

Síndrome de Burnout: una revisión teórica.

Laura Campo Panesso y Jorge Alberto Ortigón Ortigón

Diplomado en Gestión Humano para el Desarrollo.

Fórum, Universidad de la Sabana.

Mayo 2012

## Resumen

El presente trabajo es una revisión teórica acerca del Síndrome de Burnout, a partir de artículos publicados en revistas científicas y libros acerca del tema. La revisión explora los posibles factores predisponentes, causas, consecuencias, métodos de intervención y prevención. Se encuentra que a pesar de que hay una gran cantidad de publicaciones académicas acerca de este síndrome, se identifican carencias en estudios pragmáticos e instrumentos, encontrando discrepancias en los constructos. El Síndrome de Burnout puede ser definido como una respuesta al estrés laboral crónico que genera sentimientos y actitudes nocivas que afectan directamente a las personas y a las organizaciones. Los instrumentos psicométricos más relevantes en la medición del Síndrome de Burnout, son: (Maslach Burnout Inventory, Oldenburg Burnout Inventory, Copenhagen Burnout Inventory, Burnout Measurement y la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo). Cabe resaltar la importancia de tener en cuenta las consecuencias de este síndrome no solo para las personas sino también para las organizaciones, por lo cual se hace necesario que en Colombia se realice más investigaciones sobre el tema para poder establecer políticas públicas que permitan su prevención.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, organización, trabajador, estrés

## Abstract

The present study is theoretical review respecting the Burnout syndrome supported on

academic articles published on scientific journal and books. The review explores possible factors, causes, consequences, method of intervention and prevention. There was found that even though there is a wide spectrum of academic publications there is a lack of pragmatic studies and psychometrical instruments showing off gaps between the constructs. The Burnout Syndrome can be defined as an answer to a chronic work stress that generates harmful feelings and attitudes that affect directly both people and organizations. The five more important instruments to measure the syndrome are: (Maslach Burnout Inventory, Oldenburg Burnout Inventory, Copenhagen Burnout Inventory, Burnout Measurement and the Evaluation of the Burnout Syndrome by Work). It is remarkable that the syndrome has consequences on people and organizations, which is why it is important to increase the research to create scientifically supported public policies in Colombia.

**Key words:** Burnout syndrome, Organization, workers, stress.

### **Síndrome de Burnout: una revisión teórica**

En la era de la globalización, donde el mundo organizacional es cada vez más acelerado y tiene un mayor nivel de competitividad se evidencia un incremento en las demandas y exigencias a los trabajadores, enfrentándose así a jornadas laborales más extensas, agotantes y una mayor exigencia en el rendimiento y los resultados. Con este cambio en los ritmos de vida empresarial se hace evidente un aumento en las enfermedades tanto físicas como psicológicas derivadas del trabajo, un claro ejemplo de esto es el Síndrome de Bournout, el cual tiene implicaciones negativas en todas las esferas del ser y en las organizaciones.

Debido a la importancia que han cobrado en el mundo actual las diferentes enfermedades relacionadas con el trabajo, se realizara una revisión bibliográfica de artículos académicos y libros que logren ofrecer un panorama de el origen, evolución, factores antecedentes, formas de intervención, de medición y el estado actual del constructo del Síndrome de Bournout.

En definitiva el propósito general será conocer el estado del arte del fenómeno del Burnout y realizar una sugerencia del rumbo que se considera más pertinente para la investigación y la prevención de este. La pertinencia del estudio de este síndrome se sustenta en la necesidad de

las organizaciones de preocuparse más por la calidad de vida laboral de sus empleados, ya sea por políticas de bienestar propias de la compañía o en busca de obtener una mayor eficiencia y mayores ganancias empresarial; la nueva ola administrativa se ha percatado de que en la medida que se les brinde bienestar a los empleados tanto físico como psicológico estos desarrollaran una mejor labor.

### **Definición y Evolución del concepto.**

En el transcurso de la historia el término estrés ha sido objeto de múltiples explicaciones, unas que lo conciben como una condición externa, otras hacen referencia a respuestas físicas y psicológicas de un organismo frente a ciertos sucesos externos, es decir en la interacción entre una persona y las distintas situaciones, a pesar de las divergencias, se encuentra en común entre las perspectivas que el estrés provoca tensión y malestar en las personas teniendo repercusiones sobre la salud. Se han destacado como fuentes del estrés múltiples factores dentro de los cuales cabe resaltar para efectos de esta revisión teórica los referentes al trabajo (condiciones físicas y del entorno, demandas, contenidos, nuevas tecnologías, políticas y estructuras de la organización) y a lo personal (desempeño de los roles, relaciones interpersonales y grupales, e incertidumbre).

Como derivación del estrés aparece el concepto de Burnout el cual es un término anglosajón cuya traducción más acertada es estar quemado o desgastado por el trabajo, a pesar de no existir una definición única acerca del Burnout, todas las existentes hacen referencia a dicho síndrome como una respuesta al estrés laboral crónico, generando una

experiencia que desencadena sentimientos y actitudes nocivas tanto a nivel personal como organizacional, (Bittar, 2008).

El síndrome de estar quemado desde su aparición hasta hoy ha sido definido por varios autores, y ha evolucionado ampliando así su marco de referencia. Burnout fue mencionado por primera vez en la literatura en 1969 por Bradley quien lo definió como un fenómeno psicológico que ocurría en las profesiones que prestan ayuda humanitaria, (Bradley, 1969), pero fue en 1974 cuando Freudenberger acuñó el término describiéndolo como “un estado de fatiga o frustración que aparece como resultado de la devoción a una causa, a un estilo de vida, o a una relación que no produce las recompensas esperadas”, (Freudenberger, 1974, p. 159).

Según Ekstedent (2005) el desarrollo histórico del término está dividido en dos ramas principales, la línea de Freudenberger la cual representa un enfoque más clínico y la de Maslach y Pines que lo pusieron en la agenda científica con una perspectiva más social.

En 1983 Freudenberg amplió su definición aceptando el Burnout como un síndrome, al incluir variables como la personalidad, el desempeño en el trabajo, las relaciones sociales y el estilo de vida en general, también planteó que era un proceso que influía tanto a la persona como a la organización.

Siguiendo con lo planteado por Ekstedent, la otra línea de investigación es la de Maslach. Quien lo describía como un síndrome de fracaso personal que se debía a grandes

demandas emocionales tanto externas como internas imposibles de satisfacer a pesar de invertir gran esfuerzo emocional en el intento, (Maslach, 1976). Definición que fue complementada por Cherniss (1980) quien resalta la importancia del trabajo como antecedente a este síndrome debido a demandas excesivas o frustrantes que exige un trabajo determinado. A su vez Pines, Arosón, y Krafy (1981), presentaron un enfoque más amplio en donde se incluía el trabajo como antecedente determinante para darle significado al término en las sociedades occidentales y características como sentimientos de desesperanza, impotencia, y baja autoestima.

