

ESTADO DEL ARTE DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES, MEDIANTE LA CARTOGRAFÍA CONCEPTUAL

STATE OF THE ART OF BURNOUT SYNDROME IN TEACHERS, THROUGH CONCEPTUAL CARTOGRAPHY

Judith Araceli Dorantes Nova (1), José Silvano Hernández Mosqueda (2) y Sergio Tobón Tobón (3).

-
- 1.- Maestra en Desarrollo de Competencias Docentes, por el Centro Universitario CIFE. Profesora investigadora del Instituto Politécnico Nacional. jou.dorantes@gmail.com
2.- Maestro en Desarrollo de Competencias Docentes, por el Centro Universitario CIFE. Profesor investigador del Centro Universitario CIFE. josesilvanohernandez@gmail.com
3.- Doctor en Modelos Educativos y Políticas Culturales en la Sociedad del Conocimiento, por la Universidad Complutense de Madrid. Director del Centro Universitario CIFE. stobon@cife.ws
-

Recibido: 03 de mayo de 2018
Aceptado: 25 de junio de 2018

Resumen

El síndrome de burnout o "quemarse por trabajo", es uno de los padecimientos que afecta principalmente a profesionales que están en contacto directo y constante con otras personas. Cabe destacar la importancia que está cobrando en el campo educativo, pues se han detectado algunos síntomas en los docentes, debido, entre otras cosas, a las condiciones laborales, las políticas del sistema educativo; ambientes hostiles, y a las exigencias propias del mundo globalizado. Factores que tienen implicaciones en la salud física y emocional, con consecuencias que impactan en la calidad de vida y en el desempeño profesional. Por tal motivo, se realizó un estado del arte del síndrome de burnout en el área docente, empleando como herramienta de investigación la cartografía conceptual. Los resultados ilustran las características principales de este padecimiento, los aspectos que lo diferencian de otros conceptos, como: depresión, apatía, fatiga o estrés, así como los componentes metodológicos que permiten identificar su presencia en este terreno profesional. A partir de los elementos característicos aportados en este trabajo de investigación, se sugiere realizar estudios empíricos para atender de forma sistémica lo que se está convirtiendo en un problema de salud pública, presente en las instituciones educativas.

Palabras clave: Burnout, calidad de vida, docencia, socioformación, cartografía conceptual.

Abstract

The burnout syndrome or "burn for work" is one of the conditions that affects mainly professionals who are in direct and constant contact with other people. It is worth noting the importance that it is charging

in the educational field, since some symptoms have been detected in the teachers, due, among other things, to the working conditions, the policies of the educational system; hostile environments, and the demands of the globalized world. Factors that have implications in physical and emotional health, with consequences that impact the quality of life and professional performance. For this reason, a state of the art of burnout syndrome was carried out in the teaching area, using conceptual mapping as a research tool. The results illustrate the main characteristics of this condition, the aspects that differentiate it from other concepts, such as: depression, apathy, fatigue or stress, as well as the methodological components that allow its presence in this professional field to be identified. From the characteristic elements contributed in this research work, it is suggested to carry out empirical studies to attend systemically what is becoming a public health problem, present in educational institutions.

Keywords: Burnout, quality of life, teaching, socioformacion, conceptual cartography.

Ante los cambios vertiginosos que presenta el mundo globalizado, las nuevas tendencias tecnológicas y las constantes exigencias de formación y actualización docente derivadas de las reformas educativas durante las últimas décadas, los docentes han experimentado altos niveles de estrés laboral debido a un escenario cambiante e inestable, ya sea por la implantación del enfoque basado en competencias o por el desarrollo y la gestión del talento humano (Durán, Extremera & Rey, 2001) sin un proceso articulado y sistemático. Esto ha desembocado en una constante preocupación por cubrir las expectativas institucionales y de sistema, generado una tendencia a desarrollar altos niveles de estrés crónico, así como a evaluarse de forma negativa y sentirse insatisfechos con los resultados obtenidos en la labor educativa (Extremera, Fernández & Durán, 2003).

