

# Caracterización del síndrome de Burnout y estrés laboral crónico en instructores del Centro de Servicios Financieros - SENA

## Characterization of the Burnout syndrome and chronic work stress in instructors at the Financial Services Training Centre – SENA

## Caracterização da síndrome de Burnout e o estresse laboral crônico em instrutores do Centro de Serviços Financeiros – SENA

Ana María Berbeo Rodríguez<sup>1</sup>

Fecha de recepción: 2016/09/01  
Fecha de aceptación: 2016/10/14

### RESUMEN

El artículo presenta los hallazgos más relevantes sobre la caracterización al Síndrome de Burnout (quemarse por el trabajo) y estrés laboral realizada entre los instructores del Centro de Servicios Financieros, identificando los factores que podrían tener mayor relevancia e incidencia en el riesgo psicosocial dentro del ambiente laboral, para proponer alternativas de prevención y mejorar la calidad de vida y desarrollo de actividades de los instructores.

La caracterización tuvo como base en los postulados de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson Kyriacou, Winnubst y Golembiewski entre otros, donde se identifican como variables que inciden en este riesgo psicosocial: EE: Emotional Exhaustion- Agotamiento emocional, (D): Despersonalización y PA: Personal Accomplishment - Realización Personal. Se aplicó un instrumento de evaluación basado en el Método de Maslach (MBI-Ed), (Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986) (Seisdedos, 1997) y se tuvo en cuenta características de los participantes como edad, género, estado civil, profesión, tipo de contrato, área en la que trabaja, antigüedad, jornada y cargo.

**Palabras clave:** Estrés laboral crónico, Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

**Como citar este artículo:** Berbeo, A. M. (2016). Caracterización del síndrome de Burnout y estrés laboral crónico en instructores del Centro de Servicios Financieros - SENA. *Revista Finnova*, 2(4), 25 - 34.

---

1 Máster Sistemas Integrados de Gestión. Universidad de la Rioja – España. Profesional en Salud Ocupacional. Universidad del Tolima- Colombia.

## ABSTRACT

This paper gives an overview of the most relevant findings on the features of Burnout Syndrome (occupational burnout) and job stress among the instructors from the Financial Services Training Centre, by identifying the factors that may have greater relevance and impact on the psychosocial risk within the labour environment, to propose alternatives for the prevention and improvement in the quality of life and development of activities of instructors.

The featuring was based on the principles of Schaufeli, Leiter, Maslach and Jackson Kyriacou, Winnubst and Golembiewski among others, where the following are identified as variables that affect this psychosocial risk: EE: Emotional Exhaustion, (D): Depersonalization and PA: Personal Accomplishment. An assessment tool based on the method of Maslach (MBI-Ed) (Maslach, C. and Jackson, S.E. 1981; 1986) (Seisdedos, 1997) was administered and features of the participants such as age, gender, marital status, profession, type of contract, area where they work, seniority, working day and position were taken into account.

**Keywords:** Chronic job stress, Burnout Syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, self-fulfilment.

## RESUMO

O artigo apresenta as consequências mais relevantes sobre a caracterização da Síndrome de Burnout (esgotamento ou queimar-se pelo trabalho) e o estresse laboral sofrido entre os instrutores do Centro de Serviços Financeiros. Identificou-se os fatores que poderiam ter maior relevância e incidência no risco psicossocial no ambiente laboral, para propor alternativas de prevenção e melhora na qualidade de vida e desenvolvimento das atividades dos instrutores.

A caracterização teve como base os postulados de Schaufeli, Leiter, Maslach e Jackson Kyriacou, Winnubst e Golembiewski entre outros, tais autores identificaram como variáveis que atingem esse risco psicossocial: EE: Emotional Exhaustion - Esgotamento emocional, (D): Despersonalização e PA: Personal Accomplishment - Realização Pessoal. Aplicou-se uma ferramenta de avaliação baseado no Método de Maslach (MBI-Ed), (Maslach, C. e Jackson, S.E. 1981; 1986) (Seisdedos, 1997) e foram levadas em consideração as características dos participantes como idade, gênero, estado civil, formação, classe de contrato, área de trabalho, antiguidade, jornada e cargo do trabalho.