Maslach en una investigación realizada con Jackson amplió la definición del síndrome de Burnout describiéndolo como una respuesta primordialmente emocional que se desarrolla en profesionales que trabajan con personas, y lo caracterizan en tres dimensiones básicas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La primera se refiere a sensaciones de sobre esfuerzo y hastío emocional como consecuencia de las interacciones, que se refleja en un sentimiento de incapacidad para servir a los demás. La despersonalización se refiere a la aparición de actitudes, respuestas, sentimientos fríos y distantes hacia los demás, mostrándose cínico, irritable e irónico, tanto con las personas con quienes trabaja como a quienes sirve. Respecto a la realización personal se puede mencionar que hay una disminución en la autoconfianza, generando un auto concepto negativo, una disminución del rendimiento laboral, y una baja tolerancia a la frustración, que se materializa en una carencia de expectativas y horizontes tanto en el ámbito laboral como en el personal, (Maslach & Jackson, 1986).

En las últimas dos décadas otros autores han combinado las teorías de Freudenberg y Maslach como Enzmann, Schaufeli, Wilmar, Janssen, & Rozeman (1998) que afirman que “el síndrome de Burnout se puede describir como una condición que emerge del continuo gasto de los recursos energéticos de una persona, usando tanto su fuerza física como mental sin la debida recuperación. Los síntomas más comunes de este síndrome son: fatiga, cansancio emocional y cognitivo, perturbaciones en el sueño” (p. 332.). Burk y Richardson (2000) identifican como factor precipitante de este síndrome al estrés laboral, el cual se produce por sobrecarga laboral, conflictos de roles, falta de participación y soporte social, identificando el síndrome de estar quemado como desencadenante primario de ausentismo y rotación laboral.

También se ha podido evidenciar que los autores han ampliado el espectro de profesiones en las que se puede padecer este síndrome. Como lo demuestra Gil-Monte (2001) afirmando que el síndrome de Burnout no es exclusivo de personal del área médica, sino que se extiende hacia las personas cuyo objeto de trabajo son otros individuos.

Shirom (2003) proporciona otra definición en la que expresa que “El síndrome de Burnout generalmente es conceptualizado como una reacción afectiva frente a una situación de estrés crónico en el trabajo. Este consiste en la disminución gradual de los recursos energéticos de los individuos y se refleja principalmente en el agotamiento emocional, el cansancio físico y cognitivo.”(p, 247). Según Stortti; Thomaè; Ayala & Sphan, (2006) debido a la multi causalidad del Burnout factores como insatisfacción, etapas del ciclo vital,



condiciones económicas, estimulación, edad, sexo, relaciones familiares y sociales, la personalidad, factores propios de la organización y compañeros de trabajo pueden desencadenar el síndrome.

Estas definiciones dan cuenta de los avances conceptuales que ha tenido el término desde su aparición en los años 70 hasta ahora, mostrando una perspectiva más integradora de las dos concepciones iniciales del síndrome, además suma factores antecedentes, como características propias de la persona y grupos sociales de soporte.

### **Factores Predisponentes.**

El síndrome de Burnout se relaciona con diferentes factores predisponentes que se pueden agrupar en tres categorías básicas, aquellas que respectan a factores de la personalidad, factores del lugar de trabajo y factores de índole social.

Respecto a la personalidad se puede decir que esta se define como la forma de actuar propia de cada ser humano perdurable en el tiempo, es resultante de variables biológicas (temperamento) sumadas a variables moldeadas por el ambiente que son propias de las experiencias del sujeto (carácter) (Bittar, 2008). La personalidad entonces se convierte en un factor ya sea predisponente o protector de la aparición del síndrome. En este orden de ideas es preciso traer a colación a Bakker, Van der Zee, Lewig, y Dollard, (2006) quienes proponen que ciertos rasgos de personalidad tienen una mayor tendencia a desarrollar los síntomas de Burnout debido al tipo de respuestas que se generan al enfrentarse a situaciones

estresantes, en el estudio el autor relacionó el modelo de los cinco grandes factores de la personalidad (extroversión, neuroticismo, afabilidad, apertura al cambio, conciencia), con las tres sub escalas del Maslach Burnout Inventory (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), encontrando que el neuroticismo se relaciona con el cansancio emocional debido a la falta de estrategias para enfrentar el estrés y la dificultad de recuperarse rápidamente de situaciones estresantes. Complementariamente encontró que la extroversión y la afabilidad se relacionan con el síndrome de manera inversa ya que las puntuaciones altas en estas dos escalas son factores protectores de la aparición del Burnout.

Useche (2008) complementa la relación entre personalidad y Burnout añadiendo que las personas con personalidad tipo A suelen responder excesivamente mostrando hiperactividad, irritabilidad, ambición, hostilidad, agresividad e impulsividad; además se caracterizan por la tendencia a la dominancia y las malas relaciones sociales debido a su competitividad y bajo control de impulsos, lo que los hace poco tolerantes a situaciones estresante generando así una mayor predisposición a padecer el síndrome. Por otra parte los tipos B se caracterizan por ser tranquilos y confiados mostrando una mayor adaptación al estrés y a mayor tolerancia a la frustración. Por otra parte las personas con personalidad tipo C se puede encontrar que son sujetos introvertidos que interiorizan sus emociones, sumisos y conformistas, por lo que guardan tanta carga emocional que en un momento inesperado se le salen de control sus emociones generando la aparición del síndrome de estar quemado por el trabajo. Añade que si bien los tipos de personalidad influyen es preciso que otros factores como los laborales y sociales estén presentes para la aparición del síndrome.

En segundo lugar se encuentra la categoría de factores laborales, los cuales se han encontrado altamente asociados a la aparición del síndrome de Burnout. En una investigación realizada por Burke & Mikkelsen (2005) se encontraron seis factores detonantes principales: la sobre carga de trabajo, la falta de control, un desbalance en el sistema de recompensas y reconocimiento, la baja responsividad por parte de la empresa frente a las necesidades de los empleados, la falta de justicia, y por último la incongruencia entre las características propias del sujeto, los valores de la organización y el perfil de cargo.

