

Aproximación al “síndrome de ‘burnout’ ”

José Ángel López Fernández
jalopez@correo.cop.es

Jornadas en Bargas (Toledo) 2001

INTRODUCCIÓN

Soy psicólogo, master en sociología, tengo una consulta clínica, he trabajado en gestión de Recursos Humanos, estoy impartiendo cursos de formación en organizaciones,... y algunas cosas más que aparecen en mi currículum; todo esto me encanta hacerlo, me gusta y lo hago muy bien. Aclaro que mi interés se centra en el campo aplicado, intento buscar la aplicación práctica de las cosas con las que trabajo; por eso les pido que, según vayamos hablando hoy aquí de nuestro tema, vayan pensando en ustedes, en su trabajo, en su vida, en sus compañeros y en las personas que atienden, viendo si lo que decimos se da de alguna forma en todo ello. Durante estos cuarenta y cinco minutos que nos quedan vamos a hablar de estrés. Más en concreto vamos a aproximarnos al síndrome del quemado; un síndrome que queda englobado dentro del marco del estrés laboral, del estrés laboral vivido de forma crónica. Lo haremos aprovechando datos de una revisión bibliográfica de las publicaciones editadas hasta Diciembre de 2000.

Mientras les estoy hablando me vengo acordando de lo que pasó en el vuelo que me traía de Canarias. Cuando estuvimos a punto de despegar, el comandante del avión nos explicó que pararíamos un minuto porque iba a aterrizar otro avión, que podríamos verlo a nuestra derecha. Efectivamente así ocurrió: a los pocos segundos vimos las luces de otro reactor, e inmediatamente después, el nuestro entró en la pista y despegamos. Ya en vuelo el comandante volvió a explicarnos la ruta, la altura, el tiempo y otros detalles. Lo hacía en español, inglés y francés. Estas comunicaciones se repitieron un par de veces más antes de aterrizar, y ya en el suelo la azafata nos dio una serie anormalmente detallada de instrucciones para que nos desarrolláramos en Barajas.

Bien, ¿por qué les cuento todo esto?. Por un lado me permite controlar mi propio estrés a la hora de comenzar la ponencia que me corresponde. Porque, efectivamente, yo, con todo aquel currículum que les contaba, como todos mis compañeros que tan bien han expuesto anteriormente, incluso como el mismísimo Michael Jackson décimas de segundo antes de sus espectáculos, sufro, sufrimos, los efectos del estrés. Por otro lado me permite captar su atención sobre una anécdota cuando menos curiosa. Finalmente me permite conectar con el tema que aquí nos trae: el estrés.

Me explico: todos tenemos en mente las repercusiones que en las compañías aéreas ha tenido el famoso atentado del 11 de Septiembre. La tripulación de mi avión en vez de pensar “vamos a callarnos a ver si así no piensan en el miedo”, estaba afrontando, atendiendo, el estrés que inevitablemente íbamos a sentir sus pasajeros. Pasaje del que dependen para sobrevivir y que miman con esmero para asegurar no solo que “pasen un vuelo agradable”, sino que vuelvan a volar y a elegir su compañía. Y lo hacían mediante una herramienta que curiosa y de forma aparentemente paradójica está tanto en la génesis del estrés como en la prevención y en la intervención sobre el estrés: la comunicación.

Estrés. Ahora yo tengo la boca seca, una extraña sensación en el estómago, las manos me sudan, tengo ganas de salir corriendo al baño... Bueno, son claros signos de que estoy sufriendo estrés. Todos sufrimos estrés. No se olviden de esto: a nosotros nos interesa profundizar en este tema no ya solo para atender a todas esas personas que acuden en nuestra ayuda, como excelentes profesionales que somos, sino para en primer lugar cuidarnos a nosotros mismos, psicólogos, Trabajadores Sociales, Médicos, Profesores que asistimos a esta ponencia.

Les aclaro que este síndrome lo podemos encontrar designado como “burnout”, “burn-out”, “burn out”, o del “quemado en el trabajo”, de “desgaste personal” o de “desgaste psíquico”. Debemos tener en cuenta que este síndrome hoy por hoy no es una categoría diagnóstica estrictamente clínica, a pesar del creciente interés que viene cobrando entre los clínicos, especialmente entre los psiquiatras, sino que proviene más del campo de la psicología social y de la psicología del trabajo y de las organizaciones.

