

Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo

Pedro R. Gil-Monte^{*} y José M^a Peiró

Universidad de Valencia

Resumen: En este estudio se justifica la necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo. Desde una perspectiva psicosocial, el síndrome de quemarse se conceptualiza como un proceso en el que intervienen elementos cognitivo-aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización). Con base en esta conceptualización se presenta una taxonomía que integra diferentes modelos elaborados para explicar la etiología y consecuencias del síndrome (modelos explicativos). En esta taxonomía se distingue un primer grupo de modelos desarrollados en el marco de la teoría sociocognitiva del yo, un segundo grupo de modelos elaborados desde las teorías del intercambio social y finalmente se considera un tercer grupo de modelos elaborados desde la teoría organizacional. El trabajo concluye con la presentación de los estudios realizados por nuestro equipo de investigación y sugerencias de cara a estudios futuros.

Palabras clave: Quemarse por el trabajo; autoconfianza; apoyo social en el trabajo; desequilibrio percibido; estrés de rol; satisfacción laboral; problemas de salud; propensión al abandono.

Title: A review of models and theoretical perspectives to study of professional burnout

Abstract: This paper justifies the convenience of studying the burnout syndrome. Taking into consideration a psychosocial orientation, the burnout syndrome is shown as a process that integrates cognitive/aptitudinal (i.e., low personal accomplishment), emotional (i.e., emotional exhaustion), and attitudinal (i.e., depersonalization) components. Based on this conceptualization, we offer a taxonomy to integrate the principal models proposed in literature to explain the causes and consequences of burnout. This taxonomy offers three groups of models. The first group integrates models elaborate considering an individual approach to study burnout. A second group integrates models elaborate from interpersonal approaches (i.e., social exchange theories), and the third group includes models elaborate from organizational approaches. In a second section, we offer the results obtained for our research team considering variables from every perspective show above, and lastly the paper concludes with suggestions for future research.

Key words: Burnout, self-confidence, work social support, imbalance, role stress, job satisfaction, disorders of health, intentions to leave.

Desde una perspectiva psicosocial el síndrome de quemarse por el trabajo se conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja), la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja. Estos síntomas han sido denominados respectivamente por Maslach y Jackson (1981, 1986) baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización, y se integran como dimensiones del cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI) empleado ampliamente para medir el síndrome. En un principio este síndrome fue

considerado específico para profesionales de servicios sociales que trabajan en contacto directo con las personas a las que se destinan esos servicios pero, recientemente, Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), han elaborado una nueva versión del MBI de carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, y han denominado a estas variables baja eficacia profesional, agotamiento y cinismo. Leiter y Schaufeli (1996), han señalado que el síndrome de quemarse por el trabajo puede desarrollarse en profesionales cuyo trabajo no conlleve necesariamente el contacto directo con personas.

La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral dado al interés de las organizaciones por la calidad de vida laboral de sus empleados, pues ésta tiene repercusiones importantes sobre la organización (v.g., absen-

*** Dirección para correspondencia:** Pedro R. Gil-Monte. Departamento de Psicobiología y Psicología Social. Facultad de Psicología. Avda. Blasco Ibáñez, 21. 46010 Valencia (España). E-mail: Pedro.Gil-Monte@uv.es

tismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.). Asimismo, dado que la mayor incidencia del síndrome de quemarse por el trabajo se da en profesionales de servicios que prestan una función asistencial o social, el deterioro de su calidad de vida laboral tiene repercusiones sobre la sociedad en general. Otra circunstancia relevante que justifica el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo es el creciente auge de las organizaciones de servicios, tanto en el sector público como privado, en las que la calidad de la atención al usuario o al cliente es una variable crítica para el éxito de la organización.

La investigación sobre el síndrome de quemarse presenta algunas deficiencias en nuestro país, si bien, estas deficiencias tienen carácter general, pues aparecen también en otros países. La falta de modelos teóricos sólidos que dirijan la investigación, y que relacionen el estudio del síndrome de quemarse con otros campos de estudio de la Psicología Social, se considera una de las deficiencias más relevantes para su estudio. Una de las causas de esta deficiencia radica en la debilidad psicométrica del MBI y en la ausencia de un modelo único que relacione sus dimensiones.

