

## Las autopercepciones laborales y su influencia en el desgaste profesional

Marsollier, Roxana\*

Aparicio, Miriam

### Resumen

Esta investigación tiene como punto de partida el análisis reflexivo de la inserción de universitarios en el mundo del trabajo. Analizamos algunos de los factores psicosociales y organizacionales más citados en la literatura internacional que inciden en el desgaste laboral, en sujetos de distinto nivel de instrucción (universitarios vs. no universitarios) que se desempeñan en la Administración Pública (Provincia de Mendoza, Argentina). El diseño metodológico utilizado contempló el uso de metodologías cuantitativas en orden a conocer los factores que predicen el *burnout*. Además, se trabajó con metodologías cualitativas que permitieron profundizar las razones que subyacen a la problemática. En este artículo se presentan algunos de los principales hallazgos cualitativos en torno a las apreciaciones de los empleados públicos sobre su ambiente laboral (Análisis lexicométrico y Asociación libre de palabras). El análisis exhaustivo de las respuestas muestra la influencia de las autopercepciones negativas en el desarrollo del desgaste laboral, especialmente en los sujetos universitarios.

Palabras clave: Educación-Trabajo-Universitarios-Burnout

### The self-perceptions at work and their influence on the burnout syndrome

#### Abstract

This research paper starts with a reflexive analysis of the inclusion of the University graduates in the working world. We study some psychosocial and organizational factors quoted in the international sources that have a strong relevance on the burnout syndrome. We have compared employees with different levels of instruction (University graduates and non-graduates) working at Government Offices in Mendoza, Argentina. The applied methodology included quantitative techniques so as to measure the factors that predict the burnout syndrome. However, qualitative techniques were also used to go deeper into the causes underlying these issues. The lexicometrical analysis and the free word association were conducted. This article introduces some of the main qualitative findings of the state employees' perceptions about their working environment. An exhaustive analysis of the employees' answers shows the influence of the negative self-perceptions when developing the burnout syndrome, especially on the University graduates.

Key words: Education-Work-University graduates-Burnout Syndrome

### Introducción

El mundo del trabajo se asocia hoy, con frecuencia, a competitividad, inestabilidad, ambigüedad, incertidumbre, desgaste. A ello se suma la sobreoferta de recursos humanos y por ende, las mayores exigencias organizacionales para cubrir las escasas vacantes, aún para los puestos que requieren menor capacitación. Décadas atrás, el paso por la universidad garantizaba un buen porvenir laboral; pero en nuestros días, ya nadie tiene asegurado el logro en el mundo del trabajo, ni siquiera los más instruidos. Terminar una carrera y obtener un buen empleo, implica una expectativa social y cultural que el sujeto construye desde su niñez, que se refuerza a través del accionar de la familia, las instituciones educativas y los medios de comunicación (Buendía, 1990). Cuando estas expectativas personales y profesionales entran en conflicto con las posibilidades reales que ofrece el contexto de trabajo, aumentan los riesgos para la salud de los trabajadores.

Día a día, hombres y mujeres se mueven en un sistema que mucho exige y poco ofrece, lo que impacta negativamente en su salud física y psíquica, generando

cuadros de estrés, apatía, depresión, angustia, enfermedades psicosomáticas, entre otras. Cuando estos cuadros se prolongan en el tiempo, es factible que surja progresivamente el desgaste profesional, conocido en la literatura científica como síndrome de *burnout* o síndrome de quemarse por el trabajo (Gil Monte y Peiró, 1997; Gil Monte, 2005). Por otra parte, esta situación deja su huella en las organizaciones, tanto desde una perspectiva objetiva –el rendimiento, la productividad– como desde lo subjetivo, la satisfacción de los trabajadores.

El presente estudio, tiene como finalidad indagar sobre los niveles de desgaste laboral de empleados que se desempeñan en la Administración Pública del Gobierno de Mendoza, Argentina, e identificar posibles factores psicosociales y organizacionales de incidencia en el *burnout*. Se trabajó con sujetos de distinto nivel de instrucción, buscando conocer si presentan perfiles diferenciados en relación a la problemática abordada. En otros términos, se espera que quienes detentan mayor nivel de instrucción posean mayores expectativas de inserción laboral y, por lo tanto, ante un contexto

\* Universidad Nacional de Cuyo/ CONICET.