MARCO CRONOLÓGICO

A modo de marco cronológico del interés general sobre el estrés y el burnout les cito la siguiente serie de acontecimientos:

1996: Asociados al motivo de consulta, o de forma independiente, los componentes psicológicos de los pacientes en las consultas pueden superar el 50% (1996, “Enfermedad Mental en Atención Primaria” y otros).

1999: en Abril la Organización Mundial de la Salud afirma que: “los problemas mentales ocupan el tercer lugar mundial de los problemas de salud, detrás de las enfermedades infecciosas y parasitarias y de los accidentes, esperándose su aumento exponencial en el futuro”.

En Noviembre el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco dicta una sentencia que posteriormente fue confirmada por el Tribunal Supremo donde reconoce al “burnout” o “síndrome de desgaste personal” como enfermedad del trabajo y por lo tanto cubierta por las compensaciones debidas a baja laboral. Es curioso observar como a veces se desarrollan los acontecimientos. Este proceso tuvo su origen en un diagnóstico psiquiátrico de burnout de un trabajador social que desempeñaba funciones directivas en un centro de atención a minusválidos, al que las aseguradoras no le reconocían sus derechos.

2000: en los meses de Octubre y Noviembre el Servicio Canario de Salud publica que la ansiedad y la depresión, junto a los dolores de espalda (que tiene claros componentes psicosomáticos y ergonómicos), son la primera causa de baja laboral.

Diversos cursos para médicos y de prevención de riesgos laborales hacen mención del burnout y del alto índice de afectados, que se acerca al 20 - 28%, cobrando un marcado interés para los sindicatos.

En unos informativos de TVE se dice que el 80% de los profesores españoles sufre trastornos psicológicos debidos a su profesión.

La Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones publica un monográfico sobre el tema, coordinado por Pedro Gil-Monte.

En diciembre la Directora del Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa afirma que el 28% del profesorado está en riesgo de burnout según recientes investigaciones.

Algunos diarios de tirada nacional como ABC y El País publican noticias relacionadas con la sentencia confirmatoria del Tribunal Supremo que nombrábamos antes.

Finalmente, durante este año 2001 han aparecido en diarios regionales y nacionales diversos artículos sobre el tema, y se han publicado varios folletos y libros divulgativos.

¿ENTRE QUIÉNES SE DA ESTE SÍNDROME?

Recordamos que este síndrome se da en el entorno del trabajo, se cobre o no por él, dentro de situaciones de estrés que sean vividas de forma crónica. Fundamentalmente aparece entre aquellas personas que atienden a otras personas, aunque posteriormente se ha ido encontrando en otras profesiones. Así que nosotros, los que estamos aquí en esta sala, tenemos muchas papeletas para engrosar las estadísticas acerca de los que padecen burnout si no hacemos nada al respecto.

Inicialmente este síndrome fue estudiado entre los trabajadores sociales de la asistencia social neoyorquina. Allí los clínicos fueron encontrando casos individuales que eran atendidos de forma individual por diversas patologías, y por otro lado las organizaciones veían como su personal abandonaba el trabajo pasados los seis meses o el año. Casos individuales con diversa sintomatología individual,... hasta que alguien encontró relaciones entre esos casos, y entre esos casos y su entorno laboral y organizacional, empezando así los estudios de Freudenberguer, psicólogo clínico, sobre el síndrome del quemado allá a principios de los 70.

Los profesores, y los médicos y personal sanitario (especialmente enfermería), son especialidades que han sido estudiadas en las investigaciones científicas publicadas y que también parecen especialmente sensibles al síndrome.

La lista de estos profesionales ha ido aumentando a psicólogos, policías, vendedores, personal de atención al público, familiares de pacientes con cáncer, trastornos mentales o degenerativos, o TEPT (por ejemplo, por haber sufrido malos tratos, abusos o por haber participado en combates: Vietnam, Israel, etc.), estudiantes, marineros, informáticos, varias industrias, bomberos, religiosos, controladores aéreos, e incluso padres y madres. En concreto, dentro de la medicina las investigaciones han abundado sobre salud mental, dentistas, pediatría, urgencias, oncología, cuidados terminales, SIDA, drogodependencias, radiología, traumas, anestesiología, técnicos de laboratorio,...

Una de las aportaciones que hace la psicología (no olvidemos que los estudios se iniciaron en este campo) es la construcción de instrumentos de medida y el desarrollo de programas de intervención.

¿POR QUÉ “SÍNDROME”?