La sobre carga de trabajo hace referencia a las excesivas horas de trabajo de una persona, pero también hace alusión a la cantidad de energía que emplea en la realización del trabajo, es decir que la sobre carga de trabajo implica para el trabajador un gasto excesivo de energía y un exceso de tiempo consumido. La falta de control en el trabajo se da cuando los trabajadores no tienen autonomía sobre los aspectos más importantes de su trabajo y están obligados solamente a cumplir órdenes, esto se relaciona directamente con el Burnout cuando las demandas del trabajo son excesivamente altas y el nivel de control por parte de quien lo realiza es muy bajo. En cuanto al sistema de recompensas y reconocimiento cabe resaltar contribuye a la aparición del síndrome de quemarse en el trabajo cuando este está desbalanceado es decir que el trabajador tiene un trabajo excesivamente demandante pero no recibe las adecuadas recompensas o el reconocimiento por ello, lo que hace que él se sienta frustrado. La falta de interés por parte de la empresa a las necesidades de los empleados se refleja en el desinterés de los empleadores respecto a las necesidades de sus trabajadores lo cual causa en ellos un sentimiento de insatisfacción. La falta de justicia se refiere a el

incumplimiento de uno o más de los tres factores que se relacionan con un sitio de trabajo justo (confianza, respeto y apertura), lo cual puede tener como resultado altos niveles de estrés en sus empleados, el último factor es la incongruencia, entre las características propias del sujeto, los valores de la organización y el perfil del cargo, es decir que el trabajador no esté de acuerdo o no se acople a los valores de la compañía lo cual no solo genera descontento, estrés y frustración en el trabajador sino también en el cliente.(Angerer, 2003).

Según Useche (2008) aparte de los factores mencionados anteriormente hay otros que también son de suma importancia, entre estos está una negativa dinámica de trabajo que se da como resultado de interacciones mal conducidas tanto con los compañeros, como con los supervisores y los superiores. La realización en el trabajo hace referencia a la percepción que tiene el trabajador sobre su desempeño, importancia de su trabajo y de las metas que logre alcanzar, esta escala se relaciona de manera inversa puesto que a menor realización en el trabajo se presentan mayores índices de Burnout. El conflicto y la ambigüedad en el rol que desempeña el trabajador también ejerce influencia en la aparición del síndrome de Burnout puesto que cuando las responsabilidades del individuo en su puesto de trabajo no están bien definidas, este se siente inseguro lo que lo lleva a enfrentar el estrés de una manera más ambigua. Otro factor que se añade el autor es la participación en la toma de decisiones ya que esto se relaciona con sentimientos de seguridad y satisfacción frente a su trabajo pero cuando el individuo es privado de esto es una fuente de frustración. Añade también un factor económico puesto que si el trabajador no recibe un pago justo por su trabajo se va a sentir

inadecuado y mal recompensado. También resalta la importancia del clima laboral y el equipo de trabajo ya que un clima laboral agreste y la falta de apoyo del equipo de trabajo influyen directamente en el estado emocional de la personal lo que lo puede llevar a un agotamiento emocional, escala descrita por Maslach y Jackson (1981) como un componente del síndrome de Burnout.

Generalizando se puede afirmar que el síndrome Burnout se relaciona principalmente con tensión laboral excesiva, carencia de apoyo social, y en con altas demandas en el trabajo sin contar con los recursos necesarios para enfrentarlas, lo que lleva a una consecución de metas lenta y desgastante que genera en el trabajador sentimientos de frustración y fracaso, (Miro, Solanes, Martínez, Sanches & Rodriguez, 2007; Marrau 2009; Norlud, et al. ,2010).

La competitividad, el interés en bienes materiales al igual que variables sociodemográficas como: la edad, el número de hijo y el tipo de profesión también deben ser factores influyentes. Es preciso a su vez incluir entre estas variables el nivel general de bienestar del país ya que si el nivel es bajo las personas generalmente no tienen unas expectativas tan altas y por ende un menor nivel de demandas por lo cual la aparición de este síndrome se ve en un menor grado. Dentro de los datos recopilados no se encontró una correlación fuerte entre el estado civil y el sexo con el síndrome de Burnout (Grau, Flichtentrei, Suñer, Prats, Braga, 2007). Mientras que Pera & Serra (2007) plantean que las variables estado civil y sexo si son buenos predictores de la aparición del síndrome, encontrando que los viudos y los hombres eran más vulnerables a presentar los síntomas.

Añaden que los hijos tienen papel protector ante la aparición del síndrome mientras que un hogar donde conviven muchas personas y donde la relación de pareja no es la óptima sirven como facilitadores de la aparición. Por último este autor señala que el nivel de estudios realizados es un predictor veraz de Burnout encontrando así que un nivel intelectual alto tiene menos posibilidades de presentar sintomatología en parte porque tiene mayor oportunidades de encontrar trabajos más satisfactorios y mejor remunerados, así como mayor prestigio, reconocimiento y grado de participación a nivel social. En contraposición Tucsca, Iguaran, Suarez, Vargas, y Vergara (2006) expresan que en su estudio no se evidenciaron relaciones entre variables como sexo, estado civil y edad con el síndrome de Burnout en general ni con ninguna de las escalas del Maslach Burnout Inventory lo que se puede interpretar como que no existe un factor en especial que sea causal del síndrome si no, que la aparición del síndrome se debe a situaciones multifactoriales donde se configuran variables de personalidad, trabajo, sociales y personales, para dar cabida a la aparición del síndrome.

En concordancia con la investigación mencionada anteriormente Díaz, López y Varela (2010), realizaron un estudio con profesores de colegios privados y públicos de la ciudad de Cali, en donde se pretendía establecer las variables sociodemográficas como en la aparición del síndrome de Burnout, para esto se correlacionaron variables socio demográficas con las puntuaciones obtenidas en el MBI, encontrando que no hay una correlación significativa entre las variables socio demográficas y las puntuaciones altas en las tres escalas del MBI.

Sustentando las conclusiones encontradas en el estudio antes mencionados es preciso

traer a colación a Tuesca-Molina, Iguaran, Suárez, Vargas & Vergara (2006). Quienes realizaron una investigación en enfermeras de la ciudad de Barranquilla donde se evidenció que las variables socio demográficas y los resultados en las tres escalas del Maslach Burnout Inventory no tienen una correlación significativa; teniendo en cuenta los estudios realizados es pertinente explicitar que la evidencia encontrada genera una gran controversia en la determinación de las variables sociodemográficas como factores predeterminantes o directamente influyentes en la aparición del síndrome.

En contraposición Borda, Navarro, Aun, Berdejo, Racedo & Ruiz (2007), en un estudio realizado con personal médicos interno en la ciudad de Barranquilla se encontró que existen correlaciones significativas entre algunas variables socio demográficas y altos puntajes en el MBI, identificando que el personal soltero tenía un mayor grado de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Complementariamente Arango, Castaño, Henao, Jiménez, López & Páez (2010) realizaron un estudio con una muestra de estudiantes de medicina de I a X semestre, donde se analizó la prevalencia del síndrome en relación a variables socio demográfica, variables personales e interpersonales con los puntajes obtenidos en el MBI, encontrando que hay una relación significativa entre los estilos disfuncionales de relaciones familiares, las estrategias de afrontamiento poco efectivas, los altos niveles de estrés y el consumo de sustancias con la el padecimiento del síndrome de Burnout. El análisis de los estudios anteriormente nombrados deja lugar a una gran polémica sobre el papel que ocupan dichas variables como

detonantes o protectores, sin embargo se pone de manifiesto que este tipo de variables si pueden ser detonantes mas no son determinantes en la aparición del síndrome.