Godoy Cruz 6395 (5521) B<sup>a</sup> Santa Ana - Guaymallén. Mendoza. Teléfono 54 261 4269853. E-mail: rgmarsollier@conicet.gov.ar.

que limita las posibilidades de crecimiento profesional, presenten un mayor riesgo de desgaste laboral.

En esta comunicación se exponen los indicadores estadísticos de *burnout* correspondientes a este grupo de empleados públicos. Además, el abordaje de la problemática se enriquece con algunas lecturas cualitativas, realizadas a partir del análisis de las autopercepciones laborales que expresaron los participantes.

### *Encuadre teórico*

El *burnout* es una problemática psicosocial vinculada con el estrés y el desgaste por el trabajo. Tratándose de un síndrome abundantemente abordado en los últimos años (particularmente en la literatura española), no nos detendremos en re-trazar la historia; simplemente aludiremos a sus padres fundadores, a efectos de rescatar algunos conceptos claves que nos permitan comprender los resultados expuestos posteriormente.

El estudio del síndrome surge con Freudenberg (1974), para quien el *burnout* consiste en una respuesta al estrés laboral crónico y constituye un estado de frustración frente a un contexto laboral que no ofrece el esperado refuerzo. Posteriormente, y entendiendo que el *burnout* no puede ser abordado solamente como un estado final, surgieron otros aportes que identifican al síndrome como un proceso. En esta línea psicosocial, encontramos el trabajo de Maslach y Jackson (1986), quienes sostienen que el *burnout* se da en sujetos con altos niveles de cansancio emocional y despersonalización, acompañados de un sentimiento de baja realización personal. Para las autoras, la problemática se desarrolla, especialmente, en sujetos que trabajan con personas. Estudios posteriores extendieron la emergencia del síndrome a prácticamente todos los ámbitos laborales (Pines y Aronson, 1988; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Pines (1993) sostiene que el *burnout* implica el fracaso del sujeto en la búsqueda del sentido del trabajo, debido al “choque” entre sus expectativas y los logros realmente obtenidos. Esta asociación entre el *burnout* y las aspiraciones del sujeto nos remite a la Teoría de la Expectativa Valencia (Feather y Davenport, 1982). Según la misma, un sujeto emprende una determinada acción en función de las expectativas de tener éxito y del valor que ese logro implique para él. Es decir, un sujeto que presenta altos niveles de aspiraciones y, en nuestro caso, de instrucción y no consigue niveles de posicionamiento laboral acordes a los mismos, presenta mayores posibilidades de desarrollar cuadros de desgaste, agotamiento o depresión.

En tanto proceso, es posible reconocer algunas etapas en la evolución del *burnout*. Siguiendo los aportes de Edelwich y Brodsky (1980, citado por Bosqued, 2008) el *burnout* implica cuatro fases. La primera de ellas corresponde al entusiasmo; fase en la que el sujeto se siente satisfecho con la organización, con su trabajo y consigo mismo. Le sigue la fase del

estancamiento, cuando el sujeto se da cuenta de que las cosas no son en realidad como él las veía y comienzan a aparecer dificultades con jefes, compañeros, con la propia tarea, etc. Esta fase es más realista que la anterior, pero de no ser tratada a tiempo, puede convertirse en la antesala del desgaste. La tercera fase corresponde a la frustración, aquí comienzan a aparecer manifestaciones psicósomáticas, el sujeto está desmotivado y decae el desempeño laboral. La frustración, la irritación y el cinismo comienzan a manifestarse, así como también, la necesidad de evasión (uso de fármacos, alcohol, búsqueda de diversiones, etc.). Por último, la cuarta fase corresponde a la apatía y representa al *burnout* ya instalado, donde la *desesperanza* es la nota predominante (Bosqued, 2008).