**Palavras Chave:** Estresse laboral crônico, Síndrome de Burnout, esgotamento emocional, despersonalização, realização pessoal.

---

## Introducción

Las altas exigencias del mercado laboral actual, generan un ritmo de vida tan acelerado en los trabajadores que, unido a la exposición a unas determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo, los puede llevar a experimentar desgaste personal y profesional. Recientemente es común hablar de Síndrome de Burnout (SQI) o estrés laboral crónico, una condición que progresivamente deriva en patologías psicosomáticas (deterioro físico y emocional) y se expresa en falta de motivación, cambios de humor y/o comportamiento, afectando la calidad de vida de las personas y sus relaciones a nivel familiar, académico y laboral.

En este sentido, se debe visibilizar que este síndrome puede ser el resultado del fracaso de los mecanismos compensatorios de adaptación ante situaciones laborales con un estrés sostenido, situación muy frecuente en trabajos donde hay un desajuste entre las demandas hechas al trabajador y los recursos individuales y emocionales que tiene la persona para responder a dichas demandas. El estrés generado, se manifiesta a través de

trastornos depresivos, ansiedad, irritabilidad, descenso en la autoestima, sentimientos de indefensión, obesidad, consumo de tabaco e insomnio (consecuencias psicológicas), pero también en hipertensión, úlceras, trastornos coronarios, gastritis, migrañas, trastornos músculo-esqueléticos, fatiga visual, síndrome de la fatiga crónica, enfermedades gastrointestinales (consecuencias psicofisiológicas).

El objetivo general de la investigación que reporta en este artículo, es evaluar la presencia y algunas características del Síndrome de Burnout y estrés laboral crónico entre los instructores del SENA, derivado de las actividades de formación. Para ello se utiliza método de Maslach, C y Jackson (Escala de agotamiento Emocional EE, Escala de Despersonalización (D) y escala de realización personal (PA); también se destacan algunas variables sociodemográficas (edad, tiempo de labor, cargo, profesión) para analizar factores individuales que pueden tener mayor incidencia en la presencia del síndrome.

Al reconocer, la existencia de una exposición a situaciones de estrés negativo (distrés) y de patologías psicosomáticas entre los instructores del SENA, se permite concluir varias cosas importantes para fortalecer el área de salud ocupacional de la institución: (i) reconocer situaciones laborales adversas o deficientes que afectan la salud de los trabajadores, (ii) determinar los factores que generan situaciones organizacionales como ausentismo laboral, la disminución de la productividad o desmotivación hacia el trabajo y (iii) analizar condiciones no convencionales que pueden afectar la calidad de la formación ofrecida por el Centro de Servicios Financieros.

Por ello, se espera que estos resultados ayuden a diseñar estrategias de prevención, dado que los procesos cognitivos, emocionales y conductuales se articulan de manera diferente en cada individuo y por ello cada uno afronta las mismas situaciones de diferentes maneras. El factor individuo - ambiente es determinante para que la persona resulte estresada o no (Lazarus, 2000) y por ello las medidas de prevención se deben materializar en políticas de apoyo social a nivel individual y grupal, donde se realicen actividades que permitan manifestar los sentimientos y emociones derivados de trabajo, talleres sobre inteligencia

emocional para afrontar situaciones laborales cotidianas y actividades físicas para descargar tensiones.

El afrontamiento cognitivo es importante porque permite a la persona dominar la respuesta del organismo ante los estímulos estresantes. Las respuestas motoras pueden ser específicas para una situación concreta o general para una amplia gama de situaciones, dependiendo de qué conductas se han aprendido en ocasiones anteriores, qué recursos disponibles de interpretación se tiene y qué elementos de creatividad le permitirán mantener su salud. Así los modos de afrontamiento negativos (de negación o de evitación) pueden disminuir la alteración emocional, pero también impedir que el individuo enfrente de una forma realista un problema susceptible de solucionarse mediante una acción directa.