Este padecimiento trasciende los espacios áulicos e institucionales, e incluso, impacta al alumno de forma directa, ya que este es el receptor de un servicio de baja calidad en relación a algo esencial: su propia educación y/o formación como profesional (Billingsley & Cross, 1992; Maslach y Jackson, 1986). Aunado a ello, el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales entre colegas, ponen a la docencia en una situación compleja que termina provocando agotamiento emocional diario consecuencia de la rutina, monotonía y falta de control derivado de la estructura. En este sentido se han realizado estudios correlacionales (Cooley & Yavanoff, 1996; Dworkin, 1987; Mowday, Porter & Steers, 1982) que demuestran el vínculo significativo entre la satisfacción en el trabajo, el síndrome de burnout y el compromiso organizacional.

Como puede observarse, el síndrome de burnout describe un proceso en el que intervienen variables cognitivas, emocionales y actitudinales que inciden en la calidad de la vida laboral y en el estado de salud física y mental de los docentes, lo cual afecta la productividad, y en el campo académico, se ve reflejado en la rigidez y los procesos mecanizados que se observan en la enseñanza y el aprendizaje (Doménech, 1995).

Este padecimiento afecta y altera la capacidad laboral y, en el caso de la educación, tiene una repercusión directa en las instituciones educativas, la relación con los alumnos y la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Es este un problema real de amplio espectro, con gran trascendencia social, que impacta negativamente al sector educativo y que se está convirtiendo en un problema de salud pública al que hay que atender.

El constructo denominado “burnout”, o “estar quemado por el trabajo”, fue definido, entre otros autores, por la psicóloga Cristina Maslach, como un síndrome de cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación y progresa hacia sentimientos de inadecuación y fracaso (Maslach & Jackson, 1981). Aunque el término “Burnout” fue acuñado en 1974, por Herbert Freudenberger, los primeros estudios de este padecimiento datan de 1980, en que se detectaron síntomas de agotamiento como consecuencia de un trabajo intenso en el que se dejaban de lado las necesidades personales para cumplir con las exigencias de los demás y del propio trabajo. De esta manera, el síndrome de “quemarse por el trabajo” se relaciona con los procesos organizacionales del centro de trabajo, así como con las tareas propias del trabajo realizado (Gil-Monte, 2001).

Este fenómeno se ha analizado desde distintas disciplinas: médica, psicológica y biológica (Barraza, 2011), y en los últimos años ha cobrado mayor importancia a nivel social, lo cual ha motivado análisis e investigaciones en el campo social y humanista. El contexto educativo es uno de ellos, pues este fenómeno descrito como un desgaste laboral atribuido principalmente al constante contacto o interacción directa con otras personas, se ha encontrado cada vez con mayor frecuencia en la actividad docente (Durán, et al., 2001).

Pese a las diversas conceptualizaciones y enfoques que a este síndrome se le han dado, no se cuenta con un estudio documental que recabe los principales elementos característicos, diferenciadores y metodológicos del burnout en la educación, por lo que se realizó un estado del arte para articular los principales aportes en torno a su impacto en la docencia del siglo XXI (Maslach & Jackson, 1981; Doménech, 1995; Durán, et al., 2001), ya que los retos que plantea la sociedad del conocimiento implica afrontar las consecuencias del desequilibrio emocional, laboral e institucional de los docentes, con acciones y propuestas sistemáticas que contribuyan a la mejora de los ambientes escolares y académicos.

Como se ha señalado anteriormente, en la práctica educativa se han identificado signos de alerta que apuntan hacia la propensión de los docentes a desarrollar este síndrome. Sin embargo, sólo se han realizado estudios correlacionales entre los factores implicados (Brock & Grady, 2000; Valero, 1997; Van Horn y Schaufeli, 1997). Cabe destacar que la manera y los recursos personales con que cuenta cada docente para afrontar y responder a las problemáticas, así como los niveles de estrés a los que está sometido en la labor cotidiana, determinan el desarrollo del síndrome de burnout (Martínez-Pons, 1997; Fernández-Berrocal, Ramos & Extremera, 2001), que en una fase avanzada produce un desequilibrio crónico que conlleva sentimientos nocivos hacia los propios alumnos e impacta negativamente en su desempeño docente y en su vida personal.