En nuestros días, la problemática del *burnout* cobra auge ante las nuevas demandas del mercado de trabajo. Investigar sobre el síndrome y sus consecuencias es, como señalan Salanova y Llorens (2008) *una necesidad social, orientada a mejorar la salud y la calidad de vida* de los trabajadores. Prueba de ello son las numerosas investigaciones sobre el síndrome realizadas en distintas profesiones; no obstante, son escasos los trabajos vinculados al sector administrativo del Estado (Robina Ramírez, 2002; Boada y col., 2004, 2005; De los Ríos y col., 2007), por lo que el presente estudio procura ser un aporte.

### **Método**

#### *Participantes*

La muestra está conformada por empleados de una dependencia de la Administración Pública Central del Gobierno de Mendoza, República Argentina (n=100), que desempeñan funciones administrativas. Se trata de un estudio comparativo, cuya variable de corte es el nivel de instrucción, teniendo en cuenta que uno de los indicadores internacionales de aspiraciones es dicho nivel y, a la par, el hecho de que las aspiraciones suelen debilitarse en contextos organizacionales poco propicios al desarrollo. Trabajamos con dos grupos: los sujetos que alcanzaron hasta un nivel de instrucción secundario (en adelante, “no universitarios”, 29%) y aquellos que siguieron estudios superiores –diplomados o no– (en adelante, “universitarios”, 71%).

#### *Diseño*

Se trata de un diseño que integra metodologías cuantitativas y cualitativas. En la instancia cuantitativa se trabajó con una encuesta semiestructurada y pruebas específicas sobre *burnout* y otros factores asociados. Por su parte, la instancia cualitativa estuvo centrada en el análisis de las autopercepciones y vivencias de los sujetos en relación con situaciones laborales demandantes (Pérez Serrano, 1994, 1998; Vasilachis, 2007). Ambos enfoques metodológicos se complementan y enriquecen el análisis vinculado a procesos de desgaste laboral en los empleados estatales.

En cuanto al procedimiento efectuado, en una primera instancia, se realizaron entrevistas a informantes clave a efectos de ajustar el instrumento de relevamiento y delimitar los alcances de la investigación. Posteriormente, se efectuó la recolección de datos de manera personalizada, a quienes consintieron voluntariamente en participar del estudio, garantizando la confidencialidad de los datos.

#### *Instrumentos cuantitativos*

Se trabajó con un cuestionario semiestructurado, destinado a reconstruir la trayectoria laboral de los participantes. Además, se aplicaron pruebas específicas destinadas a medir los niveles de *burnout* y otros factores psicosociales conexos, cuyo análisis excede los alcances de esta presentación (estilo atribucional, estrategias de afrontamiento, resiliencia).

Entre las pruebas utilizadas se encuentra el *Maslach Burnout Inventory* (Maslach y Jackson, 1986). Este instrumento es uno de los más reconocidos por la comunidad científica a nivel mundial en la medición del *burnout*. Mediante una escala tipo Likert de 22 ítems, el sujeto valora con qué frecuencia experimenta una serie de situaciones planteadas mediante un rango de 7 adjetivos –de “nunca” (0) a “todos los días” (6)–. De esta forma, el instrumento permite obtener tres puntuaciones diferentes para cada una de las dimensiones en que se manifiesta el síndrome, a saber: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal. La consistencia interna estimada para este estudio, mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach., es de 0,75 para las dimensiones Cansancio emocional y Realización personal y de 0,66 para la subescala Despersonalización.

#### *Herramientas cualitativas*

En cuanto a las herramientas cualitativas se apeló, entre otras, al Análisis lexicométrico y la Asociación libre de palabras, en tanto permiten abordar las expresiones literales enunciadas por los sujetos.

Brevemente, el Análisis lexicométrico trabajó con las respuestas a preguntas abiertas, vinculadas a cómo perciben los empleados su trabajo en el Estado y cuáles son sus principales preocupaciones. A partir de estos datos se establecieron *categorías explicativas* para organizar e interpretar la información, en función de la frecuencia de aparición de la respuesta.

Por su parte, la Asociación libre de palabras es una herramienta que utiliza la vinculación de vocablos con ciertos nodos conceptuales, relevantes para el estudio, asignando a cada palabra un orden de importancia (de mayor a menor asociación). Las respuestas son categorizadas *a posteriori* y reagrupadas en *categorías explicativas*, en función de la frecuencia de aparición de cada categoría y, además, de la importancia asignada originalmente por el sujeto. Para ello, se utilizó una adaptación de la propuesta de Abric (1994) en su análisis de las representaciones sociales.

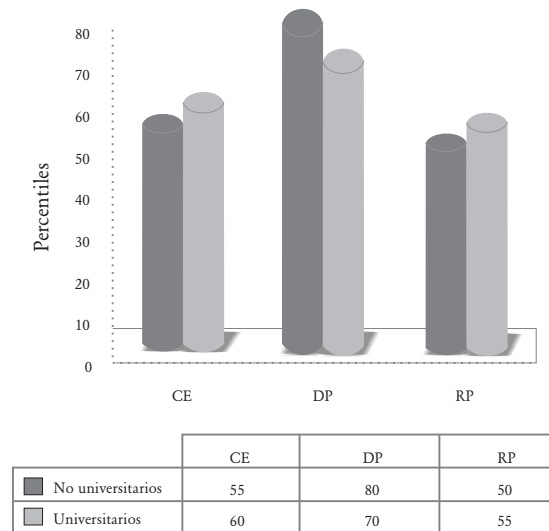
## Resultados

### *Instancia cuantitativa*

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación del *Maslach Burnout Inventory* (Maslach y Jackson, 1986) no expresaron altos niveles de *burnout*, aunque las cifras, estarían mostrando una población en riesgo de padecer el síndrome. Recordemos que el *burnout* se manifiesta por altos niveles de Cansancio emocional y Despersonalización y una baja Realización personal. Según se observa en la Figura 1, el mayor indicador de desgaste tanto para “universitarios” como para “no universitarios” se manifiesta en los altos niveles de Despersonalización (percentil 70 y 80, respectivamente). A ello se suma, un nivel considerable de Cansancio emocional, levemente superior para los “universitarios” (percentil 60), mientras que para el grupo de “no universitarios” alcanza un nivel ligeramente superior a la media (percentil 55). En cuanto a la tercera dimensión, la Realización personal, observamos que la misma se mantiene en valores medios para ambos grupos (“universitarios”, percentil 55 y “no universitarios”, percentil 50). Si bien los datos registrados no permiten hablar de la presencia de la patología, es posible afirmar la existencia de indicadores concretos de un progresivo desgaste, en especial, el factor Despersonalización.

La Despersonalización, una de las dimensiones en que se manifiesta el *burnout*, indica el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes de cinismo hacia el propio trabajo y los demás, permitiendo al sujeto alejarse (emocionalmente) de aquellas situaciones conflictivas y estresantes (Bosqued, 2008). Por otra parte, cabe señalar que este factor, suele ir acompañado de un proceso de sobreadaptación a la estructura laboral. Según Pérez Jáuregui (2005), este mecanismo consiste en una adaptación excesiva al ambiente de trabajo que, si bien permite evitar el desgaste en un primer momento, va socavando lentamente las expectativas, en detrimento de la persona. En este sentido, el mecanismo de sobreadaptación constituiría un paso previo al *burnout* y una posible respuesta a nuestro caso. Veamos ahora, los hallazgos de la instancia cualitativa.

**Figura 1. Maslach Burnout Inventory en empleados públicos**



Referencias: CE: Cansancio Emocional; DE: Despersonalización; RP: Realización Personal  
 Nota: “No universitarios”: CE (55), DP (80) y RP (50); “Universitarios”: CE (60), DP (70) y RP (55).