Diferentes estudios sobre el MBI han obtenido que este instrumento presenta debilidades psicométricas a nivel factorial, dentro y fuera de nuestro país (v.g., Dignam, Barrera y West, 1986; García, Llor y Sáez, 1994; Green y Walkey, 1988; Olmedo, 1993), y también de consistencia interna de sus escalas, pues aunque para las escalas de agotamiento emocional y realización personal en el trabajo se vienen alcanzando valores alfa de Cronbach aceptables, para la escala de despersonalización este parámetro resulta sistemáticamente bajo, con valores que oscilan entre $\alpha = .63$ (Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1993; Leiter y Maslach, 1988) y $\alpha = .34$ (García *et al.*, 1994).

Respecto a la relación que se establece entre las dimensiones del MBI es posible encontrar en la literatura hasta cinco modelos distintos: Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), Leiter y Maslach (1988), Lee y Ashforth (1993), Leiter (1993) y Gil-Monte, Peiró y Val-

cárcel (1998). La diferencia entre ellos radica en cuál es la primera respuesta que surge ante el estrés laboral (baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional o despersonalización), cómo se desarrolla el proceso del síndrome de quemarse (relación antecedente-consecuente entre las dimensiones del MBI), y cómo se establece la relación entre las dimensiones del MBI y las consecuencias para el individuo y para la organización. Ninguno de ellos ha obtenido una evidencia empírica completa para las relaciones que hipotetiza.

En base a estas consideraciones, el objetivo de este trabajo es presentar las perspectivas teóricas psicosociales desde la que se ha abordado el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo y presentar los resultados obtenidos por nuestro equipo de investigación considerando algunas de las variables recogidas en los modelos elaborados desde esas perspectivas. El trabajo se concluye con algunas sugerencias que consideramos relevantes para estudios futuros.

Modelos psicosociales propuestos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo

La necesidad de explicar el episodio del síndrome de quemarse por el trabajo (relación de antecedentes-consecuentes de sus dimensiones), junto con la utilidad de integrarlo en marcos teóricos más amplios, que permitan explicar su etiología de manera satisfactoria, ha dado lugar a la aparición de diversos modelos teóricos. Estos modelos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome, y discuten a través de que procesos los individuos llegan a sentirse quemados. Los modelos elaborados desde consideraciones psicosociales pueden ser clasificados en tres grupos. El primer grupo incluye los modelos desarrollados en el marco de la *teoría sociocognitiva del yo*. Estos modelos se caracterizan por recoger las ideas de Albert Bandura para explicar la etiología del síndrome de quemarse por el trabajo. Básicamente consideran que: a) las cogniciones de los individuos influyen en

lo que éstos perciben y hacen y, a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones, y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás, y b) la creencia o grado de seguridad por parte de un sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, y también determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés, que acompañan a la acción. Entre los modelos recogidos en este grupo se encuentran el modelo de competencia social de Harrison (1983), el modelo de Cherniss (1993), el modelo de Pines (1993) y el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993). En los tres primeros modelos la autoeficacia percibida es la variable relevante para el desarrollo del síndrome, mientras que en el modelo de Thompson *et al.* (1993) es la autoconfianza profesional y su influencia sobre la realización personal en el trabajo la variable que determina el desarrollo del síndrome.

El segundo grupo recoge los modelos elaborados desde las teorías del intercambio social. Estos modelos consideran los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli, 1993) o de la teoría de la conservación de recursos (modelo de Hobfoll y Freedy, 1993). Proponen que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio (v.g., ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc.) con los receptores de su trabajo, con los compañeros, con los supervisores, y con la organización, y en estas relaciones las expectativas de equidad o ganancia sobre esos intercambios juegan un papel importante. Cuando de manera continuada los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuada-

mente esa situación, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo.

Por último, el tercer grupo considera los modelos elaborados desde la *teoría organizacional*. Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Todos ellos incluyen el síndrome de quemarse por el trabajo como una respuesta al estrés laboral. Se incluyen en este grupo el modelo de Golembiewski *et al.* (1983), el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), y el modelo de Winnubst (1993). El primero de ellos destaca las disfunciones de los procesos del rol, y de manera especial la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol para el desarrollo del síndrome, el modelo de Cox *et al.* (1993) destaca la importancia de la salud de la organización y el modelo de Winnubst (1993) enfatiza la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional.

Una exposición detallada de todos estos modelos aparece recogida en la revisión realizada por Gil-Monte y Peiró (1997b).