A partir de lo anterior, el propósito de este estudio es articular una descripción del estado del arte de este síndrome, utilizando la cartografía

conceptual como herramienta metodológica, que permita identificar con claridad la evolución del concepto, así como sus principales características; las diferencias con otros fenómenos que impactan la salud de las personas en los aspectos laborales, y las fases que el síndrome muestra a lo largo de su aparición en la vida de los docentes. Además, se muestra un ejemplo considerando la metodología del concepto, con la finalidad de brindar una visión actual de las implicaciones del Burnout en la educación actual.

Metodología

Tipo de estudio

El presente artículo tiene un abordaje cualitativo basado en el estado del arte del síndrome de burnout, utilizando la cartografía conceptual. El análisis se llevó a cabo mediante la búsqueda, revisión, selección, y análisis de diversas fuentes de información relacionadas con este síndrome y su vinculación con la docencia.

De acuerdo con Vargas y Calvo (1987), un estado del arte consiste en inventariar y sistematizar la producción en un área del conocimiento, por lo que su propósito es profundizar en las tendencias y vacíos en un tema específico. Según Hoyos (2000) un estado del arte implica un sondeo completo de carácter descriptivo, sinóptico y analítico para llegar a construir sentidos, definir los logros, los avances, las limitaciones y los vacíos que ofrece una investigación sobre un determinado objeto.

Técnica de análisis

Se aplicó la cartografía conceptual, propuesta por el enfoque socioformativo (Tobón, 2012) para esquematizar el estado del arte del burnout en los docentes, que basado en diversas fuentes posibilita buscar, organizar y analizar el conocimiento de conceptos clave para resolver un problema, así como la construcción del análisis del discurso. Se centra en ocho ejes (*Tabla 1*) que dan respuesta a preguntas orientadoras para ir describiendo los componentes del concepto, materia de estudio.

Fases del estudio

La investigación se llevó a cabo siguiendo las siguientes fases:

Fase 1. Descubrimiento: Búsqueda de fuentes que abordan los conceptos que integran el problema del contexto: “Síndrome de burnout”, así como las demás palabras clave.

Fase 2. Codificación: Reunión y análisis de todos los datos de la información encontrada que se refieran a ideas, temas, conceptos, interpretaciones y proposiciones (Salgado, 2007), y las relaciones cercanas con las concepciones del síndrome de burnout.

Fase 3. Desarrollo del concepto, utilizando las ideas centrales para el estudio del síndrome de burnout en docencia, siguiendo el desarrollo de los ocho ejes de la cartografía conceptual.

Fase 4. Construcción del análisis diagnóstico. Redacción del análisis del estado del arte.

Fase 5. Revisión y mejora del estudio con apoyo de un experto.

Tabla 1
Ejes clave de la cartografía conceptual

EJE DE ANÁLISIS	PREGUNTA CENTRAL	COMPONENTES
1 Noción	¿Cuál es la etimología del concepto síndrome de Burnout, su desarrollo histórico y la definición actual?	<ul style="list-style-type: none"> •Etimología del término o de los términos. •Desarrollo histórico del concepto. •Definición actual.
2 Categorización	¿A qué categoría (o clase) mayor pertenece el concepto síndrome de Burnout?	<ul style="list-style-type: none"> •Clase inmediata: definición y características. •Clase que sigue: definición y características.
3 Caracterización	¿Cuáles son las características centrales del concepto síndrome de Burnout?	<ul style="list-style-type: none"> •Características claves del concepto teniendo en cuenta la noción y la categorización. •Explicación de cada característica.
4 Diferenciación	¿De cuáles otros conceptos cercanos y que estén en la misma categoría se diferencia el concepto síndrome de Burnout?	<ul style="list-style-type: none"> •Descripción de los conceptos similares y cercanos con los cuales se tiende a confundir el concepto central. •Definición de cada concepto. •Diferencias puntuales con el concepto central.
5 Clasificación	¿En qué subclases o tipos se clasifica el concepto síndrome de Burnout?	<ul style="list-style-type: none"> •Establecimiento de los criterios para establecer las subclases. •Descripción de cada subclase.
6 Vinculación	¿Cómo se vincula el síndrome de Burnout con determinadas teorías, procesos sociales-culturales y referentes epistemológicos que estén por fuera de la categoría?	<ul style="list-style-type: none"> •Se describen uno o varios enfoques o teorías que brinden contribuciones a la comprensión, construcción y aplicación del concepto. •Se explican las contribuciones de esos enfoques. •Los enfoques o teorías tienen que ser diferentes a lo expuesto en la categorización.
7 Metodología	¿Cuáles son los elementos metodológicos mínimos que implica el abordaje del síndrome de Burnout?	Pasos o elementos generales para aplicar el concepto.
8 Ejemplificación	¿Cuál podría ser un ejemplo relevante y pertinente de aplicación del concepto síndrome de Burnout?	<ul style="list-style-type: none"> •Ejemplo concreto que ilustre la aplicación del concepto y aborde los pasos de la metodología. •El ejemplo debe contener detalles del contexto.