## El Síndrome de Burnout y su medición

La Organización Mundial de la Salud, ha manifestado que el sector de la salud, fue el primero donde se diagnosticó el síndrome de Burnout, pero estudios recientes (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, Kyriacou, Winnubst y Golembiewski) muestran su extensión a otras profesiones que se relacionan con atención a terceros, como el sector de la educación. Cuando el trabajo acarrea una carga emocional excesiva que no logra ser resuelta satisfactoriamente, se agudiza el estrés laboral, haciendo que la persona experimente una sensación de fracaso personal. En Colombia son pocos y recientes los estudios realizados sobre el tema, sin embargo, los datos corresponden a muestras pequeñas y no son probabilísticos.

Desde hace aproximadamente dos décadas, aparece el término de Síndrome de Burnout, definido en 1974 por Herbert Freudenberger (USA), desde un punto de vista clínico y diferenciándolo del típico estrés laboral como “una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” Otra definición importante la provee Christina Maslach como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.” (Ministerio

de trabajo y asuntos sociales España, 2000. p. 2). Sin embargo, estas definiciones destacan las condiciones individuales y de personalidad previa, más que la influencia de las condiciones nocivas de trabajo.

Posteriormente otros autores como Pines y Aronson (1988) argumentaron que las demandas emocionales del trabajo que pueden producir el Síndrome, no solo están relacionadas a ciertas profesiones, sino que puede presentarse en variados ámbitos, porque se mezclan las condiciones individuales y del contexto laboral (condiciones laborales de riesgo, situaciones estresantes) para dar lugar a una alteración psicopatológica.

En 1981, Maslach y Jackson conceptualizan el Burnout desde las consecuencias individuales o síntomas que caracterizan el síndrome partiendo de un enfoque psicosocial, para comprenderlo como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal. Estas dimensiones se pueden definir de la siguiente manera:

- *El cansancio o agotamiento emocional:* constituye la primera fase del proceso, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se empieza a percibir individuos permanentemente insatisfechos, molestos e irritables.
- *La despersonalización:* es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen el Síndrome de Burnout muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y en esta fase, alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio.
- *El abandono de la realización personal:* es la tercera fase del proceso y consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean laborales

vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y fundamentalmente, un creciente alejamiento de las actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión.

Paralelamente hay que considerar la influencia de las condiciones de trabajo sobre la salud emocional y psicológica de los trabajadores, que se reflejan en tasas de absentismo, rotación de cargos, accidentalidad y/o morbilidad. Si hay una fuerte presencia de estresores en el entorno y no hay estrategias efectivas para afrontarlos, la persona puede desencadenar dos relaciones de estrés crónico: profesional-cliente (en este caso, aprendices) y profesional-organización. Así, no resulta menor hablar de la calidad de vida laboral, ya que esta debe ser uno de los factores primordiales para tener colaboradores satisfechos en sus puestos de trabajo y un factor determinante para medir la productividad; cabe resaltar que una vez identificada la existencia de Síndrome de Burnout en cualquier organización, las intervenciones no solo deben considerar el plano individual, sino controlar los factores del entorno laboral, que son de donde proviene el riesgo.

## Metodología

Esta investigación es de tipo cuantitativa, basada en datos socio-demográficos de los instructores del Centro de Servicios Financieros junto con la aplicación del cuestionario MBI-Ed (Evaluación del Síndrome de Burnout Método de Maslach) adaptado para docentes. La utilización de este cuestionario responde a que la mayoría de las consecuencias del Burnout son de carácter emocional y el MBI tiene 12 de los 22 ítems ligados con el factor emocional, para relacionar el síndrome con síntomas como depresión, sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto y agresividad, de esta manera se buscó recopilar la descripción de pensamientos, opiniones y sentimientos, que tienen las personas frente a su trabajo y podría llevar a diagnosticarlas como en riesgo de sufrir este síndrome.