*Análisis lexicométrico*

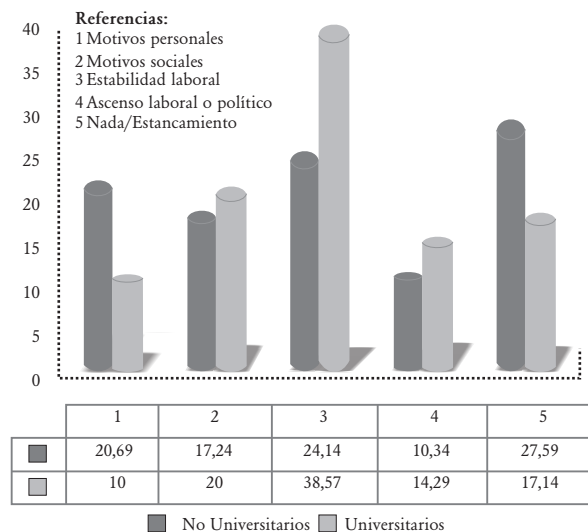
Tal como se señaló anteriormente, la instancia cualitativa se centró en el análisis de las autopercepciones de los sujetos en relación con su trabajo, permitiendo una mejor comprensión de los motivos que subyacen a los indicadores de desgaste identificados. Comenzamos con el Análisis lexicométrico, herramienta que permite cuantificar datos originalmente cualitativos, vinculados a qué esperan y qué les preocupa a estos empleados de su trabajo.

trabajando en el Estado?”. La Figura 2, permite observar las categorías priorizadas por cada grupo. Al respecto, el grupo “no universitarios” presentan la categoría *Nada/Estancamiento* como la de mayor frecuencia (27,59%). Es decir, estos sujetos no alientan ninguna esperanza en su contexto laboral. La reiterada aparición del término “nada” es llamativa y denota una realidad donde las expectativas y proyecciones no tienen lugar, un contexto laboral que no promete y asfixia las aspiraciones de crecimiento. También, los “no universitarios” sitúan sus aspiraciones en el anhelo de *Estabilidad laboral* (24,14 %) y, en menor medida, en la categoría *Aspectos personales* (20,69%).

*a) Autopercepciones sobre su situación laboral*

El primer núcleo abordado rescata las nociones asociadas a la pregunta “¿A qué se puede aspirar

**Figura 2. A qué se puede aspirar trabajando en el Estado**



Para el grupo de “universitarios” la categoría clave es la *Estabilidad laboral*. El gráfico exige de comentarios: casi el 39% manifiesta que aspira a lograr una cierta estabilidad laboral cuando, en otros tiempos, dicha estabilidad era, más bien buscada, por grupos de menor nivel de instrucción. La priorización se funda en una realidad: un 35% de los sujetos universitarios está contratado, es decir, posee un puesto laboral inestable. Siguen las categorías *Motivos sociales* (20%) y *Nadal/Estancamiento* (17,14%). Es interesante destacar que algunas de las expresiones contempladas en esta última categoría podrían considerarse como cínicas. Recordemos que el cinismo es una de las características del *burnout* estudiada desde sus orígenes, estrechamente vinculada al fenómeno de Despersonalización. Algunas muestras de cinismo indicarían que como empleado administrativo en el Estado se puede aspirar a “*ser presidente de la Nación*”; “*un golpe de suerte*” o “*a ser millonario*”.

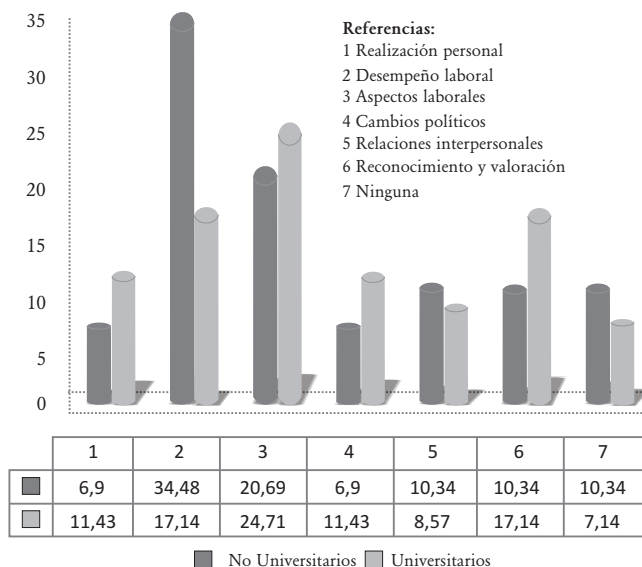
En términos generales y según el análisis efectuado, podemos decir que ningún grupo tiene elevadas expectativas respecto de su trabajo en el Estado. En este sentido, los perfiles de “universitarios” y “no universitarios” parecen acercarse, lo que podría mostrar la influencia de una organización que deja su impronta en los sujetos y tiende a homogeneizarlos.

#### a) Preocupaciones en relación con el trabajo

Un segundo núcleo de Análisis lexicométrico, se halla vinculado a la pregunta “¿Cuáles son sus preocupaciones en relación con el trabajo?”. La Figura 3 muestra, comparativamente, las categorías emergentes para cada uno de los grupos. Este núcleo no hace otra cosa más que afirmar lo antes dicho, en cuanto a una posible sobreadaptación de los sujetos a la estructura laboral. Observamos que casi el 35% de los “no universitarios”, se encuentra preocupado por su *Desempeño laboral*, concretamente, cómo hacer el trabajo o, en otros términos, cómo perfeccionar el procedimiento administrativo. Al respecto, se leen expresiones tales como: “*sacar el trabajo diario*”, “*que todo salga bien*”, “*no equivocarme*”.

Por su parte, a los “universitarios” les preocupan más los *Aspectos laborales y organizacionales* (24,71%), cuadro en donde aparece, nuevamente, el miedo al despido y la necesidad de estabilidad. A esto se suma la necesidad de *Reconocimiento y valoración* por parte de los jefes y compañeros (17,14%) y la búsqueda de la *Realización Personal* (17,14%), ambas con asociaciones negativas principalmente, es decir, resaltando las dificultades en las relaciones humanas y señalando los obstáculos para la realización.

Figura 3. Mayor preocupación con respecto al trabajo



#### Asociación libre de palabras

La herramienta de Asociación libre de palabras permitió recoger las autopercepciones de los empleados en torno a la frase: “Trabajo en el Estado”. Para ello, se solicitó a cada participante que señalara tres palabras vinculadas a la citada frase e indicara el orden de importancia de las mismas –de mayor a menor nivel de asociación–. De un minucioso análisis de los términos se procedió a la construcción de *categorías explicativas*, tal como anticipamos, según la frecuencia y sin desestimar la importancia otorgada por el sujeto. A

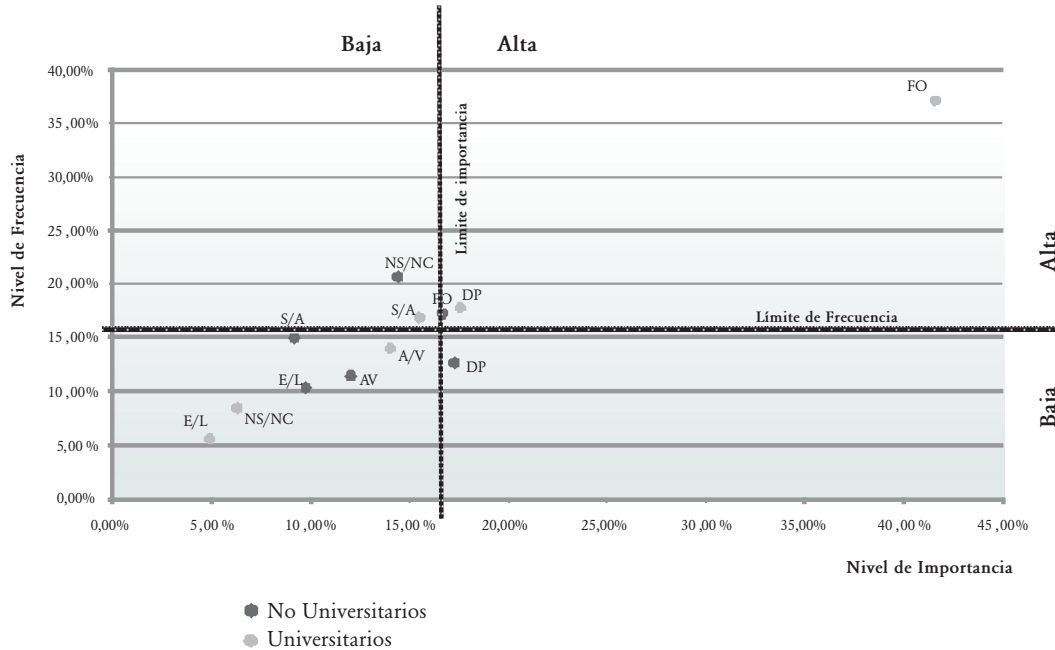
continuación, la Figura 4 permite visualizar las categorías priorizadas por cada grupo.