Un “síndrome” es un conjunto de síntomas que se dan al mismo tiempo. Una “gripe” nos hace sentir de forma individual malestar general, fiebre, dolor de garganta, dolores musculares, etc. Y todo ello se da simultáneamente.

En el “síndrome del quemado” intervienen factores que se presentan también de forma simultánea, pero que actúan en diferentes ámbitos, además del individual y del puramente orgánico. Estos ámbitos vienen a ser:

Individual, donde se dan tanto patologías médicas como problemas o trastornos psicológicos. Normalmente las personas se acercarán al Sistema de Salud por estos motivos, por ejemplo, jaquecas, dolores de cabeza, úlceras, alergias, depresiones, fobias, etc. Y el Sistema de Salud cuenta con remedios eficaces para esta sintomatología. Sin embargo, los otros factores que intervienen en el síndrome se le escapan, porque entre otras cosas no son de su responsabilidad. Así que el individuo estará “curado” de sus síntomas, pero las causas que lo provocan y mantienen seguirán ahí.

Social, donde quedan afectadas las relaciones personales y sociales

Organizacional o laboral, donde se ponen de manifiesto problemas estructurales o de funcionamiento en el trabajo

En concreto, tenemos tres elementos definatorios del síndrome del quemado. En primer lugar, la existencia de un agotamiento emocional, la sensación de no poder dar más de sí mismo ni como persona ni como profesional. Los modelos explicativos del síndrome nos dicen que ante este agotamiento emocional las personas desarrollarán unos mecanismos de defensa que les lleva al segundo elemento constitutivo del síndrome: la despersonalización, entendida no en el término psiquiátrico sino como alejamiento de las personas que atiende y con las que se relaciona, adoptando una actitud despectiva y agresiva. El tercer elemento del síndrome, y que se desarrolla de forma paralela al agotamiento emocional, es la baja realización personal en el trabajo, que no es percibido como satisfactorio ni retador

ÁMBITO INDIVIDUAL.

Efectos individuales del estrés

Las investigaciones publicadas hablan de que el estrés puede tener unos efectos directos sobre el organismo causando enfermedades: hipertensión, nivel de colesterol, asma, alergias, afecciones dermatológicas, quejas de fatiga crónica, trastornos del sueño, dolores frecuentes de cabeza y estómago, dolores musculares, úlceras, desórdenes gastrointestinales, alteraciones menstruales, cambios en la reactividad del sistema inmunológico, pérdida o aumento de peso.

Factores individuales estudiados en las investigaciones sobre burnout

Conviene resaltar aquí el papel crucial que la percepción de la realidad tiene en el desencadenamiento del estrés. Es decir, al comenzar la ponencia yo sufrí ciertos efectos del estrés, que inmediatamente valoré y reinterpreté, como hacemos todos en todas las situaciones. Eso procesos me permitieron seguir con la ponencia, incluso llegar a cumplir eficazmente con mi tarea. Es posible que otras personas, ante ese estrés, simplemente no hubieran venido a exponer el tema, hubieran salido corriendo, se hubieran quedado paralizadas, o hubieran desarrollado algún principio de úlcera, por ejemplo. Tanto la percepción, como la valoración y la respuesta al estrés va a ser muy individual.

Ahora vamos a hacer un rápido repaso por esos factores que han sido tratados en las investigaciones publicadas.

Ambiente físico urbano

Está claro que los que han venido de Madrid notan ciertas diferencias entre el ambiente de aquella ciudad y la placidez de Bargas. Y eso es obvio que crea unas líneas bases, y genera unos estresores, que van a tener impacto sobre el estrés que sufrimos individualmente.

Personalidad tipo A

Personas aceleradas, constantemente malhumoradas, muy competitivas...: personas tipo A, candidatas a sufrir los efectos del estrés.

Locus de control / independencia de campo

O sea, el lugar donde la persona cree que está el control de los acontecimientos: unos piensan que la vida es controlada por las propias acciones; otros piensan que ese control lo tienen fuerzas externas a uno mismo, como pueden serlo “los otros” o la suerte.

Neuroticismo

A veces percibimos amenazas donde no las hay, desencadenando reacciones de defensa que en esos casos son desproporcionadas o inadecuadas, que nos desgastan y contribuyen al estrés.

Características cognitivas

Para ver la realidad todos usamos unas “gafas cognitivas” que nos la van a deformar inevitablemente. Esos estímulos van a provocar unos pensamientos de evaluación de lo que está ocurriendo y al final acabaremos etiquetándolos de forma subjetiva acerca de su poder de amenaza

Tolerancia a la ambigüedad

Las personas tenemos distintos grados de tolerancia a esa ambigüedad: aquellas que tienen alta tolerancia a la ambigüedad cierran menos puertas, de forma que sus procesos interpretativos, la consideración de estrategias y respuestas de afrontamiento son más variados y potencialmente más fructíferos.

Personalidad resistente

En los estudios sobre estrés se encuentra que hay personas que parecen inmunes a sus efectos, sobreviviendo en situaciones donde otros acaban. Muchas investigaciones se han centrado en buscar las características de esas personas.

Asertividad

Una de las más importantes habilidades sociales, y se define como la capacidad de afirmarse, expresarse y lograr los propios objetivos sin machacar los derechos de los otros.

Edad

Por sí misma no correlaciona directamente con un mayor o menor estrés. Por un lado parece que la mayor cantidad de estresores vividos de forma acumulativa y el mayor

agotamiento fisiológico asociados a la edad nos vuelven más sensibles a sus efectos. Pero por otro lado, de nuestra parte está la mayor experiencia acumulada.

Diferencias sexuales

Somos diferentes, y el estrés afecta de forma diferente a ambos géneros tanto en lo orgánico como en lo psicológico. Datos estadísticos reflejan que las mujeres están sometidas a menor estrés y sufren menos enfermedades cardiovasculares. Sin embargo, existe la posibilidad de que según aumenta su acceso al mercado laboral acceden igualmente a los factores de riesgo que venían afectando a los hombres.

Estabilidad afectiva

Y con ésta comentamos tres resultados aparentemente paradójicos de las investigaciones: el primero es que encuentran correlaciones entre el hecho de estar casado y un menor estrés.

Ser padre o madre

El segundo, aunque los hijos no se lo crean, es que ser padres también correlaciona con un menor estrés.

Idealistas

Finalmente, las personas más comprometidas con su trabajo, más altruistas y activistas, con mayor afán transformador son las que tienen más probabilidad de quemarse.

ÁMBITO ORGANIZACIONAL

Factores organizacionales investigados en relación con el burnout

Sobrecarga cuantitativa y/o cualitativa

La cuantitativa está más relacionada con el límite de tiempo que tenemos para realizar la tarea que con la cantidad de tarea en sí misma.

Hay sobrecarga cualitativa cuando el trabajo excede la capacidad del individuo, por ejemplo, porque hubiera una fuerte necesidad de estar constantemente actualizado, se exigiera una atención o concentración continua o tuviera que tomar decisiones difíciles.

Empobrecimiento del puesto de trabajo

Un trabajo aburrido, que no sea estimulante, que parezca que no tiene sentido, donde no se desarrollen las propias habilidades,... puede generar estrés.

Ambigüedad y conflicto de rol

La ambigüedad ocurre cuando el trabajador tiene **información insuficiente** para realizar su trabajo satisfactoriamente, o cuando **no tiene claro** lo que se espera de él y cuáles son sus funciones y responsabilidades.

El conflicto de rol se produce cuando una persona percibe o se le exige responsabilidades y funciones que entran en conflicto.

Estas dos situaciones de conflicto y ambigüedad de rol tienen un papel muy importante en el proceso que lleva al burnout, así como en todo el funcionamiento organizacional y en la satisfacción laboral.

Supervisión inadecuada

Los trabajadores necesitamos un cierto grado de supervisión y guía personal. **Un jefe bien preparado** puede influir de forma importante para gestionar el agotamiento emocional de los trabajadores, y, mediante el modelado, el aprendizaje vicario y la acción directa, para actuar sobre la despersonalización.

Grado de responsabilidad

Quienes tienen que asumir responsabilidades de dirección o coordinación, y en especial cuando no han recibido un entrenamiento específico para desarrollar estas nuevas funciones o tienen que dirigir a antiguos compañeros.

Formación

Aparte de la formación estrictamente profesional es necesario procurar entrenamiento en **autocuidado y en cómo afrontar con éxito** las situaciones que pueden generar burnout. Este entrenamiento debería comenzar ya durante los estudios de especialización correspondientes, y es más urgente aún en las especialidades sanitarias, psicológicas y asistenciales.

Altos grados de especialización

La cada vez mayor especialización puede llevar a pérdida de una visión de conjunto y por tanto **la visión del ser humano** con el que están tratando.