Nuestro equipo de investigación, integrado por personal del *Departamento de Psicología Cognitiva, Social y Organizacional de la Universidad de la Laguna* y por miembros de la *Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo de la Universidad de Valencia (UIPOT)*, ha considerado variables de las tres perspectivas presentadas para desarrollar su línea de investigación mediante estudios transversales y longitudinales. A la luz de los resultados obtenidos mediante análisis de regresión (v.g., Gil-Monte y Peiró, 1996; Gil-Monte *et al.*, 1993; Gil-Monte, Valcárcel y Zornoza, 1995) y mediante los modelos de ecuaciones estructurales elaborados (Gil-Monte, 1994; Gil-Monte *et al.*, 1997), hemos concluido que el síndrome de quemarse por el trabajo puede ser integrado en los modelos cognitivos y transaccionales de estrés laboral (v.g., Cox y Mackay, 1981; Lazarus y Folkman, 1986) como una respuesta al estrés labo-

ral percibido que surge tras un proceso de re-evaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales no son eficaces para reducir ese estrés laboral percibido. Esta respuesta supone una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias y se inicia con el desarrollo conjunto de baja realización personal en el trabajo y altos sentimientos de agotamiento emocional. Las actitudes de despersonalización que siguen se consideran una estrategia de afrontamiento desarrollada por los profesionales ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. Esta perspectiva integra el papel de las cogniciones y emociones como variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral percibido y las respuestas actitudinales y conductuales (Gil-Monte y Peiró, 1997b; Gil-Monte *et al.*, 1998).

Análisis de algunas variables relevantes estudiadas en relación al síndrome de quemarse por el trabajo

Las variables antecedentes del síndrome de quemarse por el trabajo consideradas en los modelos revisados tienen diferentes patrones de influencia sobre las dimensiones del síndrome. De manera similar a otros estudios (v.g., Lee y Ashforth, 1990), la *competencia profesional percibida*, estimada en nuestros estudios a través de la *autoconfianza*, se asocia de manera significativa principalmente con la realización personal en el trabajo, con valores r de Pearson que han oscilado entre $r = .35$ (Gil-Monte, 1994; Gil-Monte y Peiró, 1996) y $r = .43$ (Gil-Monte *et al.*, 1993). Su asociación con agotamiento emocional y despersonalización resultó en todos nuestros estudios inferior y en algunos de ellos no significativa (Gil-Monte y Peiró, 1996). Además, Gil-Monte y Peiró (1996) obtuvieron que los niveles de autoconfianza presentaban un efecto modulador en la relación entre ambigüedad de rol y realización personal en el trabajo. En conjunto, estos resultados corroboran el contenido cognitivo-aptitudinal de la realización personal en el trabajo. Por tanto, en la línea de los modelos teóricos elaborados

por Thompson *et al.* (1993) o por Cherniss (1993), parece adecuado incluir en los estudios sobre el síndrome de quemarse por el trabajo alguna medida de la competencia profesional percibida.

Desde una perspectiva interpersonal, nuestros resultados sobre la relación entre el apoyo social en el trabajo y las dimensiones del MBI nos han llevado a concluir que el *apoyo social de los compañeros* puede ser considerado como un predictor significativo de agotamiento emocional en trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos ($r = -.45$) (Gil-Monte y Peiró, 1995) y de despersonalización en profesionales de enfermería ($r = -.36$) (Gil-Monte *et al.*, 1995), pues incrementó significativamente la varianza explicada en esas variables cuando se introdujo en la ecuación de regresión junto con las disfunciones del rol ($\Delta R^2 = .03$, $\beta = -.20$; $\Delta R^2 = .03$, $\beta = -.21$, respectivamente). Así, podemos considerar que el apoyo social de los compañeros es principalmente un predictor significativo de los componentes emocional y actitudinal del MBI. En relación al *apoyo social del supervisor*, aunque ha resultado asociado significativamente a las tres dimensiones del MBI, cuando interviene en la ecuación de regresión junto al estrés de rol no explica porcentajes significativos de varianza.

Por otra parte, considerando la teoría del *intercambio social*, en un estudio longitudinal realizado con profesionales de enfermería ($N = 38$) hemos obtenido evidencia de relaciones significativas antecedentes-consecuentes entre el equilibrio percibido en las relaciones de intercambio con los pacientes y con la organización y los niveles de realización personal en el trabajo: el desequilibrio percibido aparece como antecedente significativo de los niveles de baja realización personal en el trabajo (Gil-Monte y Peiró, en revisión). No obstante, dado el tamaño de la muestra empleada consideramos que son necesarios más estudios para poder elaborar conclusiones definitivas.

En relación a las variables consideradas con base en la teoría organizacional, nuestros resultados nos han llevado a concluir que el *conflicto de rol* se asocia fundamentalmente de manera

significativa con agotamiento emocional. Los valores r de Pearson que oscilan entre $r = .69$ (Gil-Monte y Peiró, 1996) y $r = .44$ (Gil-Monte y Peiró, 1997a), en menor medida a despersonalización (oscilando los valores r de Pearson entre $r = .52$ y $r = .31$), y los valores más bajos se obtienen para su relación con realización personal en el trabajo (entre $r = -.35$ y $r = -.13$). Estos resultados están en la línea de los resultados presentados por Lee y Ashforth (1996) tras realizar un estudio de meta-análisis. La *ambigüedad de rol* se asocia significativamente en mayor grado con realización personal en el trabajo, oscilando los valores r de Pearson entre $r = -.48$ (Gil-Monte y Peiró, 1996) y $r = -.35$ (Gil-Monte *et al.*, 1995), su relación es algo más débil con agotamiento emocional (r de Pearson entre $.40$ y $.15$), y menor con despersonalización (r de Pearson entre $.28$ y $.18$). Cuando se hace intervenir conjuntamente a las variables de estrés de rol en la ecuación de regresión, el conflicto de rol explica mayores porcentajes significativos de varianza en agotamiento emocional mientras que la ambigüedad de rol lo hace en realización personal en el trabajo. Ello nos ha llevado a concluir que el conflicto de rol desarrolla preferentemente una respuesta de carácter emocional mientras que la ambigüedad de rol da lugar preferentemente a una respuesta de carácter cognitivo-aptitudinal. Este resultado ha sido obtenido con profesionales de enfermería (Gil-Monte *et al.*, 1995; Gil-Monte *et al.*, 1998) y con trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos (Gil-Monte y Peiró, 1996), por ello parece adecuado afirmar que presenta un carácter que trasciende los límites de una profesión. La *sobrecarga laboral* percibida aparece en nuestros estudios como un antecedente significativo de los niveles de agotamiento emocional (Gil-Monte y Peiró, en revisión).

El estudio de las relaciones entre *variables sociodemográficas* (v.g., sexo, edad, estado civil, etc.) y las dimensiones del MBI también ha generado un volumen importante de literatura. Los resultados obtenidos no son consistentes, sin embargo, la revisión de la literatura sobre el tema nos ha llevado a concluir que parece ade-

cuado considerar significativas las diferencias que establece el *sexo* en la dimensión de despersonalización (los varones perciben más despersonalización que las mujeres), y la relación lineal y positiva que se establece entre *edad* y agotamiento emocional (Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, 1996). No obstante, creemos que es necesaria la realización de estudios de carácter meta-analítico sobre la relación que se establece entre las dimensiones del MBI y este grupo de variables.

En relación a las *consecuencias* del síndrome de quemarse por el trabajo, en nuestros estudios hemos incluido como variables la satisfacción laboral, los problemas de salud, la inclinación al absentismo y la propensión al abandono de la organización. Creemos que estas variables tienen consecuencias importante sobre el individuo y sobre el funcionamiento adecuado de la organización, y son variables importantes para diseñar una intervención. Algunas de ellas son incluidas de manera explícita en los modelos presentados más arriba. Es el caso de la satisfacción laboral en el modelo de Cherniss (1993), la propensión al abandono en el modelo de Thompson *et al.* (1993) y los problemas de salud en el modelo de Cox *et al.* (1993). Por otra parte, la revisión de Lee y Ashforth (1996) presenta que la satisfacción laboral y la propensión al abandono han sido estudiadas de manera amplia y su relación con las dimensiones del síndrome resulta significativa.

En nuestros estudios hemos obtenido que la *satisfacción laboral* se relaciona significativamente con las tres dimensiones del MBI aunque de manera más intensa con agotamiento emocional. Los valores r de Pearson para esta relación han oscilado entre $r = -.34$ (Gil-Monte *et al.*, 1998) y $r = -.63$ (Gil-Monte, Peiró, Valcárcel y Martí, 1992). Para los *problemas de salud* la relación significativa más intensa se establece también con agotamiento emocional. Los valores r de Pearson para esta relación en profesionales de enfermería han sido $r = .56$ ($N = 102$) (Gil-Monte, Peiró, Valcárcel y Grau, 1996) y $r = .48$ ($N = 196$) (Gil-Monte *et al.*, 1998). En relación a la *inclinación al absentismo*, nuestros resultados de carácter longitudinal, obtenidos

mediante un diseño de panel "cross-lagged", nos han llevado a concluir que esta actitud es una consecuencia del síndrome de quemarse por el trabajo y no viceversa (Gil-Monte y Peiró, 1997a). Por lo que respecta a la *propensión al abandono* de la organización también hemos obtenido que se relaciona significativamente con las tres dimensiones del MBI, aunque de manera más intensa con agotamiento emocional ($r = .39$, Gil-Monte *et al.*, 1998). En general, estos resultados están en la línea de la literatura sobre el tema que señala que la dimensión de agotamiento emocional se revela como la variable más significativa del síndrome de quemarse cuando se analizan las relaciones de éste con las variables consideradas como sus consecuencias.

Conclusión

La revisión de la literatura sobre el síndrome de quemarse por el trabajo, tanto en nuestro país como fuera de él, presenta que aunque existe un gran volumen de estudios empíricos sobre el tema, son pocos los estudios dirigidos a contrastar modelos teóricos o que estén guiados por éstos. Siguiendo las ideas de Fisher (1982, cf. en Peiró, 1994) no parece adecuado distinguir entre una orientación básica y otra aplicada al hablar de teoría, investigación y práctica en Psicología Social. Por el contrario, estos tres aspectos de la disciplina deben de estar interconectados entre sí, de manera que cada uno se enriquezca con las aportaciones de los otros.

Como se ha señalado al inicio de este trabajo existen puntos oscuros en el estudio del síndrome de quemarse resultado de la ausencia de un modelo que establezca la relación entre las dimensiones del MBI. Esto supone una dificultad añadida de cara a generar modelos teóricos que dirijan la investigación y la intervención. La realización de *investigaciones de laboratorio* junto con el empleo de cuestionarios y otras formas de analizar el síndrome, que establezcan la relación entre los constructos que subyacen a las dimensiones del MBI aportaría alguna luz sobre este punto. Por ejemplo, la realización de investigaciones considerando los principios

teóricos y metodológicos de la *cognición social*, en los que se hipotetizan relaciones entre cognición, emoción y actitudes, puede resultar interesante y esclarecedoras de cara a futuros estudios.

Junto a ello, creemos que la elaboración de modelos teóricos que guíen la intervención debe incluir variables a nivel macroanalítico y microanalítico. Desde una *perspectiva macroanalítica*, la cultura y el clima organizacional pueden explicar aspectos significativos en el desarrollo del síndrome de quemarse. Por ejemplo, la socialización laboral desempeña un papel relevante en el desarrollo de las actitudes laborales de los profesionales y estas actitudes se transmiten de unos profesionales a otros mediante esos procesos de socialización en los que la cultura de la organización, el clima y el lenguaje tienen una gran importancia. Estas variables aparecen recogidas en el modelo de Winnubst (1993), pero su relación con las dimensiones del MBI y los procesos a través de los que se desarrolla el síndrome están poco definidos. Frente a la orientación individual que ha predominado en el estudio del síndrome, sería útil para la intervención psicosocial identificar cómo se contagia el síndrome entre los profesionales de una unidad organizacional o de toda una organización, y analizar que indicadores o criterios nos permiten hablar de una organización quemada por el trabajo. Al igual que el estudio de la cultura organizacional, constructos como el clima emocional (De Rivera, 1992) puede suponer una vía de investigación interesante y enriquecedora. Desde la *perspectiva microanalítica*, como se ha señalado en el punto anterior, nos parece interesante la consideración de variables que estimen las disfunciones del rol y los procesos de intercambio social entre los profesionales y las personas a las que atienden, y entre aquellos y la organización.

Junto a todo ello, es importante incorporar alguna medida de la *competencia profesional percibida*, pues su función como variable relevante para el desarrollo del síndrome de quemarse ha quedado establecida en diferentes estudios.

Por otra parte, nos parece necesario: a) *mejorar la debilidad psicométrica del MBI*, ya que es el

instrumento por excelencia para estimar el síndrome y su empleo favorece la realización de estudios transculturales. b) Desarrollar estudios longitudinales que confirmen la relación que se establece entre las diferentes variables estudiadas en relación al síndrome y entre las propias dimensiones de éste. c) Realizar estudios transocupacionales que presenten cómo se desarro-

lla el síndrome de quemarse en las diferentes profesiones y que variables explican de manera consistente su varianza. Y d) Llevar a cabo intervenciones con criterios teóricos y diagnósticos, y realizar su evaluación. Todo ello contribuirá a un mejor conocimiento del síndrome de quemarse por el trabajo, de su desarrollo y de las vías de intervención.

