el-burnout-al->



[engagement-una-nueva-perspectiva](#)

Schaufeli, W., Martínez, I., Marques, A., Salanova, M., i Bakker, A. (2002). Burnout and engagement in university students. A Cross-National Study. *Journal of cross-national psychology*. 33 (5), 464-481.  
Recuperat de <http://jcc.sagepub.com/content/33/5/464.short>

González, M., Hernández, T., Soberanes, L. i Sánchez, G. (2011). *Estudio del Burnout y Engagement Académico en estudiantes universitarios*. "Construyendo inéditos viables" (2101 -2115 ). México.

## ANNEXE

### QUESTIONARI MASLACH BURNOUT INVENTORY.

Sexo: mujer / hombre

Edad:

Años que llevo estudiando en la Unviersidad:

Curso:

Todas (o la mayoría) de las asginaturas que curso son de primero de Educación Social

Todas (o la mayoría) de las asginaturas que curso son de segundo de Educación Social

Todas (o la mayoría) de las asginaturas que curso son de tercero de Educación Social

Todas (o la mayoría) de las asginaturas que curso son de cuarto de Educación Social

Asignaturas pendientes de otros cursos: si / no

Estudio y trabajo: si / no

#### Agotamiento

- 1) Estoy emocionalmente agotado por mis estudios
- 2) Estoy consumido al final de un día en la universidad
- 3) Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en la universidad
- 4) Estudiar o atender en clase es una tensión para mí
- 5) Estoy “quemado” de tener que estudiar

#### Cinismo

- 6) He perdido interés por mis estudios desde que estoy en la universidad
- 7) He perdido entusiasmo por mis estudios
- 8) Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mis estudios
- 9) Dudo de la trascendencia y valor de mis estudios

#### Eficacia Profesional

- 10) Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mis estudios
- 11) Creo que hago una contribución efectiva a las clases a las que asisto
- 12) En mi opinión, soy un buen estudiante
- 13) Me siento estimulado cuando alcanzo mis objetivos de estudio
- 14) He aprendido muchas cosas interesantes durante mis estudios
- 15) En clase, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas