

EL SÍNDROME DEL *BURN OUT* : UN PROCESO DE ESTRÉS LABORAL CRÓNICO

Savio, Silvana A.¹

Universidad de Palermo

silvanasavio@fibertel.com.ar

Material original autorizado para su primera publicación en la revista académica Hologramática

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo consiste en desarrollar el tema del *burn out* como un proceso de estrés laboral crónico.

En primer lugar, se enmarca el estudio del síndrome dentro de la investigación acerca del estrés y la calidad de vida laboral; luego se conceptualiza el término *burn out* y se explican las perspectivas de estudio y las teorías de proceso. A continuación se profundiza sobre los desencadenantes y favorecedores del síndrome. Se concluye identificando las consecuencias que el síndrome presenta tanto a nivel personal como organizacional. Se describe su impacto sobre distintas áreas de la vida de la persona. Se

¹ Silvana A. Savio es Magíster en Terapia de Pareja y Familia de Nova Southeastern University, USA; tesista doctoral de la Universidad de Palermo; investigadora externa del Programa de Investigación en Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora.

aprovecha la discusión para reflexionar acerca de sobre quién recae la responsabilidad de encontrar alternativas para la prevención del síndrome.

PALABRAS CLAVE:

Burn out; estrés laboral; calidad de vida laboral.

ABSTRACT

THE BURNOUT SYNDROME: A CHRONIC LABOUR STRESS PROCESS

This article develops the concept of burn out, as a work-stress process.

In the first place, the study of the syndrome is presented within the scope of research on work- stress and work-related quality of life; then, the term burn out is conceptualized and the different approaches for its study and theories of process are explained. To continue, factors that trigger and facilitate the syndrome are presented. Finally, the consequences that the burn out presents, on a personal as well as on an organizational level, are identified. The impact on different domains of life is described. A brief reflection on the responsibility of finding a solution to this problem is presented in the discussion.

KEY WORDS:

Burn out; work stress; work-related quality of life.

RESUMO

O objetivo deste trabalho é desenvolver o assunto do “burn out”, como processo de estress do trabalhador. Em primeiro lugar, se destaca o estudo da síndrome dentro da investigação sobre a qualidade de vida; depois se cria um conceito sobre o termo “burn out” e se explicam as perspectivas do estudo e as teorias do processo. Em seguida, se aprofunda a respeito dos desencadeadores da síndrome. Concluí-se identificando as consequências que esta síndrome apresenta tanto a nível pessoal como de organização.

Descreve-se seus impactos sobre as diferentes áreas da vida da pessoa. Aproveita-se a discussão para refletir a respeito de onde recai a responsabilidade de uma solução.

PALAVRAS CHAVE:

Burn out;estress; qualidade de vida.

EL SÍNDROME DEL *BURN OUT* : UN PROCESO DE ESTRÉS LABORAL

El interés por el estudio de la calidad de vida laboral viene asociado al estrés laboral y a sus repercusiones, ya que el mismo afecta la salud física y mental del trabajador, incide sobre su rendimiento laboral, e impacta de manera directa a la organización que lo contrata. En consecuencia, dentro del marco del estudio de los procesos del estrés laboral surgió el estudio del síndrome de *burn out*, considerado como un serio proceso de deterioro de la calidad de vida del trabajador².

EL SÍNDROME DEL *BURN OUT*

El estrés laboral es un fenómeno extendido que ha generado un inmenso interés por las graves consecuencias que tiene sobre la salud, el bienestar psicológico y físico del individuo (Lazarus y Folkman, 1984), como así sobre las organizaciones dado el aumento de ausentismo, abandono, rotación y deterioro del servicio ofrecido (Peiró y Salvador, 1993). Si bien el estrés laboral se encuentra en cualquier trabajo o profesión, el síndrome del *burn out* es propio de ciertas profesiones y tiene características específicas que lo diferencian del agotamiento físico o emocional producido por el estrés en general. Existen referencias al *burn out* en otras profesiones que no necesariamente implican el trato directo con personas (Leiter y Schaufeli, 1996), aunque no es la perspectiva más extendida. En 1974, Freudenberger acuñó el término *burn-out*, que ha sido traducido a nuestro idioma en algunos casos como desgaste profesional e inclusive como síndrome de quemarse por el trabajo. Como estos términos pueden dar lugar a interpretaciones equívocas, a lo largo de este trabajo se mantiene el término en idioma inglés.