Referencias

- Buunk, B. P. y Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53-69). London: Taylor & Francis.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135-149). London: Taylor & Francis.
- Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 177-193). London: Taylor & Francis.
- Cox, T. y Mackay, C. (1981). A transactional approach to occupational stress. En E.N. Corlett y J. Richardson (Eds.), *Stress, work design and productivity*. Chichester: Wiley & Sons.
- De Rivera, J. (1992). Emotional climate: Social structure and emotional dynamics. *International Review of Studies on Emotion*, 2, 197-218.
- Dignam, J. T., Barrera, M., Jr., y West, S. G. (1986). Occupational stress, social support, and burnout among correctional officers. *American Journal of Community Psychology*, 14(2), 177-193.
- Fisher, R. (1982). The professional practice of applied social psychology: Identity, training and certification. En L. Bickman (Ed.), *Applied Social Psychology Annual* (Vol. 3). Londres: Sage.
- García, M., Llor, B. y Sáez, C. (1994). Estudio comparativo de dos medidas de burnout en personal sanitario. *Anales de Psiquiatría*, 10(5), 180-184.
- Gil-Monte, P. R. (1994). *El síndrome de burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería*. Tesis doctoral no publicada. Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1996). Un estudio sobre antecedentes significativos del "síndrome de quemarse por el trabajo" ("burnout") en trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12(1), 67-80.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997a). A longitudinal study on burnout syndrome in nursing professionals. *Quaderni di Psicologia del Lavoro*, 5(Feelings work in Europe), 407-414.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997b). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (en revisión): *Analysis of relationships between work overload, social exchange processes, self-confidence and burnout: A longitudinal study*.
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M. y Valcárcel, P. (1993). Estrés de rol y autoconfianza como variables antecedentes en el síndrome de burnout en profesionales de Enfermería. En L. Munduate y M. Barón (Comp.), *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Vida Laboral* (pp. 231-241). Madrid: Eudema.
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M. y Valcárcel, P. (1996). Influencia de las variables de carácter sociodemográfico sobre el síndrome de burnout: un estudio en una muestra de profesionales de enfermería. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 6(2), 43-63.
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M. y Valcárcel, P. (1998). A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestao*, 2(2), 211-220.
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M., Valcárcel, P. y Grau, R. (1996). La incidencia del síndrome de burnout sobre la salud: Un estudio correlacional en profesionales de enfermería. *Psiquis* 17(4) 37-42.
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M., Valcárcel, P. y Martí, C. (1992, julio): *La experiencia de burnout en enfermería: un análisis de antecedentes y consecuencias relevantes*. Trabajo presentado en el "Congreso Iberoamericano de Psicología". Madrid.
- Gil-Monte, P. R., Valcárcel, P. y Zornoza, A. (1995). Role stress: Burnout antecedent in nursing professionals. En J.M. Peiró, F. Prieto, J. L. Meliá, y O. Luque (Eds.), *Work and Organizational Psychology: European contributions of the nineties* (pp. 77-87). Hove: Erlbaum (UK) Taylor & Francis.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.
- Green, D. E. y Walkey, F. H. (1988). A confirmation of the three-factor structure of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 48, 579-585.
- Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber (ed.), *Stress and burnout in the*

- human services professions (1985, 20 ed., pp. 29-39). New York: Pergamon Press.
- Hobfoll, S. E. y Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 115-129). London: Taylor & Francis.
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Lee, R. T. y Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 743-747.
- Lee, R. T. y Ashforth, B. E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 369-398.
- Lee, R. T. y Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 237-250). London: Taylor & Francis.
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout 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.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory* (1986, 20 ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (20 ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Olmedo, E. (1993). *Propiedades psicométricas del constructo burnout*. Tesis de licenciatura, Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna.
- Peiró, J. M. (1994). Intervención psicossocial en Psicología del trabajo y de las organizaciones. En J. M. Peiró y J. Ramos (Eds.), *Intervención psicossocial en las organizaciones* (pp. 1-65). Barcelona: PPU.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. y Jackson, S. E. (1996). The Maslach Burnout Inventory: General Survey. En C. Maslach, S. E. Jackson y M. P. Leiter, *Maslach Burnout Inventory manual* (30 ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Thompson, M. S., Page, S. L., Cooper, C. L. (1993). A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235.
- Winnubst, J. A. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151-162). London: Taylor & Francis.

(Artículo recibido: 30-3-98, aceptado: 7-10-98)