### **Consecuencias del síndrome de quemarse por el trabajo.**

El síndrome de Burnout o de quemarse en el trabajo, trae consecuencias en todas las esferas de la vida de las personas, en este trabajo se establecieron tres categorías principales para hacer la descripción de estas, es decir que las consecuencias se dividieron en tres esfera personal, esfera social o interpersonal y por último la organizacional.

En el ámbito personal se ha encontrado que el Burnout o el síndrome de estar quemado en el trabajo, es un proceso que deteriora los recursos energéticos de la persona, es por esto que es correcto afirmar que este afecta la salud del individuo generando sensaciones de agotamiento y falta de energía, (Shirom, 2005), además el sujeto puede presentar innumerables reacciones que deterioran su salud como dolores de cabeza, afecciones gastrointestinales como la gastritis o las úlceras y también puede presentar una baja de defensas debido a l alto gasto de energía. Otra consecuencia física de este síndrome son las alteraciones en el sueño, según un estudio realizado por Miro et al. (2007) se puso de manifiesto que los despertares nocturnos, menos horas de sueño y en general una mala calidad del sueño se relacionan de manera directa con el agotamiento emocional, ya que no permite que el sueño cumpla su facultad restauradora.

Gil-Monte (2003), estableció cuatro grandes categorías para las consecuencias la



personales. La primera la denomina los índices emocionales en donde la persona hace uso de mecanismo de distanciamiento emocional para alejarse de la situación lo que la lleva a experimentar, sentimientos de soledad, de alienación, ansiedad e impotencia ante la situación. La segunda categoría que establece son los índices conductuales en donde se hacen visibles cambios bruscos de humor, comportamientos agresivos caracterizados por gritos frecuentes y explosiones desproporcionadas, también puede presentar enfado frecuente y un distanciamiento de sus compañeros de trabajo y de la organización. Establece otra categoría denominada índices somáticos en donde se encuentran alteraciones en la salud de la persona en diferentes aspectos como problemas cardiovasculares que se caracterizan por dolores precordiales, palpitaciones e hipertensión, problemas respiratorios que los más comunes son crisis asmáticas y resfriados frecuentes. También se presentan dificultades inmunológicas que tienen como consecuencia mayor frecuencia de infecciones, aparición de alergias y alteraciones de la piel. Se pueden dar a su vez alteraciones sexuales, problemas musculares, problemas digestivos y alteraciones en el sistema nervioso como jaquecas e insomnio. Y por ultimo establece la categoría de los índices actitudinales que se caracterizan por el desarrollo de actitudes negativas, cinismo, apatía y hostilidad frente al trabajo y a todo lo relacionado con este y la organización.

También cabe resaltar que las consecuencias descritas anteriormente se relacionan de manera directa con la fatiga y la depresión puesto que los trabajadores que presentan este síndrome se sienten agotados física, mental y emocionalmente lo que les produce una sensación de cansancio permanente descrito como fatiga, el experimentar sentimientos de

frustración e insatisfacción puede influir en el desarrollo de una depresión.

Sahufeli, Taris & Rehen (2008). Afirman que el síndrome de Burnout se considera como un estado mental negativo, el cual tiene significativas repercusiones en el área social de la persona a nivel laboral, familiar y de amistad, puesto que la persona que lo padece siempre dirige sus pensamientos hacia lo negativo mostrándose como pesimista. Las consecuencias relacionadas con el trabajo suelen caracterizarse por dificultades del individuo para concentrarse en el cliente, el uso de la violencia verbal y física en sus relaciones tanto con el cliente interno como externo, la baja respuesta ante las necesidades de los otros. En la categoría familiar y de amistad se evidencia que los problemas en el trabajo interfieren de forma directa en la dinámica familiar puesto que el individuo afectado por el síndrome de Burnout se involucra menos en los asuntos de la familia, pasa menos tiempo con ellos y tiene comportamientos explosivos, y cambios de humor repentinos. También se encontró que estas personas suelen tener menos amigos y se aíslan socialmente. Es decir que las personas que sufren del síndrome de quemarse por el trabajo debido a su patrón conductual y actitudinal presentan un deterioro en las relaciones sociales y un aumento de los conflictos interpersonales, (Marrau, 2009).

En el ámbito laboral se pueden establecer múltiples consecuencias del síndrome las cuales se dividen en dos categorías principales. La primera categoría se refiere a las implicaciones personales en donde se evidencia una disminución en la satisfacción debido a los sentimientos de frustración con los que se relaciona el síndrome, también se encuentra en

esta categoría un aumento en la agresividad y los conflictos entre los empleados, lo cual tiene un gran costo tanto a nivel personal como organizacional. Dentro de las consecuencias para la organización se puede destacar el elevado ausentismo laboral a causa de enfermedades psicosomáticas como el asma, la gastritis o resfriados recurrentes, también se evidencia un bajo compromiso del trabajador hacia la organización lo cual lo puede llevar al abandono de su puesto de trabajo y a la reducción de sus estándares morales. Este síndrome puede traer a su vez como consecuencia para la organización una disminución en su productividad o un deterioro de los servicios que se prestan, puesto que las personas fatigadas tienden a presentar un menor desempeño y a descuidar las relaciones con los clientes. Otras consecuencias importantes y que implican para la organización es el aumento de los accidentes laborales debido al cansancio de los empleados que padecen de Burnout, y el deterioro de las relaciones entre los trabajadores puesto que esto afecta el clima organizacional, (Matheny, Coleman & Harris, 2000; Gil-Monte 2003; Marre 2005)

Las consecuencias del síndrome traen consigo altos costos para quien lo padece ya que ejerce una influencia directa en todos los aspectos de la vida, puesto que trae consigo un deterioro de la salud, de las relaciones interpersonales y altos costos para las organizaciones, es por esto que es importante que tanto los trabajadores como las empresas busquen formas de prevenirlo y de intervenirlo en caso que se presente en su organización.

### **Estrategias de Prevención e Intervención.**

La intervención del síndrome se debe hacer tanto en el área laboral como en la personal,

planteando estrategias desde múltiples enfoques teóricos. En esta revisión se abordara la intervención desde los enfoques humanista y conductual ya que son estos los que presentan mayores efectos terapéuticos en el tratamiento del síndrome. Las estrategias de prevención que se plantean desde la terapia conductual están enfocadas a realizar talleres y actividades orientadas a dar estrategias para modificar las conductas de enfrentamiento de las situaciones estresantes por parte de los individuos, usando herramientas como talleres de manejo de estrés, de relajamiento y entrenamiento en habilidades de resolución de conflicto. En el ámbito organizacional están dirigidas a que la empresa haga clarificación de los roles y las responsabilidades a sus trabajadores, y también a creación de herramientas que permitan la evaluación y la retroalimentación, (Garland, (2009).

Desde la escuela humanista se plantean estrategias de prevención centradas en la persona que hacen énfasis en la importancia de la congruencia, en el aquí y el ahora, en el sentido de vida, en el entendimiento del rol significativo y de la importancia de las decisiones de vida, todo esto con el fin de que el sujeto que padece el síndrome de quemarse por el trabajo no base su sentido de vida solo en este aspecto sino que amplíe su visión del mundo y entienda el significado de su vida,(Lawbie, (2006).

Otros enfoques que se usan menos frecuentemente para la intervención son la psicología transpersonal y la otra es la terapia cognitivo conductual.

Desde la perspectiva de la psicología transpersonal se proponen estrategias orientadas a mejorar las tres dimensiones que según Maslach y Jackson implica el síndrome

(agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). Estas estrategias hacen énfasis en la felicidad, la inteligencia emocional y en la espiritualidad, además han mostrado ser programas efectivos para la reducción del Burnout, (Van Dierendorick, Grassen, & Uisser, (2005).

Por otro lado las estrategias de intervención basadas en la terapia cognitivo conductual se basan en la integración de la organización la cual no solo debe brindar a sus empleados seminarios de control del estrés sino también realizar actividades por fuera del ámbito laboral como encuentros deportivos, cenas navideñas entre otros brindándole a sus empleados una posibilidad de esparcimiento y de interacción con los demás en espacios diferentes al laboral, además de brindarles la oportunidad de enfrentarse ante situaciones que estimulen las habilidades de enfrentamiento y resolución de conflictos.

Cabe aclarar que hay autores como Gil-Monte (2003) que no se sitúan en ninguna de estas perspectivas al plantear las estrategias de intervención deben ser integradoras. Para el autor la intervención se debe hacer centrado en tres esferas, la primera es la individual en la que se llevan a cabo talleres para mejorar la habilidad de solución de problemas, entrenamientos en asertividad y en el manejo eficaz del tiempo. La segunda es la grupal en donde se realizan actividades dirigidas a mejorar la utilización del apoyo social en el trabajo, buscando que los individuos obtengan un refuerzo social y sientan respaldo no solo de sus pares sino también de sus supervisores y la tercera es la organización en donde crean programas de socialización anticipada y proyectos de desarrollo personal y profesional.

Debido al gran auge en la aparición del síndrome y a sus importantes consecuencias tanto en el área personal como laboral, se ha visto la necesidad de desarrollar diferentes instrumentos psicométricos que midan el síndrome y sus manifestaciones. Al igual que lo visto en las definiciones existen diferentes pruebas creadas sobre los respectivos constructos y están enfocadas a las diferentes situaciones en las que se desenvuelve la persona, (Instrumento Copenhagen), otras a la visión más inherente al ser humano (instrumento Maslach), y finalmente a una visión más interaccional y general. (Instrumento Pines).

### **Instrumentos de Medición.**

Los diferentes instrumentos que pretenden la medición del síndrome de Burnout han sido empleados de manera continua, sistemática y rigurosa, propiciando estudios y resultados que han contribuido a entender el fenómeno de quemarse por el trabajo. Entre los más destacadas se encuentran el cuestionario Copenhagen Burnout Inventory (CBI) mide el grado de fatiga física y emocional que las personas experimentan en tres dimensiones. La dimensión personal, donde el Burnout es visto como un estado prolongado de fatiga física y psicológica de la persona, la segunda dimensión mide las mismas variables pero respecto al trabajo como tal y la última dimensión mide las dos variables antes mencionadas pero

respecto al trabajo con clientes, (Kristensen, Borritz, Villadsen, Chirstensen, Schaufeli & Taris, (2005).

Por otra parte se encuentra el Maslach Burnout Inventory (BMI) creado por Maslach & Jackson en 1981 que es el más reconocido puesto que se utiliza en más del 90% de las investigaciones. Este por su parte consta de tres sub escalas que miden los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Estas son agotamiento emocional donde la persona experimenta la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturados y cansados emocionalmente por el trabajo, la segunda escala se denomina despersonalización donde la persona tiene respuestas frías e impersonales caracterizadas por falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención y la última se denomina realización personal que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo, (Poghosyan, Aiken, & Sloane, 2009).

Complementariamente Pines, Aronson y Kafry en 1981 crearon un instrumento que guarda una relación estrecha con el (MBI), llamado Burnout Measurement (BM), en su instrumento el autor cuestiona acerca del trabajo y los sentimientos en el, identificando así tres escalas: la primera es Agotamiento Físico que se caracteriza por fatiga, agotamiento físico y sensación de abatimiento, seguidamente se encuentra la escala de agotamiento Emocional compuesta por sensación de depresión, agotamiento emocional y Burnout y finaliza con la escala de agotamiento Mental la cual se forma por sensaciones de infelicidad, inutilidad, rechazo, falta de ilusión y resentimiento hacia las personas (Schaufeli, &

Enzmann,(1998); cabe resaltar que las preguntas de este ultimo cuestionario son bastante generales por lo cual es una prueba aplicable a una amplia población.

Gil-Monte (2003) creó el Cuestionario del para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). La cual está constituida por cuatro dimensiones, la ilusión por el trabajo, que se define como el deseo de la persona por obtener las metas laborales como fuente de satisfacción personal, la segunda es el desgaste psíquico la cual se define como agotamiento emocional y físico debido a las interacciones laborales problemáticas, la tercera dimensión es la indolencia la cual se caracteriza por actitudes de indiferencia y cinismo hacia los clientes y finalmente culpa la cual se caracteriza por sentimientos de culpa a causa del comportamiento y actitudes negativas presentadas en el trabajo.

El Oldenburg Burnout Inventory, es un cuestionario para medir el síndrome de Burnout, este inventario tiene dos componentes el primero es agotamiento y el segundo es la falta de compromiso. La escala de agotamiento lo describe como una forma extrema de fatiga a consecuencia de una prolongada exposición física y afectiva, acompañado de esfuerzo cognitivo debido a la exposición crónica a condiciones adversas de trabajo, por otra parte el compromiso se refiere a distanciarse del trabajo, de los objetos y del contenido del mismo generando como consecuencia un rechazo comportamental, cognitivo y físico hacia el trabajo; cabe resaltar que este instrumento elimina la escala de despersonalización ya que la considera como sesgada y que el instrumento parte de la base que el Burnout es debido a



una experiencia negativa referente al trabajo, (Demerouti, & Bakker 2007)

## **Resultados**

Después de realizar una revisión teórica acerca del constructo del Burnout se logró identificar que si bien la mayoría de autores plantean una definición y consecuencias similares del síndrome de Burnout existe una clara discrepancia de las causas del mismo reconociendo así tres vertientes principales. La primera se enfoca en los contextos específicos y las situaciones a las que una persona se enfrenta, la segunda hacia la persona como tal y la tercera hacia las interacciones entre las personas. En ese orden de ideas se vislumbra dos cambios paradigmáticos que dejan al descubierto algunas de las carencias de cada uno. La perspectiva individual se empezó a reconsiderar después de observar que las evaluaciones transculturales no mostraban variaciones significativas por más diferencias culturales que presentaran las muestras. Continuando con el modelo interaccional comenzó a ser cuestionado en la medida que se evaluó que profesiones que no estaban directamente relacionada con atención a otro o que no requerían interacción directa y continua también podrían padecer del síndrome, lo que otorga gran poder al paradigma contextualista donde se observa que en los diferentes contextos donde se configuran situaciones laborales y sociales de modo similar se evidencia generalmente la aparición del síndrome.