Para la medición se tomó una muestra no probabilística por conveniencia de 86 instructores del Centro de Servicios Financieros (correspondientes

al 51.68% del total de instructores), seleccionados de forma aleatoria, debido a la alternancia de horarios de trabajo y ubicación de los profesionales que realizan labores como instructores técnicos e instructores de humanística de las coordinaciones de Contabilidad y Finanzas y Tesorería. Al instrumento de medición del Síndrome de Burnout no se le realizaron cambios por respeto a los derechos de autor y con el fin de establecer los puntos más importantes por evaluar dentro de la encuesta, razón por la cual se aplicó un instrumento adicional que permitía una caracterización socio-demográfica de los encuestado, para establecer relaciones entre estas variables y el riesgo de tener el Síndrome de Burnout. Para realizar el procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS-15 que permitió detectar la presencia del Síndrome de Burnout y relacionarlo con el área de estudio, sexo, estado civil, cargo, horarios de trabajo y tiempo en la labor.

El MBI tiene tres sub-escalas: EE: Emotional Exhaustion-Agotamiento emocional, (D): Despersonalización y PA: Personal Accomplishment- Realización Personal. Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. A continuación, se indica la medición en cada sub-escalas:

- **La Sub-escala de Agotamiento Emocional (EE: Emotional Exhaustion):** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. La puntuación máxima es de 54 puntos y es directamente proporcional a la intensidad del síndrome, cuanto mayor es la puntuación es mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.
- **Sub-escala de Despersonalización (D):** Está formada por 5 preguntas. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos y cuanto mayor es la puntuación, mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.
- **Sub-escala de Realización Personal (PA: Personal Accomplishment):** Se compone de

8 preguntas. Evalúa los sentimientos de auto-eficacia y realización personal en el trabajo. La puntuación máxima es de 48 puntos se lee inversamente proporcional, cuanto mayor es la puntuación es mayor la realización personal, es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99. Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de Burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización personal definen el síndrome. (Maslach, C. et al. 1981; 1986). Lo que permite hacer un reconocimiento aproximado del estado emocional de los instructores, sin tener una valoración clínica.

## Resultados

La muestra de instructores seleccionados, presenta una gama amplia de áreas profesionales, administración, contaduría y afines, ingeniería ambiental e industrial, economía, licenciatura en educación física, zootecnia, filosofía y letras, profesionales en salud ocupacional, psicología, administradores deportivos y enfermería. El rango de edad varió de 21 a 61 años, la edad promedio fue entre 35-39 años, predominó el género masculino (58%), estado civil casado (42%), la modalidad de vinculación como contratistas (98%), una antigüedad entre 1-2 años (27%) y jornada de trabajo diurna (53%).

En relación con la escala de Agotamiento Emocional (EE: Emotional Exhaustion), la puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. El 14% de los instructores manifestaron al momento de responder la encuesta se sentían excesivamente cansados por las demandas de trabajo a las cuales estaban siendo expuestos en el último periodo. Esto implica una revisión a los factores del entorno que pueden estar afectando la calidad del ambiente de trabajo.

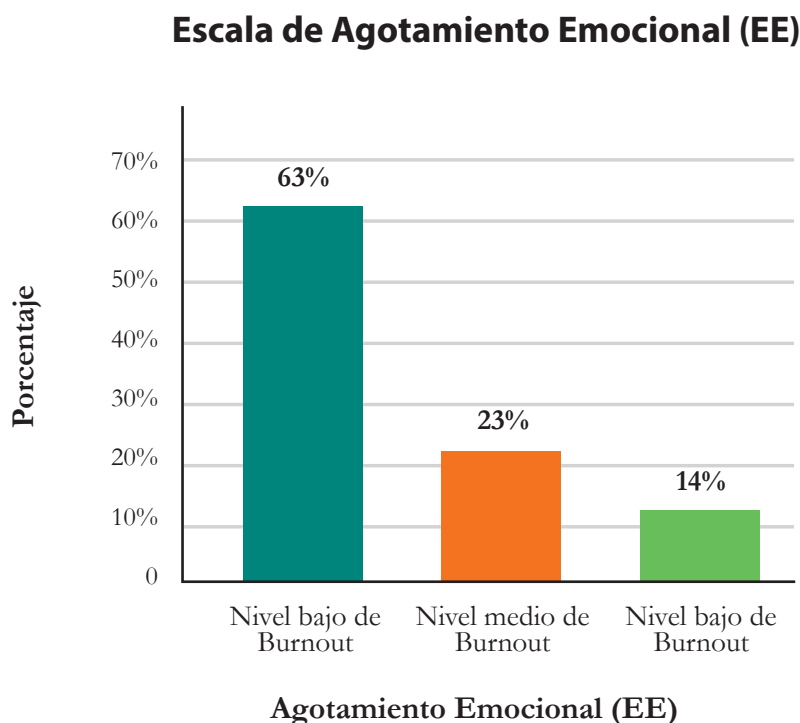


Figura 1. Puntaje de la escala agotamiento Emocional (EE).

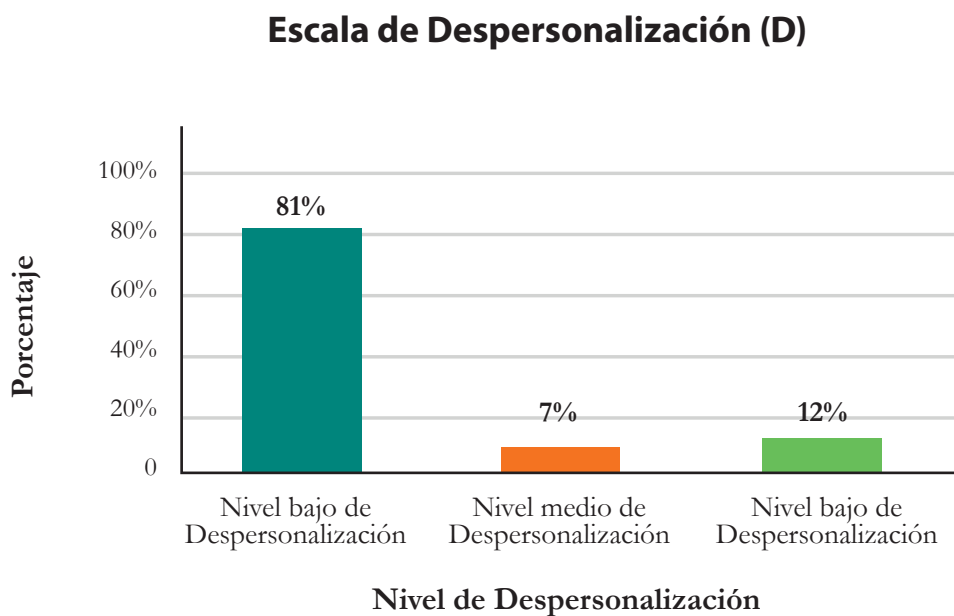
Aunque el porcentaje de presencia de nivel alto de Burnout entre los instructores es pequeño, resulta importante para la organización considerar estrategias para mantener la armonía y trabajo coordinado con los compañeros, de manera que se forme una red de apoyo que pueda solventar los posibles desgastes emocionales. La inversión tecnológica que puede hacer más eficiente el trabajo, es otra estrategia a considerar como apoyo a la realización del trabajo satisfactorio de los instructores.

En torno a la Despersonalización (D), la puntuación valora el grado en que cada individuo reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. El 81% de los instructores evidencia un nivel bajo de despersonalización y un 12% presenta un nivel alto, lo que indica que hay presencia del Síndrome de Burnout, esto puede incidir directamente en la relación entre el instructor y el aprendiz, lo que afecta la calidad de la formación ofrecida por el CSF.

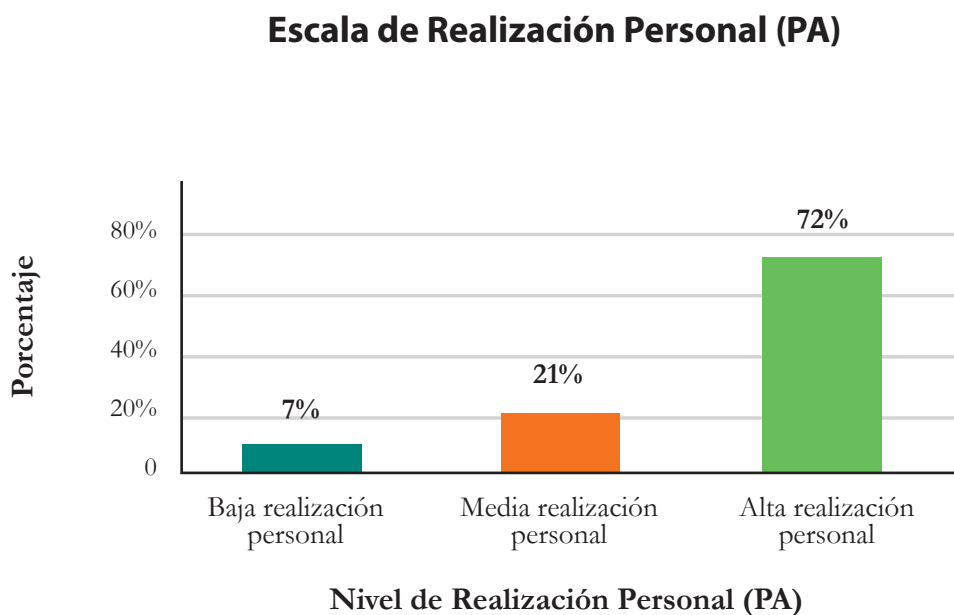
El riesgo organizacional de tener niveles altos de despersonalización entre los instructores, es la

posibilidad de abandono de sus tareas y sus trabajos, ya que no logran generar lazos de adhesión con su empresa, sus jefes o sus compañeros y renunciar a su trabajo aparece como un mecanismo de protección psicológico. En este sentido resulta importante fomentar el trabajo en equipo para que cada persona conozca la importancia de las tareas que desarrolla y se sienta cómodo y reconocido en su trabajo.

Sobre la Realización Personal (PA: Personal Accomplishment) se evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. El 72% de los encuestados manifiesta una gran realización personal y solo el 7% no tienen motivación. Esto significa que aun los instructores del CSF, tienen una relación positiva con su trabajo y que encuentran recompensas en su labor, sin embargo, es necesario trabajar en estímulos simbólicos para el 28% de los encuestados que ven disminuida su realización personal.



*Figura 2.* Puntaje de la escala de Despersonalización (D).



*Figura 3.* Puntaje de la escala Realización Personal (PA).

La sensación negativa que puede experimentar un instructor con respecto a las capacidades que tiene para desempeñar su trabajo y la valoración que la organización hace de su labor, al considerar por ejemplo injustas algunas normas internas, puede llevar a una baja en la productividad. Así mismo la no resolución inmediata a los problemas que acontecen, puede generar desconfianza de los instructores hacia la calidad del trabajo que les ofrecen. En este sentido, es importante la relación cercana y humana entre jefes, directivos y trabajadores.

Una valoración general que considera las tres escalas en simultáneo, evidencia que un 73% de los instructores se encuentra en un nivel medio de Burnout, con puntuaciones establecidas en un rango de 34 a 66 puntos, mientras que un 26% de los instructores representan un nivel alto en un rango de 67 a 99 puntos. Este puntaje es significativo y demanda estrategias de prevención y contención del síndrome, para que no repercuta en las dinámicas de la formación (deserción, ausentismo, rotación de instructores o problemas de convivencia con los aprendices).

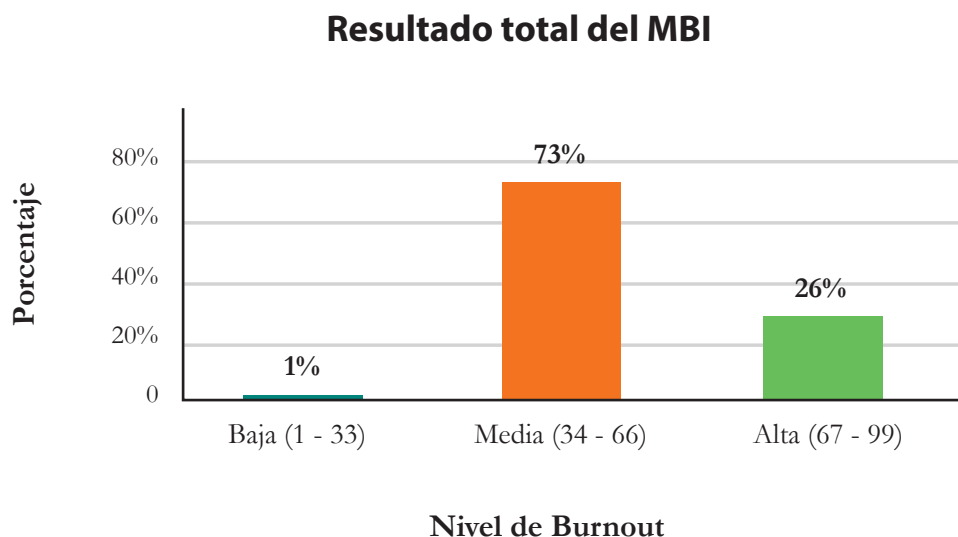


Figura 4. Puntaje general de la encuesta MBI-Ed.

El cruce con las variables sociodemográficas revela significativamente una presencia del síndrome relacionado con la edad y el género. En el rango de edad de 35-39 años hay un nivel medio de síndrome de Burnout (16% de casos), en los instructores con edades entre 30-34 años presentan un nivel medio (14% de casos) y en aquellos entre 40-44 hay un nivel alto (7% de los casos). Esto es consistente con lo indicado en la literatura sobre el síndrome, ya que podría pensarse que, en los primeros de actividad laboral, la adaptación al mercado podría producir estrés crónico, sin embargo, a partir de los 44 años parece ser la edad en que las personas empieza a

presentar síntomas relacionadas con el síndrome (Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales (UGT), 2006).

También se evidenció que la tasa más alta de presencia del síndrome se encuentra en el género masculino con 39.5%. Esto es consistente con la perspectiva de Maslach donde los hombres experimentan niveles más altos de despersonalización pero al respecto no hay información concluyente. Aunque las variables como edad, antigüedad en el trabajo no generaron datos concluyentes sobre la presencia del síndrome (los datos presentaron gran dispersión) es importante mencionar que literatura

señala que las personas solteras pueden ser más propensas a sufrir el síndrome debido a que la pareja representa un importante apoyo emocional (Maslach, 2009) y el intervalo de permanencia en el trabajo donde podría presentarse más el síndrome es de 5 a 10 años de antigüedad (Atance, 1997).

Se evidencia un balance negativo (distrés) que se puede concebir como una amenaza o factor de riesgo donde pueden estar interviniendo factores intralaborales, principalmente hay que considerar los estímulos a los que diariamente se ven enfrentados los instructores como el procesamiento rápido de la información del entorno, la valoración, la toma de decisiones, el contacto interpersonal con el aprendiz para resolver problemas y el contacto con el resto de compañeros y también extralaborales, pues las tareas se suelen desempeñar en entornos físicos muchas veces complejos o poco cómodos. En este sentido se debe considerar la preparación físico-técnica y el desarrollo de condiciones y habilidades psicológicas concretas.

## Conclusiones

Los resultados obtenidos permiten concluir la existencia del Síndrome de Burnout entre los instructores del Centro de Servicios Financieros y aunque no es un porcentaje significativo, resulta necesario tomar medidas preventivas para evitar la gravedad y aumento en el número de casos, que como se mencionó tienen incidencia directa en la calidad de la formación ofrecida, pues las consecuencias no solo son individuales sino institucionales, al derivar en actitudes negativas hacia su labor diaria, poca adaptación a las actividades, incumplimiento en el trabajo, faltas injustificadas y una mayor resistencia al cambio.

Por ello, es importante reconocer los síntomas que evidencian que los instructores pueden estar en riesgo de sufrir el síndrome de Burnout:

- Síntomas psicósomáticos: Fatiga crónica, trastornos del sueño, molestias gastrointestinales y tensión muscular migrañas, etc.
- Síntomas conductuales: Ausentismo laboral, adicciones y problemas relacionales.

- Síntomas emocionales: Incremento de la irritabilidad, incapacidad para concentrarse en las tareas, distanciamiento afectivo y sentimientos de frustración.

Debido a que muchos de los instructores no manifiestan sus estados deficientes en su salud, es importante capacitarlos en manejo de la inteligencia emocional con el fin de que asimilen ó sorteen las diferentes situaciones que se presentan en el día a día. Por lo tanto, teniendo en cuenta que los hombres presentan un nivel de Burnout más alto que las mujeres, conviene recordar a Gil-Monte et al (2004) que indica que los hombres son quienes tienen mayor sentimiento negativo hacia los estudiantes, lo cual debe abrir una reflexión sobre la necesidad de atender y prevenir los casos que se vislumbran, para evitar situaciones de conflicto con los aprendices y los mismos compañeros de trabajo.

Esta investigación podría continuarse desde dos perspectivas: Los factores del entorno físico laboral que propician la aparición del síndrome y las consecuencias en la relación con sus pares, sus jefes y sus aprendices, así como en las situaciones extra-laborales.

## Bibliografía

- Aldrete R., María; Pando M., Manuel y Aranda B., Carolina. (2003). Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primario de Guadalajara Investigación en Salud. vol. V, núm. 1. Centro Universitario de Ciencias de la Salud Guadalajara, México.
- Bareño, J; Berbesi, D; Montoya, C. (2010) Factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de enfermería, Medellín-Colombia 2008. Revista Investigaciones Andina Vol. 12 # 21
- Gil-Monte, J. (1997) Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. Madrid: Sinestesias.
- Gil-Monte, P. (2004). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): Aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Universidad de Valencia.

Pando Moreno, Manuel, Aranda Beltrán, Carolina, AldreteRdz., María Guadalupe, Flores Salinas, Eduardo E., Pozos Radillo, Elizabeth (2006) Factores psicosociales y Burnout en docentes del centro universitario de ciencias de la salud Investigación en Salud [en línea] VIII (diciembre)

Ponce Díaz, Carlos R. et al. (2014) El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. Revista de Investigación en Psicología, v. 8, n. 2, p. 87-112, mar. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4050>

Quevedo, M; Delgado, C; Fuentes, J; Salgado, A; Sánchez, T; y Sánchez, J. (1999) Relación entre despersonalización-burnout, trastornos psicofisiológicos, clima laboral y tácticas de afrontamiento en una muestra de docentes. Estudios de Psicología de la Universidad Pontificia de Salamanca; 63 - 4, 87 - 110.

Ramos, F. (2001). El síndrome de burnout: estrés y salud. Madrid: Clinic

Sampieri, Roberto; Collado, Carlos y Baptista, Pilar. (2003). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana. México, D. F.

Soto, E. (2008). Comportamiento emocional: Impacto de las emociones. Madrid: Thomson Aranzadi.

House, J.S. (1981). Work stress and social support. New York: Addison-Wesley

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981; 1986). Método de Maslach (MBI-Ed), (Seisdedos, 1997).

Maslach, C; Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job Burnout and engagement. Journal of Applied Psychology, 93, 498-512.

Miravalles, J. Gabinete Psicológico Tomado de: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Estres%20vs%20Burnout.html>

Moreno, Bernardo; Bustos, Rocío y otros. (1997) Evaluación de Burnout problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones .13.2 .pp 185-207