² El concepto de calidad de vida ha venido en constante evolución desde los años 60. Inicialmente, sólo hacía referencia a estándares de vida material. Los avances en el estudio de la calidad de vida han sido considerables pero aun hoy nos encontramos frente a la dificultad de hallar una definición consensuada que de cuenta de la totalidad de lo que el concepto implica. Si bien encontramos tantas definiciones de calidad de vida como modelos propuestos, todos coinciden en que es un concepto multidimensional, que incluye un eje objetivo y uno subjetivo. EL grupo de trabajo en calidad de vida de la OMS (WHOQOL Group, 1994) definió la calidad de vida como “la percepción individual de la posición en la vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en el cual se vive y su relación con las metas, expectativas, estándares e intereses”. Se integran así la evaluación de las necesidades materiales con las psicológicas, las sociales y con la percepción de cada persona acerca de sus propias experiencias y circunstancias de vida.

DELIMITACIÓN DEL CONCEPTO Y TEORÍAS EXPLICATIVAS:

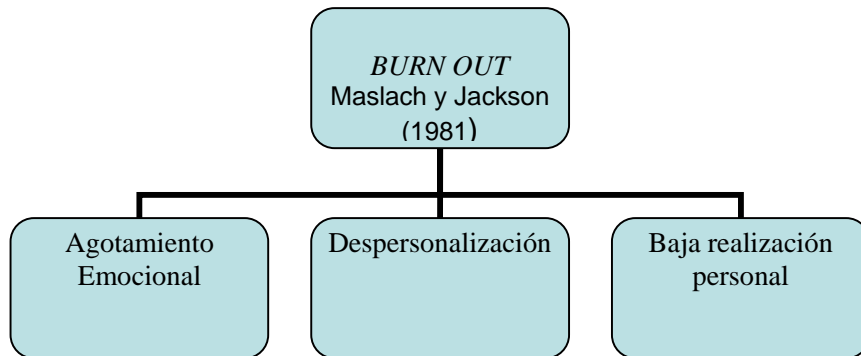
Al igual que lo que sucede con el concepto de calidad de vida, no existe una definición única para el concepto de *burn out*, pero existe consenso acerca de que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico propio de las profesiones de servicio en las que el trabajador (médico, asistente social, personal penitenciario, etc) está en contacto estrecho y directo con quien recibe el servicio. El trabajador, que tiene una fuerte vocación de servicio y una marcada motivación por ayudar a los demás, inicia su trayectoria con expectativas, muchas veces, de trascendencia. La discrepancia entre esas expectativas e ideales iniciales y las características de la realidad cotidiana del trabajo inciden en la aparición del síndrome del *burn out*.

La conceptualización de Maslach y Jackson (1981), que abarca tres dimensiones, es la más extendida:

Agotamiento emocional: el trabajador siente que sus recursos afectivos han sido superados por el estrés producido por el contacto diario con las personas que reciben directamente su servicio.

Despersonalización: el trabajador desarrolla sentimientos negativos hacia las personas con quienes trabaja, que se traducen en comportamientos y actitudes acordes a esos sentimientos.

Baja realización personal: el trabajador evalúa de forma negativa su labor, lo cual afecta su auto-concepto, su auto-estima y las relaciones con los demás.