En este punto es pertinente afirmar que existe una necesidad de unificar el constructo ya

que a causa de la amplitud de factores influyentes es fácil caer en sesgos propios de los investigadores; la necesidad planteada incluye de igual modo a los instrumentos psicométricos que se utilizan en el diagnóstico de Burnout ya que estos toman diferentes causas y efectos lo que se traduce en una pérdida de validez en el estudio del Burnout.

Por su parte los diferentes instrumentos de medida también han tenido cambios en el transcurso del tiempo. El MBI que es uno de los cuestionarios para medición del Burnout más usado, recientemente ha sido sujeto a varias críticas dentro de las que se incluye el modo en que las preguntas se plantean sin alternar entre modos positivos y negativos llevando a que se cree una clase de inducción de la respuesta restándole validez al instrumento. Por otra parte se debate acerca de la pertinencia de la tercera escala propuesta por Maslach y Jackson (realización personal) ya que consideran que esta se relaciona más con depresión que con el propio síndrome. Por otra parte el Maslach Burnout Inventory (MBI) se limita a medir el agotamiento ya que solo lo mide emocionalmente quedándose atrás de instrumentos como el OLBI que hace una inclusión de variables cognitivas y físicas, logrando obtener un estudio más completo del agotamiento. Mientras que el MBI carece de sustento teórico y de observación clínica para la construcción de sus escalas ya que en ningún documento se explicita por qué se definieron estas escalas y no otras lo que da como impresión una imposición arbitraria y azarosa de las mismas, (Demerouti, & Bakker, 2007)

A su vez los factores predisponentes del síndrome de Burnout también han sido partícipes de importantes transformaciones, entrando en un proceso evolutivo de

complejización; en el que se puede destacar que en un principio la aparición del síndrome se daba debido a carencias en las habilidades de afrontamiento de las personas. En un segundo momento empezó la inclusión de factores del ambiente proximal (familia, trabajo) para luego configurarse en un síndrome multifactorial, en donde la vida laboral juega un papel protagónico.

En cuanto a los factores de personalidad también se encontró un desarrollo puesto que los primeros autores en incluir esta como parte del síndrome lo hicieron desde la perspectiva del “Big Five” para luego evolucionar caracterizarlo según los tipos de personalidad (A, B, C), lo cual permitió establecer una relación directa entre las características de esta y las probabilidades de padecer el síndrome de quemarse en el trabajo.

Respecto a los factores laborales cabe resaltar que se fueron ampliando puesto que en un principio se planteaba que el padecimiento de este síndrome se debía únicamente a altas demandas de trabajo y pocos recursos para enfrentarlas, para luego incluir variables como la carga de trabajo, el clima laboral, la falta de control por parte del empleado, un desbalance en el sistema de recompensas, en las últimas dos décadas y debido a la aparición de el sistema de competencias para la selección de personal, a su vez un factor predisponente en esta esfera, en el que se plantea que el perfil del trabajador se debe adaptar a su cargo y debe estar acorde con los objetivos de la empresa.

Por último es imprescindible hablar de los factores sociales y personales que influyen en la aparición del síndrome en los cuales se ha evidenciado una discrepancia entre los autores

puesto que algunos exponen que las variables socio demográficas como la edad, el sexo y el estado civil no influyen, mientras que otras dicen que estas si lo hacen de manera directa argumentando que este síndrome tiene mayor afluencia entre los trabajadores jóvenes (30 a 40 años) y en los hombres, además que el estado civil también juega un papel importante y que el tener buenas relaciones familiares es un factor protector.

Al igual que se ha visto una evolución en el concepto del síndrome, en la pruebas psicotécnicas que miden el mismo y en los factores predisponentes y protectores, esta también se ve reflejada en las consecuencias que tiene este síndrome en las diferentes esferas de la vida (labora, personal y social).

Evidenciando los efectos nocivos a nivel global en el ser humano. Es interesante observar como los estudios iniciales consideraban que el síndrome de Burnout incurría en un deterioro únicamente a nivel de relaciones interpersonales y de bienestar psicológico, encontrando posteriormente una estrecha relación con enfermedades crónicas, lo que sugeriría que se presenta una somatización por parte de los individuos padecientes del síndrome lo que contribuye de manera directa al aumento del ausentismo laboral.

Complementariamente los diferentes estudios se percataron que las consecuencias del Burnout no solo afectaban a los individuos y sus familias lo que ayuda a identificar que dicho síndrome representa perdidas para la empresa ya sea por el bajo rendimiento del empleado o por los altos niveles de rotación y ausentismo, este descubrimiento fue fundamental para que se empezara entonces el proceso de prevención y de tratamiento como

medida estratégica por parte de las empresas para lograr un lucro mayor y lograr el cumplimiento de unas metas más elevadas. Dentro del estudio del Burnout, lo que respecta a consecuencias es quizás uno de los puntos de mayor convergencia entre los autores lo que reafirma la importancia de trabajar en la prevención de las consecuencias. Sea cual sea la línea escogida para el estudio y desde el paradigma que se decida pararse el Burnout no solo trae consigo efectos nocivos o para las personas sino también para las organizaciones, las cuales hasta hace muy poco empezaron a aceptar su responsabilidad en el desarrollo de este en sus empleados.

A través de esta revisión teórica sobre el síndrome de Burnout, se ha puesto en evidencia la magnitud de las consecuencias que el síndrome tiene en la vida de los trabajadores, por lo cual se han desarrollado diferentes estrategias de prevención e intervención que se clasifican en dos grandes grupos. El primer grupo tiene como fundamento la escuela humanista y la psicología transpersonal, quienes ponen como su centro el ser humano, desde esta perspectiva se usan estrategias como la proyección a futuro, la búsqueda del sentido y la misión de la vida como generadores de fortaleza en la dimensión espiritual logrando que las personas busquen la trascendencia y logren tener los recursos noéticos suficientes para afrontar dificultades. El otro se basa en la terapia cognitivo – conductual la cual plantea la relación bidireccional que existe entre cognición y conducta lo que supone que el cambio en una afecta la otra, desde esta perspectiva se plantea como estrategia el entrenamiento en técnicas de respiración y relajación, complementariamente se sigue la reestructuración cognitiva para cambiar creencias o

pensamientos irracionales que estén afectado la conducta de la persona para así lograr una prevención del síndrome de Burnout.