Inexistencia de “planes de carrera”

Por ejemplo, un profesor de historia comienza su trabajo como profesor de historia y probablemente se retirará de profesor de historia sin que el sistema educativo haya previsto explícitamente un itinerario de mejora o variedad.

Problemas de comunicación

Ya mencionamos la importancia de la comunicación. Y nos referimos no solo a la interpersonal, sino principalmente a la organizacional.

Aparte de la ausencia de retroalimentación por parte de los superiores, en muchas ocasiones ocurre que los canales de comunicación no están bien definidos o son inexistentes, tanto los **verticales** (que relacionan a jefes con subordinados y viceversa) como los **horizontales** (que relacionan a trabajadores o departamentos del mismo nivel). Esto es un caldo de cultivo importante de insatisfacción y conflicto laboral.

En general los trabajadores creen que ellos ponen más énfasis en la necesidad de comunicación que la que ponen sus organizaciones, cuando son precisamente las estructuras directivas quienes tienen la responsabilidad de abrir esos canales y los recursos para hacerlo.

Gestión del conflicto

El conflicto es inevitable. Allí donde haya dos seres humanos habrá conflicto. Ese no es el problema. El problema es cómo vamos a gestionar ese conflicto. Podemos esconderlo

debajo de la alfombra, hacernos las avestruces, o bien podemos afrontarlo e intentar gestionarlo.

Problemas de burocracia

Todos los profesionales suelen quejarse del tiempo que tienen que invertir en resolver papeleo en detrimento de sus tareas estrictamente profesionales.

Cambios en las condiciones laborales

El desarrollo tecnológico, los cambios de puesto, las reestructuraciones organizacionales están a la orden del día.

Falta de apoyo social

Sentir que existe poco reconocimiento social por parte de los jefes, los pacientes (o los alumnos, ciudadanos, etc.), los compañeros o la sociedad en general es un factor asociado al burnout.

Humor

El humor ha recibido la atención de varias investigaciones en los últimos años. Estos estudios demuestran que sirve para reducir el estrés y la agresión, para crear buenas relaciones, aumentar la capacidad de resolver problemas, de negociación, y de recuperación mental y física. Los efectos de incorporar el humor como una técnica de afrontamiento repercuten no solo en el trabajo sino que trascienden a la esfera personal de los trabajadores. Además, no suele costar nada...

Condiciones físicas del trabajo (ruido, luz, temperatura)

Siendo obvio que estas condiciones ambientales afectan al trabajador y al trabajo, suele ser escaso el interés que desde las organizaciones se presta a su optimización.

Aparte de los riesgos físicos sobre la propia audición o sobre la posibilidad directa de accidentes, el **ruido** es un estresor importante. Afecta de modo negativo a la productividad, a la vulnerabilidad a los accidentes y al nivel de satisfacción. Aumenta la tasa de errores, provoca fatiga, irritabilidad, dolor de cabeza y dificultades para concentrarse. Bajo condiciones de ruido se reducen las conductas de ayuda, mientras que aumentan las actitudes más negativas ante los otros y la hostilidad abierta: aquellas personas que hayan sufrido obras cerca de su trabajo o casa pueden constatarlo. Estos efectos pueden aparecer horas después de acabada la jornada laboral, y son acumulativos.

Una **iluminación** inadecuada puede tener consecuencias negativas para la visión, y otros efectos fisiológicos y psicológicos perjudiciales (dolores de cabeza, fatiga, tensión, etc.) redundando en un peor rendimiento.

Familia

La división del **trabajo doméstico** es otra fuente de estrés; de hecho, es una de las primeras razones de conflicto familiar. Los “buenos” maridos de las mujeres trabajadoras no tanto aumentan la cantidad de trabajo doméstico sino que desarrollan otras formas de participación, especialmente dedicando más tiempo a los hijos. Una fuente relevante de estrés para las mujeres trabajadoras es la sobrecarga producida por la

acumulación de las obligaciones familiares a las obligaciones laborales y por conflicto entre ambos roles.

Efectos del estrés sobre el trabajo y la organización

Para acabar esta ponencia, recordando aquello de decíamos al principio de que si dijéramos que tenemos una persona “enferma” tendríamos que decir también que hay una “*organización enferma*”, de forma muy breve apuntaremos hacia donde puede doler más (gastos) y tomaremos unos datos citados en “*Controlling work stress*” de Michael T. Matteson y John M. Ivancevich: un **80%** de los accidentes laborales son causados por no saber afrontar el estrés, y los problemas psicológicos o psicosomáticos provocan más del **60%** de las bajas temporales de larga duración. Creo que hablamos, sólo con estos datos, de mucho dinero.