En el cuadrante superior derecho del gráfico, se agrupan aquellas categorías que mostraron tener una Alta Frecuencia y, a su vez, aquellas a las que se les confirió una Alta Importancia. El gráfico muestra claramente que la categoría *Factores organizacionales* se manifiesta con mucha fuerza para los sujetos “universitarios”, tanto en importancia (41,55%) como en frecuencia (37,09%). Cabe subrayar que las expresiones allí contenidas, son en su mayoría negativas (“*burocracia*”, “*estancamiento*”, “*monotonía*”, “*rutina*”). El

análisis muestra que este grupo presenta, particularmente, una visión más crítica del contexto organizacional, fruto quizá de un inconformismo subrepticio. Por su parte, los sujetos “no universitarios” asociaron principalmente el trabajo estatal con

características personales tales como “responsabilidad”, “alternativa”, “esfuerzo”, mientras que al contexto no le fue asignada tanta importancia, lo que mostraría, en términos generales, mayor conformismo.

Figura 4. Asociación libre de palabras del Nodo “Trabajo en el Estado”



Referencias: E/L=Plano económico-laboral; AV=Autopercepción o valoración; DP=Dimensión personal; S/A=Dimensión socio-afectiva; FO=Factores organizacionales; NS/NC=No sabe/No contesta.

Por último, destacar que los resultados revelan otras autopercepciones vinculadas al Estado como ambiente laboral, para ambos grupos. Subyacen así al nodo “Estancamiento”, autopercepciones tales como la “mediocridad”, el “fracaso” o la “mala suerte”; o en torno al nodo “Ascenso”, valoraciones de índole negativa, tales como “amiguismo”, “favoritismo” o “acomodo”.

En síntesis, el análisis cualitativo confirma el riesgo de desgaste, en tanto denota la falta de expectativas vinculadas al ámbito laboral. Hemos observado que directamente los sujetos esperan “nada” o bien, simplemente se conforman con alcanzar cierta estabilidad económica o laboral o cumplir su tarea. Lejos estas expectativas de encontrar en el seno del trabajo las bases del progreso personal y profesional. Acompaña esta lectura, la fuerte crítica hacia un contexto laboral altamente burocratizado, en especial, para quienes aspiraron a un mejor puesto de trabajo.

**Conclusiones**

Los riesgos psicosociales en el trabajo han sido particularmente investigados en las últimas décadas. Ello, en razón de un mundo laboral en crisis, que impacta negativamente tanto en la salud física y psíquica de los trabajadores, como en la calidad de las organizaciones.

Nuestro estudio en empleados públicos, pretende ser un aporte a las investigaciones en el campo del

Síndrome de *Burnout* en un sector escasamente abordado, como es el administrativo. Además, evaluar la incidencia de los contextos laborales actuales en las expectativas y salud de los sujetos con mayores niveles de instrucción.