### **Discusión**

Después de realizar la revisión teórica acerca del síndrome del quemado se pone de manifiesto que los autores que tal vez hacen una aproximación más acertada y que engloba la mayor cantidad de elementos de otros autores son Lindblom, Linton, Fedeli, Bryn, Gelsson (2006) quienes propone que el síndrome de Burnout es un proceso relacionado con el estrés en el trabajo que envuelve factores psicosociales y factores propios de la organización. Con la proposición planteada previamente se hace evidente como cada vez se hace una aproximación más holística al fenómeno, ahondando en las posibles causas. Los estudios demostraron que la prevalencia del síndrome no es tan clara ya que en escalas como agotamiento las mujeres suelen puntuar más alto, presentando mayor pérdida de recursos emocionales, mientras que en escalas como despersonalización la prevalencia es mayor en los hombres generando respuestas frías e impersonales (Ahola et al, 2006). También cabe resaltar que hay varias discrepancias en la definición de término, aspecto que se hace notorio en las diferentes escalas de medida. Como se ha mostrado a través del desarrollo de este trabajo las herramientas psicométricas para hacer la medición de este síndrome se plantean desde diferentes perspectivas (contextualita, personal y relacional) por lo cual los ítems se configuran en torno a la perspectiva lo que hace que los resultados sean diversos y sesgados impidiendo así la generalización de los mismos.

Boersma y Lindblom (2009), a demás de resaltar las discrepancias teóricas que existen entre algunos autores, hacen una crítica al modelo propuesto por Maslach y Jackson en 1986, alegando que aunque muchos autores reconocen que el agotamiento y la despersonalización son elementos fundamentales en la definición de síndrome, no es claro como estos interactúan a lo largo del tiempo para que la persona llegue a sufrir de Burnout.

No en todos los aspectos de la definición del síndrome hay diferencias puesto que casi todos los autores coinciden en la nocividad del mismo en aspectos relacionados con la salud de las personas y con los costos adicionales que implica la aparición del síndrome en una organización, lo que ha influenciado múltiples políticas empresariales para orientar sus planes estratégicos a brindar un mayor bienestar al personal, buscando el que hacer laboral una práctica mas humanizadora

Las múltiples políticas empresariales que se han desarrollado respecto al Burnout han sido dirigidas a la prevención y al tratamiento del mismo, estas buscan mejorar la calidad de vida de sus empleados y reducir las consecuencias que este síndrome trae para la organización, puesto que en el nuevo marco de los negocios el éxito de una empresa ya no se mide solo por su capacidad de producción sino también por su clima organizacional y la satisfacción de sus empleados, (Gil-Monte, 2003).

Cabe resaltar que las pruebas (MBI, OLBI, BM, CBI) mencionadas previamente son instrumentos de medidas que no fueron creados en el contexto Colombiano por lo cual se presentan inconvenientes a la hora de aplicar dichas pruebas debido a que las condiciones

socio demográficas (ingresos, configuración familiar, garantías laborales, sistema de salud) son muy distintas.

Como se evidencio en la revisión teórica en el contexto Colombiano se han hecho acercamientos de investigación al síndrome de Burnout, pero al igual que en las investigaciones realizadas en otros contextos no se tienen claridad en la relación entre la aparición del síndrome y los factores que se proponen como predisponentes, además cabe cuestionarse la validez de las investigaciones ya que estas también se realizan usando como instrumento MBI. En este orden de ideas es preciso resaltar la importancia de desarrollar instrumentos de medición que estén adaptados al contexto para así obtener resultados más confiables y válidos, del mismo modo se rescata la pertinencia de seguir investigando sobre el síndrome de burn out ya que se evidencia un aumento tanto en el número de pacientes como en la cantidad de profesiones afectadas, tanto así que ya se ha empezado a considerar como problema de salud pública.

En cuanto al ámbito legal se revisaron los decretos y las políticas públicas que hacen referencia al estrés laboral que como se expresó en el marco teórico se relaciona estrechamente con el Burnout, encontrando que el síndrome de Burnout no es tenido en cuenta como enfermedad incapacitante en sí, sin embargo el decreto 1832 de 1994 en el numeral 42 valida algunas enfermedades causadas por el estrés como incapacitantes siempre y cuando se logre establecer una relación de causalidad entre el estrés y la enfermedad. Por su parte el Ministerio de Salud y Protección Social ha generado programas y alertas sobre los



diferentes riesgos psicosociales inherentes a los trabajos, exigiendo planes de prevención tanto a nivel primario como secundario, por parte de los empresarios a través del área de salud ocupacional, siendo estos programas tenidos en cuenta como parte de los programas de responsabilidad social empresarial.

Como conclusión de esta revisión teórica es posible afirmar que si bien se ha venido dando una evolución unificadora del síndrome, aun quedan muchas incongruencias a nivel teórico que sesgan las investigaciones del mismo, además hace falta enlazar los diferentes factores antecedentes del síndrome ya que se identifican una gran cantidad de estos pero se explica poco el papel que juegan en el desarrollo del mismo, también se evidencio que la mayoría de las investigaciones se enfocan en los factores antecedentes, los síntomas, las consecuencias y los métodos preventivos sin embargo no hacen explicita la forma como el síndrome del Burnout se configura y desarrolla haciendo más difícil la consolidación de un plan de intervención, (Shirom, 2005). También se hace evidente la necesidad que investigadores y psicómetras trabajen en la validación o construcción de pruebas de Burnout hechas para las condiciones socio demográficas específicas del país lo que facilitaría en gran medida el estudio del síndrome a nivel nacional lo que a su vez sería el primer paso para superar la carencia de políticas públicas frente al síndrome de quemarse en el trabajo a nivel nacional. .

Como principal limitación de esta revisión teórica se encontró la discrepancia respecto al constructo por parte de los autores de las diferentes investigaciones consultadas, a demás

de la dificultad para encontrar información sobre instrumentos diferentes al MBI, el cual es utilizado en más del 90% de las investigaciones sobre el síndrome. También se evidencia como limitación el hecho de que la mayoría de los estudios se realizaron en otros países, lo cual generaba un panorama general del síndrome pero nos dificultaba la puesta en contexto local del mismo. Como recomendaciones para futuras investigaciones se sigue que se haga delimitación el tema de investigación sobre el Burnout a profesiones específicas ya que al tomar todo tipo de profesiones la revisión teórica se hace muy extensa y no permite ahondar en la influencia que ejercen las características únicas de cada profesión como factores predisponentes para la adquisición del mismo. Por último se recomienda usar la definición propuesta por Shirom en el 2003 ya que se considera que dentro de las definiciones revisadas es la que hace una aproximación más completa y acertada de lo que es el síndrome.