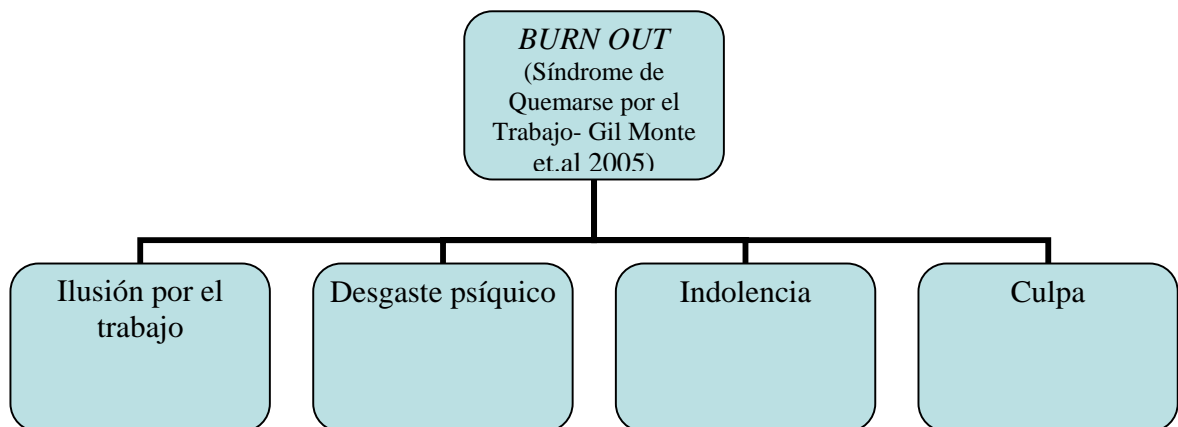
Gil Monte et.al (2005) identifica cuatro dimensiones:

Ilusión por el trabajo: deseo de la persona de lograr metas en relación a su trabajo, que percibe como atractivo y que le acarrea satisfacciones personales.

Desgaste psíquico: agotamiento emocional y físico en relación al contacto diario con personas que presentan problemas.

Indolencia: actitudes de cinismo y de indiferencia hacia las personas que reciben el servicio. Insensibilidad hacia los problemas de las personas.

Culpa: estos sentimientos se han identificado como un síntoma característico de quienes desarrollan el *burn out* (Gil Monte, 2003).



Este proceso se va formando como un síndrome que puede llegar a confundirse con otros trastornos. Gil Monte (1997) advierte sobre la importancia de marcar una diferenciación conceptual del *burn out* respecto de la depresión, de la alienación, de la ansiedad, de la insatisfacción laboral y del estrés.

- Con respecto a la depresión, existen similitudes en el cansancio, retiro social y sensación de fracaso personal. Pero el *burn out* se diferencia de la depresión en cuanto el *burn out* es un constructo social que deriva de la interacción entre organización y persona, y la depresión se atribuye más bien a causas interpersonales o intrapsíquicas sin alusión al contexto, aunque en ambos casos las consecuencias se perciban a nivel interpersonal.

- La alienación, se da cuando una persona tiene poco espacio para las decisiones en la realización de una tarea y poca libertad para llevarla a cabo. En cambio en el *burn out* se da la situación contraria: la persona tiene demasiada libertad y ausencia de delimitación en las tareas que debe realizar, por lo tanto el trabajador no sabe que se espera de él formalmente. Si bien existe la libertad para llevarla a cabo, la ausencia de límites torna a la tarea irrealizable.

- La ansiedad y el *burn out* comparten la sensación de tensión, malestar y desasosiego. Sin embargo, la ansiedad se presenta cuando la persona no posee las habilidades necesarias para realizar una tarea, o al menos así lo percibe. En cambio, en el caso del *burn out* la persona siente que sus capacidades y habilidades se ven superadas por las características de la tarea a realizar.

- Tanto la insatisfacción por el trabajo como el *burn out* presentan desmotivación y pérdida de energía, pero en el *burn out* se da además la despersonalización, que lo diferencia de la insatisfacción. La despersonalización implica sentimientos negativos, incluidos el cinismo, hacia las personas con las que se trabaja. Se produce una deshumanización, un endurecimiento afectivo que conduce a que el trabajador culpe por sus problemas a quien recibe sus servicios.

- Por último, comparando el estrés con el síndrome de *burn out*, se observa que el estrés aparece, en cierta medida, para movilizar a la persona y puede producir tanto efectos negativos como efectos positivos (Seyle, 1976 en Poy, 2003). El *burn out*, en cambio, solo da lugar a efectos negativos.

También es importante diferenciar el *burn out* de otras formas de estrés laboral como ser el estrés producido por el mobbing y el estrés por empatía.

- Leyman (1996) describe el mobbing como una práctica de acoso psicológico, que se circunscribe al ámbito organizacional, por un período no menor a seis meses, por parte de un grupo de personas de menor jerarquía en la escala organizativa, dirigido a un compañero con mayores capacidades y habilidades, con el fin de desprestigiarlo, evitar su ascenso y mejora en su carrera laboral, y hasta el abandono del puesto de trabajo. Este hostigamiento psicológico afecta la salud psíquica y la salud física de la víctima en tal medida que, en distintos países, la legislación está intentando tipificarlo como accidente de trabajo.

- El desgaste profesional por empatía o *compassion fatigue* (Figley, 1995) consiste en absorber y sentir como propio el sufrimiento de la persona que se pretende asistir. Es una forma particular de estrés laboral producto de la interacción de otras formas de estrés, entre ellos el *burn out*. Los factores que inciden en el desgaste por empatía son: el estrés traumático primario, dado por las experiencias preexistentes del profesional que no han sido adecuadamente procesadas y superadas; el estrés traumático concomitante, que es la experiencia traumática al que el profesional se ve expuesto; el estrés traumático secundario, que aparece cuando la persona se ve expuesta a eventos traumáticos de otras personas; y el *burn out*.

PERSPECTIVAS DE ESTUDIO Y MODELOS EXPLICATIVOS DE PROCESO.

Desde las iniciales investigaciones de Freudenberg (1974) las explicaciones respecto del *burn out* han venido desarrollándose dentro de dos líneas:

- la perspectiva clínica, que considera al síndrome del *burn out* como un estado que el trabajador padece (Freudenberger, 1974), y

- la perspectiva psicosocial, que lo enfoca como un proceso en el que participan tanto las características del entorno laboral como las características individuales del trabajador. Se basa en teorías sociocognitivas del yo (Tonon, 2003) tomando en cuenta la desilusión y desesperanza por no poder cumplir con las expectativas existentes (Pines y Aronson 1988). Dentro de este marco se desarrolló la teoría y el instrumento de medición de Maslach (1981). También se encuentran dentro de esta perspectiva las líneas de investigación de la psicología de las organizaciones, que enfoca el *burn out* desde el punto de vista del estrés laboral, considerando las características de las organizaciones y las maneras en que la persona hace frente y brinda respuesta a las circunstancias que se plantean (Golembiński, 1983).

Al hablar de proceso se supone la presencia de una secuencia. Según las distintas teorías, la secuencia agotamiento emocional-despersonalización-falta de realización se presenta en un orden variado. La propuesta de Leiter y Maslach (1988) es la más comúnmente aceptada y se puede explicar de la siguiente manera: a raíz de los estresores laborales, las personas van desarrollando un agotamiento emocional que da lugar a una actitud despersonalizada hacia las personas que atienden. Se pierde de este modo su compromiso con la tarea y se genera la sensación de falta de realización personal. Gil Monte (1995) presenta un modelo alternativo que entiende al síndrome de quemarse por el trabajo como una respuesta al estrés laboral crónico, propio de los profesionales que trabajan hacia las personas, que se caracteriza por el deterioro tanto a nivel cognitivo (pérdida de la ilusión por el trabajo) como a nivel afectivo (desgaste psíquico). Luego, aparecen las actitudes negativas hacia las personas que atienden (indolencia). Algunos individuos presentarán además sentimientos de culpa.

DESENCADENANTES Y POTENCIADORES DEL BURN OUT.

En la aparición del síndrome de *burn out* inciden variables del entorno social, del entorno laboral y las variables de personalidad de la persona afectada. Los estudios de las variables sociales que pueden tener incidencia en la aparición del *burn out* se han centrado, hasta el momento, en las variables demográficas de edad, sexo, estado civil, etc. Las que consideran el contexto sociocultural son aún incipientes. Los estudios acerca de las variables laborales e individuales son mucho más amplios y si bien es una tarea imposible determinar todas las circunstancias que pueden llegar a intervenir en la aparición del síndrome, se ha llegado a identificar una serie de características que desencadenan y facilitan el desarrollo del mismo. La mayoría de estas investigaciones se han realizado desde una perspectiva transaccional, en la que se encuentran los modelos cognitivos de estrés y el modelo de ajuste individuo-ambiente. Desde esta perspectiva el *burn out* se estudia como un proceso de interacción por el cual el sujeto, con sus variables personales cumpliendo un papel mediador, busca adaptarse a las condiciones laborales. Esto supone, en primer lugar, que la persona se represente la situación en base a sus valores, metas y prioridades y realice una evaluación de los riesgos que puedan estar implicados. Luego, de acuerdo a su estilo de afrontamiento, la persona accionará sobre el entorno (focalización sobre el problema) o intentará reacomodar su percepción (focalización sobre la emoción) (Lazarus y Folkman, 1984). Otros autores (Karasek, R.A. & Theorell, T., 1990) proponen modelos de estrés desde una perspectiva interaccionista en los que vinculan más estrechamente ciertas características organizacionales y la generación de estrés. Aunque a primera vista parecería que estas explicaciones resultarían más adecuadas para explicar el síndrome del *burn out*, estos modelos, en especial el de Karasek, han recibido fuertes críticas por subestimar los factores individuales y por la falta de claridad en la delimitación de algunas de sus dimensiones (Poy, 2003). Gil Monte (1997) define a los desencadenantes del *burn out* como aquellos estresores del ambiente laboral que se perciben como crónicos, e identifica cuatro tipos de desencadenantes del síndrome:

- a) Variables organizacionales: son todas aquellas variables relacionadas con el ambiente físico del lugar de trabajo y con los contenidos específicos de cada puesto. Son de considerar el nivel de ruidos, las condiciones de higiene, temperatura, oportunidad de utilizar las capacidades que el trabajador posee, cantidad de tareas asignadas, etc.
- b) Variables por desempeño de rol, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: aquí se incluye la jerarquía del puesto, la ambigüedad de responsabilidades y tareas, las relaciones con superiores, subordinados y personas a quienes se brinda el servicio, y la seguridad que se siente respecto de la continuidad en el trabajo. El rol se puede definir como demandas y expectativas que pesan sobre la persona que ocupa un determinado puesto. En este caso, el estrés del rol estaría dado por la ambigüedad del rol y por el conflicto del rol, cuando se presentan demandas contradictorias.
- c) Variables dadas por las nuevas tecnologías y demás aspectos de la organización: la nueva tecnología puede resultar tanto un facilitador del trabajo como una fuente de estrés en el caso de que el trabajador sienta que la nueva tecnología requiere aptitudes que superan sus habilidades. Asimismo, el reemplazo de cierto contacto directo con pares y superiores por la comunicación a través de computadoras puede generar una sensación de aislamiento. Otros aspectos de la organización que pueden ser fuente de estrés laboral es la jerarquía, la falta de participación en la toma de decisiones, la falta de apoyo por parte de la supervisión y la falta de autonomía.
- d) Variables personales: están relacionadas con las características del contexto extra-organizacional del trabajador, el ambiente familiar, otras relaciones sociales, etc.