Fuente: Tobón (2015a).

Documentos analizados

La investigación documental está guiada por las palabras clave: burnout, docencia, calidad de vida y socioformación, mediante una búsqueda en libros y artículos que abordan esta temática. Los criterios para seleccionar la bibliografía y demás fuentes de consulta para la presentación del estado del arte, fueron los siguientes:

1. Abordaje de las palabras clave.
2. Tener autor, editorial, año.

En la *Tabla 2* se presentan los documentos que cumplieron con estos criterios:

Tabla 2
Documentos analizados

TIPO DE DOCUMENTO	PAÍS	REFERENCIA	TEMAS CLAVE
Artículo	España	Aris Redó, N. (2009)	•Burnout •Docencia
Artículo	España	Álvarez, G. & Fernández R. (1991)	•Burnout •Stress crónico •Stress ocupacional
Artículo	México	Barraza Macías, A. (2011)	•Estrés académico •Síndrome de quemarse por el trabajo
Artículo	Suiza	Belkic, K. L., P. A., Schnall, P. L. & Baker, D. (2004)	•Job strain •Cardiovascular disease risk
Artículo	EUA	Billingsley, B.S., & Cross, L. H. (1992)	•Job satisfaction •Special educators
Libro	EUA	Brock, B.L. & Grady, M.L. (2000)	•The Burnout Syndrome •Teacher
Artículo	España	Doménech, D.B. (1995)	•Burnout •Profesores
Artículo	España	Durán, A., Extremera, N. & Rey, L. (2001)	•Burnout •Estrés •Docentes
Libro	EUA	Dworkin, A.G. (1987)	•Teacher •School •Burnout
Artículo	España	Escartin-Solanelles, J. (2010)	•Mobbing •Acoso laboral
Artículo	España	Esteve, J. M. (2015)	•Valores •Estrés •Docentes
Artículo	España	Extremera, N., Fernández-Berocal, P. & Durán, A. (2003)	•Inteligencia emocional •Síndrome de estar quemado •Profesores
Artículo	España	Fernández-Berocal, P., Ramos, N., & Extremera, N. (2001)	•Rumiación •Inteligencia emocional •Trastornos mentales
Artículo	EUA	Freudenberger, H.J. (1974)	•Burnout •Social issues
Artículo	México	Gil-Monte, PR (2002)	•Cuestionario •Validez •Análisis factorial

TIPO DE DOCUMENTO	PAÍS	REFERENCIA	TEMAS CLAVE
Artículo	España	Gil-Monte, PR (2001)	<ul style="list-style-type: none"> • Quemarse por el trabajo • Síndrome de Burnout • Estrés laboral
Artículo	México	Gutiérrez, D., Valadéz, R. (2011)	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes universitarios • Burnout • Estrés laboral
Artículo	España	Herruzo, J., Moriana, J. (2004)	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores • Burnout • Estrés
Artículo	Colombia	Hoyos B.C. (2000)	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación documental • Estado del arte • Cultura investigativa
Artículo	EUA	Herruzo, J., Moriana, J. (2004)	<ul style="list-style-type: none"> • Job strain • Mental strain • Job dissatisfaction • Demand model
Artículo	España	Martínez Pérez, A. (2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención del síndrome de Burnout. • Impacto social de la enfermedad • Psicología social
Artículo	EUA	Martínez-Pons, M. (1997)	<ul style="list-style-type: none"> • Emotional intelligence • Life satisfaction • Depression
Artículo	EUA	Maslach, C. & Jackson, S. (1986)	<ul style="list-style-type: none"> • Burnout Syndrome • Measurement • Psychometric analyses
Artículo	EUA	Maslach, C. & Jackson, S. (1981)	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis psicométrico • Síndrome de Burnout • Estrés en el trabajo
Artículo	EUA	Mason, J. W. (1971)	<ul style="list-style-type: none"> • Stress theory • Psychological stimuli • Psychological emotional reactions.
Artículo	EUA	Mechanic, D. (1978)	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés • Sucesos vitales • Apoyo social
Artículo	España	Moreno, González & Garrosa. (2015)	<ul style="list-style-type: none"> • Burnout • Factores organizacionales • Salud