Los análisis efectuados muestran que se trata de una población en riesgo de *burnout*, que acusa, especialmente, altos niveles de despersonalización, tanto para “universitarios” como “no universitarios”. No se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos, antes bien, presentan un perfil similar de desgaste laboral. Ello nos remite, fundamentalmente, a la impronta del plano contextual, abordado en la instancia cualitativa. El análisis de las autopercepciones individuales pone de manifiesto que existen concepciones compartidas por la mayoría de los participantes del estudio. Estos conceptos, que se repiten una y otra vez, develan una estructura organizacional fundamentalmente burocrática con pocas posibilidades de crecimiento profesional. El gran peso del contexto, evidenciado en las respuestas de los sujetos, muestra claramente la huella dejada en la conducta y aspiraciones de sus trabajadores. Especialmente, el grupo de “universitarios” expresa una fuerte crítica a los factores externos, es decir, al contexto de trabajo, identificando aquellos aspectos que inciden negativamente en su salud y bienestar laboral (rutina, monotonía, burocratización). Por su parte, los “no universitarios” manifiestan una actitud más

conformista y vinculada a factores internos (desempeño de la tarea).

Por último, cabe señalar que, desde un plano teórico, estas apreciaciones invitan a seguir profundizando los procesos vinculados a la realización profesional y la salud laboral, a la luz de la literatura especializada en el tema. Por otra parte, desde una

perspectiva práctica, los resultados constituyen importantes insumos para la toma de decisiones en las organizaciones estatales, en cuanto a la gestión de recursos humanos, orientando el diseño de estrategias preventivas frente a los riesgos psicosociales, entre ellos, estrés y *burnout*.

---

## Referencias

- Abrieu, J.C. (1994). *Pratiques sociales et représentation*. París: Presses Universitaires de France
- Boada, J., De Diego, R., Agulló, E., & Mañas, M.A. (2004). El *burnout* y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.
- Boada, J., De Diego, R., Agulló, E., y Mañas, M.A. (2005). El absentismo laboral como consecuencia de variables organizacionales. *Psicothema*, 17(2), 212-218.
- Buendía, J. (1990). Psicopatología del desempleo, *Anales de Psicología*, 6(1), 21-36.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados. El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo*. Barcelona: Paidós.
- De los Ríos Castillo, J.; Ocampo Mancilla, M.; Landero López, M.; Ávila Rojas, T. & Tristán Alejo, L. (2007). Burnout en personal administrativo de una dependencia gubernamental: análisis de sus factores relacionados, *Investigación y Ciencia*, 37, 26-34.
- Feather, N. y Davenport, P. (1982). Desempleo y sentimiento depresivo: Un análisis motivacional y atributivo, *Estudios de Psicología*, 12, 63-81.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gil Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo - Burnout: Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil Monte, P. & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo*. Madrid: Síntesis Psicología.
- Maslach, C. & Jackson, S.R. (1986). The Burnout research in the social services: a critique. Special issues: Burnout among social workers. *Journal of Occupational Behaviour*, 1, 95-105.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Pérez Jáuregui, I. (2005). *Estrés laboral y síndrome de Burn-out. Sufrimiento y sinsentido en el trabajo. Estrategias para abordarlos*. Buenos Aires: Psicoteca.
- Pérez Serrano, G. (1994). *Investigación cualitativa. Métodos y técnicas*. Buenos Aires: Fundación Universidad a distancia Hernandarias.
- Pérez Serrano, G. (1998). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Madrid: La Muralla.
- Pines, A. M. y Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. Nueva York: Free Press.
- Pines, A.M. (1993). Burnout: An existential perspective. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Profesional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.35-51). Londres: Taylor y Francis.
- Robina Ramírez, R. (2002). *Condicionantes sociolaborales de los empleados públicos: Motivación y satisfacción laboral en la administración regional extremeña*. Tesis doctoral. Universidad Extremadura.
- Salanova, M. & Llorens, (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29,(1) 59-67
- Vasilachis, I. (Coord.) (2007). *Estrategias de Investigación Cualitativa*. Buenos Aires: Gedisa.

Fecha de recepción: 01-09-11

Fecha de aceptación: 15-03-12