Esta categorización coincide conceptualmente con lo que la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004) ha identificado como los factores psicosociales que pueden incidir en el rendimiento laboral, la satisfacción con el trabajo y la salud del trabajador y que consisten en las interacciones entre el trabajador, sus capacidades y necesidades, su cultura y situación personal, su medio ambiente y las características de su organización.

Consecuencias del *burn out*:

Desde Freudenberg (1974) a la actualidad varios autores han descrito los síntomas que presenta una persona con burn out. Gil Monte (1997) realizó una revisión de los trabajos publicados y agrupó los síntomas en cuatro categorías:

- Síntomas emocionales: Ansiedad, sentimientos de soledad, de alienación, de impotencia o de omnipotencia.
- Síntomas actitudinales: Hostilidad, suspicacia, cinismo, apatía, tendencia a no verbalizar.
- Síntomas conductuales: Agresividad, cambios repentinos de humor, aislamiento, frecuente enojo, irritabilidad.
- Síntomas somáticos: Palpitaciones, hipertensión, dolor precordial, asma, catarros frecuentes, infecciones frecuentes, alergias, dolores cervicales, dolor de espalda, fatiga crónica, alteraciones menstruales, diarrea, insomnio, ulcera gastroduodenal, jaqueca.

Las alteraciones físicas son las mayormente percibidas por el individuo que las sufre y las que causan un mayor impacto sobre su calidad de vida. Los síntomas actitudinales, emocionales y conductuales, son los que más afectan las relaciones interpersonales y son mayormente percibidos por las personas del entorno.

Estos síntomas presentados no sólo producen consecuencias en el plano físico e interpersonal de la persona afectada sino que también tiene repercusiones directas sobre la organización para la cual trabaja. Uno de los indicadores más clásicos es la baja satisfacción laboral. Una baja satisfacción laboral se traduce en un deterioro de la calidad de servicio que el trabajador ofrece. Esto se observa muchas veces bajo la forma de desconexión psicológica del profesional, que evita hacer contacto visual con las personas que atiende, habla como si ellas no estuvieran presentes, contesta con palabras

ininteligibles o con gruñidos, etc. Las consecuencias a nivel organizacional acarrear generalmente grandes costos económicos para la organización. El ausentismo laboral, la propensión a los accidentes de trabajo, tendencia a cometer más errores y, en muchos casos, el abandono de la institución, se traducen en indemnizaciones y en pérdida de capacidad de ganancia para la empresa.

A nivel familiar se puede observar también que disminuye marcadamente su margen de tolerancia hacia la familia, por lo cual tendrá mayor tendencia a reaccionar de forma inadecuada ante la pareja o hijos. También le será más difícil encontrar motivos de alegría, estar dispuesto a la diversión o encontrar momentos de relajación ya que su nivel de ansiedad lo hacen proclive a la depresión y al desgano.

DISCUSIÓN

En coincidencia con el pensamiento de Sennett (2000), se podría decir que el sustantivo “flexibilidad” representa una de las características más salientes del trabajo en la actualidad. Dicho autor recalca que la flexibilidad genera la ansiedad de tener que elegir entre múltiples caminos que se van presentando, cada uno con sus observables o sus escondidos riesgos. También nos recuerda que la palabra “carrera” es un término que nace con otro significado pero que luego pasa a usarse con la acepción actual que se refiere al camino de las actividades profesionales, o de fragmentos de trabajo, de toda la vida de una persona. Es decir que “carrera” podría definirse como la sucesión cronológica de empleos que la persona ha tenido a lo largo de su vida. En el pasado, con suerte tal vez, lo habitual era que una persona se iniciara en un empleo y lo mantuviera a lo largo de su vida o bien, que siguiendo una secuencia lineal, tuviera una sucesión de empleos, formando así su carrera laboral. Hoy, en muchos casos, la carrera laboral parecería ser una carrera contra el tiempo, en la cual los fragmentos de trabajo no se dan en un orden cronológico a lo largo de la vida sino en una sucesión de múltiples empleos a lo largo del día o de la semana, relacionados entre si en el mejor de los casos. Profesionales como médicos o maestros, por dar solo dos ejemplos, suelen distribuir su semana laboral entre varias instituciones, además de consultorio particular en un caso y clases de apoyo después de la escuela en el otro. Algunas veces, además de la flexibilidad propia, uno