Bibliografía:

- Acker, G.M. (1999) “The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout” *Health and Social Work*. May; Vol 24(2): 112-119
- Azar, S.T. (2000) “Preventing burnout in professionals and paraprofessionals who work with child abuse and neglect cases: A cognitive behavioral approach to supervision”. *Journal of Clinical Psychology*. May; Vol 56(5): 643-663
- Carretero, B. et al (1998) “Estudio de antecedentes y consecuentes del Burnout en profesionales de educación especial en centros públicos de Madrid. / A study of burnout in professionals who work for the public administration at Madrid: Antecedents and consequences.” *Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología Médica y Psicósomática*. Oct; Vol 19(9): 55-65
- Cuijpers, P.; Stam, H. (2000) “Burnout among relatives of psychiatric patients attending psychoeducational support groups”. *Psychiatric Services*. 2000 Mar; Vol 51(3): 375-379
- de las Cuevas, C. et al () *El desgaste profesional en Atención Primaria: presencia y distribución del síndrome de 'burnout'*. Madrid: Laboratorios Servier.
- de la Fuente, L. et al (1997) “Burnout y satisfacción laboral: Indicadores de salud laboral en el ámbito sanitario. / Burnout and job satisfaction: Occupational health indicators in a health care context” *Clinica y Salud*.; Vol 8(3): 481-494
- Fagin, L. et al (1998) “Consultant psychiatrists who retired prematurely in 1995 and 1996”. *Psychiatric Bulletin*. May; Vol 22(5): 323
- Farber, B.A. (2000) “Treatment strategies for different types of teacher burnout”: *Journal of Clinical Psychology*, May; Vol 56(5): 675-689
- Figley, C.R.; Ed. (1998) *Burnout in families :the systemic costs of caring* CRC Press
- Florez, J.A. (1994) *Síndrome de "estar quemado"*. Barcelona: EDIKA MED, D.L.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1997) *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Guthrie, E. et al (1999) “Sources of stress, psychological distress and burnout in psychiatrists: Comparison of junior doctors, senior registrars and consultants.” *Psychiatric Bulletin*: Apr; Vol 23(4): 207-212

- Levy-Shiff, R. (1999) "Fathers' cognitive appraisals, coping strategies, and support resources as correlates of adjustment to parenthood." *Journal of Family Psychology*. Dec; Vol 13(4): 554-567
- Machacova, H. (1999) *Behavioural prevention of stress*. Prague, Czech Rep.: Charles University.
- Matheny, K. et al (2000) "Work stress, burnout, and coping at the turn of the century: An Individual Psychology perspective" *Journal of Individual Psychology*. Spr; Vol 56(1): 74-87
- Matteson, M.T. (1987) *Controlling work stress: effective human resource and management strategies*. San Francisco: Jossey-Bass
- Montgomery, C. (1999) "Facilitating a staff support group on an oncology ward: Some observations". *Psychiatric Bulletin*. Feb; Vol 23(2): 96-100
- Sand, G.; Miyazaki, A.D. (2000) "The impact of social support on salesperson burnout and burnout components." *Psychology and Marketing*. Jan; Vol 17(1): 13-26
- Santamaría, M.; Lopez, J. A.; Hernández, M. M. (2001) *¿Quién cuida al que cuida?.sobre el estrés y el síndrome de burnout*. Tenerife: Adelas
- Scala, J. (2000) *25 natural ways to manage stress and prevent burnout : a mind-body approach to health and well-being*. Los Angeles: Keats Publishing
- Torrado-Oubina, V.M.; et al (1996) "Estres laboral y estado de salud entre psicólogos clínicos y psiquiatras. / Occupational stress and health status amongst clinical psychologists and psychiatrists." *Clinica y Salud*: Vol 7(2): 163-180
- Tyrie, C.M. (1999) "Additional clinical load as a cause of stress". *Psychiatric Bulletin*. Jul; Vol 23(7): 443-444
- Vandenbergh, R. y Huberman, A.M.; Eds. (1999) *Understanding and preventing teacher burnout: a sourcebook of international research and practice*. New York: Cambridge University Press

AUTOR: José Ángel López Fernández
jalopez@cop.es
<http://www.cop.es/colegiados/T-00921/jal.htm>