### Referencias.

- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsa, E. Kalimo, R., Nykyri, E. Koskinen, S., Aromma, A. (2006). Burnout in general population. *Soc Psychology and Psychiatry Epidemial*, 41, 11-17.
- Angerer, J.(2003). Job Burnout. *Journal of Employment Counseling*, 40, 3, 98-107.
- Arango, S, Castaño, J, Henao, C, Jiménez, D, López, A & Páez, L (2010). Síndrome de Burnout y factores asociados en estudiantes de I a X semestre de la facultad de medicina de la Universidad de Manizales. *Archivos de Medicina*, 10, 110- 127.
- Armand, G ;Flichtentrei, A; Suñer, R; Prats, M; Braga F.(2009). Influencias de factores personales, profesionales y transicionales en el síndrome de Burnout en personal sanitario hispanoamericano y español. *Revista Española de Salud Pública*, 83, 215-230.
- Bakker, A. B., Van der Zee, K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The relationship between the big-5 factors and burnout: A study among volunteer counselors. *Journal of Social Psychology*, 146, 31-50.
- Bittar, M. (2008). Investigación sobre Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios”. *Cátedra Iberoamericana de investigaciones*, 39 -48.
- Boersman, K. & Lindblom, K. (2009). Stability and change in Burnout profiles overtime: a

perspective study in the working population. *Work and Stress*, 23, 3, 264 – 283.

Borda, M, Navarro, E, Aun, E, Berdejo, H, Racedo, K, Ruiz, J. (2007). Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del Hospital de la Universidad del Norte en Barranquilla. *Salud Uninorte*, 23, 43- 51.

Bradley, H.B. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. *Crime and delinquency*, 15,359 -370.

Burke R.J., Mikkelsen, A. (2005) "Burnout, job stress and attitudes towards the use of force by Norwegian police officers". *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 28 , 2, 269 – 278.

Burke, R. J., & Richardson, A. M. (2000). *Psychological burnout in organizations*. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (2nd ed). New York: Marcel Dekker. pp. 327-368.

Cherniss, C. (1980), "*Professional Burnout in Human Service Organizations*". New York: Praeger.

Díaz, F, López, A, M & Varela, M, T. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegio en la ciudad de Cali, Colombia. *University Pshycology*. 11, 217-227.

Demerouti, E; Bakker, A. (2007). *Measurment of Burnout (and Engagement) Running head: MEASUREMENT OF BURNOUT AND ENGAGEMENT The Oldenburg Burnout Inventory: A Good Alternative to Measure Burnout (and Engagement)*. Erasmus University Rotterdam, Department of Work and Organizational Psychology.

Enzmann,D., Schaufeli, W., Wilmar, B., Janssen, P.& Rozeman, A.(1998). Dimensionality and validity of the Burnout Measure. *Journal of Occupational and Organization Psychology*, 71, 4, 331 -351.

Ekesdent M.(2005). *Burnout and sleep*. Estocolmo: department of public health sciences division of psychosocial factors and health, Karolinska Institutet.

Freudenberger, H.(1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30,159- 161.

Freudenberg, H.J. (1983). *Burnout: contemporary issues, trends and concerns*. New York: Anchor press/ Doubleday.

Garland, B.(2002). Prison treatment staff Burnout consequences, causes and prevention. *Correctional Today*, 116-121.

Gil-Monte,P.(2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. Valencia: Universidad de Valencia.

Gil-Monte,P.(2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista InterAção Ps*, 1, 19-33.

Kristensen,S., Borritz,M., Villadsen, E., Chirstensen, K., Schaufeli, W. & Taris, T. (2005). *Work and Stress*. Londres: Royaume-uni Publisher.

Lawbie, G. (2006). Burnout Prevention: a Humanistic Perspective and Structured group

supervision activity. *Journal of Humanistic Counseling Education and Development*, 45, 32 -45.

Lindblom, K., Linton, S., Fedeli, C., Brygelsson, I. (2006). Burnout in the working population: relations to psychosocial work factors. *International Journal of Behavioral Medicine*, 13, 1, 51 -59.

Marrau, M.C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*, 10,1, 167 -177.

Miro,E., Solanes, A., MartinezP., Sánchez, A.& Rodriguez, J.(2007). Relación entre el Burnout “síndrome de quemarse por el trabajo”, la tensión laboral y las características del sueño. *Psicothema*, 19, 3, 388 -394.

Maslach, C. (1976). Burned- Out. *Journal of Human Behavior*, 5, 16-22.

Maslach, C & Jackson, S(1986). *Maslach Burnout Inventory: Manual*. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.

Matheny, K., Coleman, A. & Harris, K.(2000). Work stress, Burnout and coping at the turn of the century: an individual psychological perspective. *The Journal of Individual Psychology*, 56,1,74 – 88.

Norlund,S., Reuterwall,C.,Höög, J.Lindahl, b. , Janlert, u. & Slunga, L.(2010). Burnout, working conditions and gender - resultsfrom the northern Sweden MONICA Study. *Public Health*, 10, 326 -336.

Perea, G; Serra-Prat, M. (2002). Prevalencia del síndrome del quemado y estudio de los factores asociados en los trabajadores de un hospital comarcal.

Pines, A.M., Arosón, E., Kafry, D. (1981). *The research in a burnout from tedium to personal growth*. New York: The free press.

Poghosyan, L., Aiken, L.H., and Sloane, D.M (2009). Factor structure of the Maslach Burnout Inventory: An analysis of data from large scale cross-sectional surveys of nurses from eight countries. *International Journal of Nursing Studies*, 46(7), 894-902.

Schaufeli W, Enzmann D (1998) *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. London: Taylor & Francis.

Schaufeli, W., Tarris, T. & Rehen, W. (2008). Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being. *Applied Psychology and International Review*, 57 (2), 173-203.

Shirom, A. (2003). Job-related burnout. In J.C. Quick, & L.E. Tetrick (Eds), *Handbook of occupational health psychology* Washington, DC: American Psychological Association, 245 -265.

Shirom, A. (2005). Reflections on the study of burnout. *Work & Stress*, 19, 263 -270.

Shirom, A. (2009). Burnout and health: expanding our knowledge. *Stress and Health*, 25, 281-285.

Stortti, M.A., Thomaè, M., Ayala, E. & Sphan, M. (2006). Etiología y prevención del síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la VI cátedra de medicina*, 18-21.

Tuesca, R., Iguaran M., Suarez, M., Vargas, G. & Vergara, D (2006) síndrome de desgaste

profesional en enfermera/os del área metropolitana de Barranquilla. *Universidad Autónoma de México*, 22, 84-91.

Useche, M.J.(2008). *Factores de personalidad relacionados con el síndrome de Burnout a partir de los tipos de personalidad, A,B,C*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Van Dierendrick, D., Grassen, B., Uisser, A., (2005). Burnout Prevention Trough Personal Growth. *International Journal of Stress Management*, 12,1,62-77.