quisiera que el día también fuera flexible para poder adicionarle unas horas extras. El problema se centra en como organizar la vida personal en una época en la que el trabajo parece disponer de nosotros con sus exigencias, vaivenes e incertidumbres (Sennett, 2000). No es de extrañar, entonces, que dadas las circunstancias, el estrés laboral pase a ser un protagonista de la época.

Si bien el estudio del estrés laboral, y del síndrome del *burn out*, ha obtenido una destacada importancia en los últimos años, es necesario trasladar a la práctica los descubrimientos teóricos realizados. Una vez identificados los desencadenantes del síndrome en los ámbitos laborales, es necesario introducir en los mismos los cambios pertinentes para reducir los riesgos de aparición del síndrome. Resulta de fundamental importancia la implementación de estrategias a nivel de relaciones personales, apoyo social en el trabajo y demás medidas organizacionales, como ser rediseñar la realización de tareas, redefinir los roles con claridad, mejorar las redes de comunicación, aumentar la participación en la toma de decisiones, etc. que deben partir necesariamente desde la organización. Aunque en muchas organizaciones aún se traslade erróneamente al trabajador la responsabilidad de encontrar una solución al problema instalado ya sea, por ejemplo, por medio de un tratamiento psicológico o indefinidas consultas a distintos profesionales médicos.

El número de empresas, sobre todo en el ámbito privado, que “invierten” en este tipo de estrategias para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, va en aumento sobre todo en países desarrollados. En última instancia, estas empresas están invirtiendo en programas que indirectamente mejorarán su rendimiento. Pero la situación de las organizaciones del ámbito público, y en especial las de algunos países de América Latina con particulares características socio-económico-políticas, es muy diferente y en general no se considera la inclusión de este tipo de estrategias. Lamentablemente, en muchos casos, la implementación de tales programas no está en manos de la voluntad individual de quien está en contacto diario con el problema sino que depende de políticas públicas de prioridades y de asignación de presupuesto.

Teniendo siempre en cuenta la interacción de factores personales y sociales presentes en el síndrome del *burn out*, el desarrollo de estrategias e intervenciones tendientes a promover procesos dinámicos de adaptación exitosa en contextos adversos (Luthar et al., 2000), como puede ser en algunos casos el ámbito laboral, diseñadas teniendo en cuenta las particularidades de cada cultura y grupo social, entre otras, contribuiría a posibilitar una mejor adaptación del trabajador a su contexto, redundando así en una mejor calidad de vida.

BIBLIOGRAFÍA

FIGLEY, C.R. (1995). Compassion Fatigue.: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized. New York: Bruner/Mazel. En: Sasson, M. (2004) Catástrofes y Salud Mental: abordajes teóricos y modalidades de intervención. Tesina de Psicología. Universidad de Belgrano.

FREUDENBERGER, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.

GIL-MONTE PR. (2003) Sentimientos de culpa: un síntoma relevante en el proceso del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Trabajo presentado en el “VIII Congreso de Psicología Social”. Torremolinos (Málaga);

GIL-MONTE PR, CARRETERO N, ROLDÁN MD, NÚÑEZ-ROMÁN E. (2005) Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en monitores de taller para personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*;21, 107-23.

GIL MONTE, P y PEIRO, J. (1997): Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid: Editorial Síntesis.

GOLEMBIEWSKI, R.T. (1989) A note on Leiter study: highlighting two models of burn out. *Group and Organization Studies*, 14(1), 5-13. En: Gil Monte, P y Peiro, J. (1997): *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.

KARASEK R.A. & THEORELL, T. (1990), *Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books. En: Poy, M. (2003). *Las contribuciones de la psicodinámica del trabajo y de la psicología ergonómica a la comprensión de las relaciones entre trabajo y salud mental. Algunas aportaciones al estudio del estrés*. Cuaderno de trabajo de Psicología del trabajo, salud y organizaciones del Doctorado en Psicología. Buenos Aires: Universidad de Palermo.

LAZARUS R.S. & FOLKMAN, S. (1984), *Stress, Appraisal and Coping*, New York: Springer.

LEITER, M.P. y MASLACH, C. (1988) The impact of interpersonal environment on burn out and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.

LEITER, M.P. y SCHAUFELI, W.B (1996) Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress and Coping*, 9, 229-243.

LEYMAN, H. (1996) *Mobbing. La persécution au travail*. Paris: Ed. du Senil. En: Lorenzo de Membiela, J.B. *El acoso moral en el trabajo: Elementos integrantes, trascendencia jurídica e iniciativas legislativas para su tipificación legal*. Disponible en: <http://www.acosomoral.org/juric17.htm> . Visitado el: 4 de noviembre, 2007.

LUTHAR ,S., CICCHETTI, D. y BECKER, B. (2000): “The construct of resilience: a critical evaluation and guidelines for future work”. *Child Development*, 71 (3), pp. 543-558.

MASLACH , C y JACKSON, S.(1981) Maslach Burnout inventory. Palo Alto. California: Consulting Psychologists Press.

OIT- Organización Internacional del Trabajo (1994) *Factores psicosociales en el trabajo :Naturaleza, incidencia y prevención.. No. 56*, Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.

OMS- WHOQOL Group (1994). The development of the world health organization quality of life assessment instrument. En: Barrientos Delgado, J. (2005) *Calidad de vida, bienestar subjetivo: una mirada psicosocial*. Chile: Universidad Diego Portales.

PEIRÓ, J.M. y SALVADOR, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.

PINES, A. y ARONSON, E. (1988) *Career burnout: Causes and cures*. New York. The Free Press. En: Gil Monte, P y Peiro, J. (1997): *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.

POY, M. (2003). *Las contribuciones de la psicodinámica del trabajo y de la psicología ergonómica a la comprensión de las relaciones entre trabajo y salud mental. Algunas aportaciones al estudio del estrés*. Cuaderno de trabajo de Psicología del trabajo, salud y organizaciones del Doctorado en Psicología. Buenos Aires: Universidad de Palermo.

SENNETT, R. (2000). *La corrosión del carácter*. Barcelona: Anagrama.

SEYLE, H. (1976) *Stress in Health and Disease*. Reading, (MA), Butterworth. En: Siegrist, J. (1996), *Adverse health effects on high effort-low reward conditions*, *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.

TONON, G. (2003) *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada al síndrome del burnout*. Buenos Aires: Editorial Espacio.

VEENHOFEN, R. (1994) *El estudio de la satisfacción con la vida. Intervención Psicosocial*, vol 3, 87-116. En: Barrientos Delgado, J. (2005) *Calidad de vida, bienestar subjetivo: una mirada psicosocial*. Chile: Universidad Diego Portales. 3

Para citar este artículo:

Savio, Silvana A. (01-04-2008). EL SÍNDROME DEL BURN OUT : UN PROCESO DE ESTRÉS LABORAL CRÓNICO.

HOLOGRAMÁTICA - Facultad de Ciencias Sociales UNLZ

Año V, Número 8, V1, pp.121-138

ISSN 1668-5024

URL del Documento : <http://www.cienciared.com.ar/ra/doc.php?n=829>