Artículo	EUA	Mowday, R.T., Porter, L.W. linkages & Steers, R.M. (1982)	<ul style="list-style-type: none"> •Organizational linkages •Absentecism
Artículo	Costa Rica	Naranjo Pereira, M.L. (2009)	<ul style="list-style-type: none"> •Estrés •Educación
Artículo	Suiza	Organización Mundial de la Salud. (2015)	<ul style="list-style-type: none"> •Salud Mental •Burnout
Libro	Chile	Retamal, P. (1998)	<ul style="list-style-type: none"> •Depresión •Enfermedades psiquiátricas
Artículo	México	Román, C. & Hernández, R. (2011)	<ul style="list-style-type: none"> •Estrés •Educación •Enseñanza-aprendizaje
Libro	Perú	Salgado Lévano, A. (2007)	<ul style="list-style-type: none"> •Investigación cualitativa •Análisis de datos

TIPO DE DOCUMENTO	PAÍS	REFERENCIA	TEMAS CLAVE
Libro	España	Sandín, M.P. (2003).	<ul style="list-style-type: none"> •Investigación •Educación
Libro	México	Tobón, Sergio (2012)	<ul style="list-style-type: none"> •Mediación •Formación y evaluación de competencias
Artículo	España	Valero, L. (1997)	<ul style="list-style-type: none"> •Burnout •Agotamiento profesional •Profesores
Artículo	Canadá	Van Horn, J.E. & Schaufeli, W.B. (1997)	<ul style="list-style-type: none"> •Teachers •Burnout •Depersonalization
Artículo	Colombia	Vargas, G. & Calvo, G. (1987)	<ul style="list-style-type: none"> •Estado del arte •Metodología •Investigación

Resultados

A continuación se describe la sistematización del conocimiento obtenido en la exploración documental y la codificación selectiva (Glaser, 1978) generada a partir de la revisión de la literatura en torno al síndrome de burnout, como un problema del contexto.

Para presentar el estado del arte se emplearon los ocho ejes de la cartografía conceptual.

Noción *¿Cuál es la etimología del concepto Síndrome de burnout, su desarrollo histórico y la definición actual?*

El término “síndrome de burnout” o estar quemado por trabajo, aparece por primera vez a mediados de los años setenta cuando Herbert Freudenberger (1974), psicólogo clínico, utiliza la locución “burn-out” para definir las actitudes y síntomas de los trabajadores voluntarios en su clínica, quienes al cabo de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años en la mayoría de las ocasiones, se encontraban desmotivados, con pérdida de energía, faltos de todo interés por el trabajo (Barraza, 2011) y con muestras de ansiedad y depresión, razón por la cual, en un inicio, el término se utilizó también para describir los patrones de conducta

del abuso en el consumo de sustancias tóxicas. Los estudios hacen referencia a aspectos psicosociales que lo definen como un estado de fatiga crónica, depresión, frustración hacia un estilo de vida y desarrollo profesional que no cumple con las propias expectativas.

Posteriormente, Maslach y Jackson (1981), quienes investigan el padecimiento desde esta perspectiva psicosocial, hacen su aportación proporcionando un instrumento que permite evaluar los niveles de “burnout”, mediante el “Maslach Burnout Inventory” (MBI). Estos autores identifican las tres dimensiones del burnout, y lo definen como *un síndrome caracterizado por agotamiento emocional y cinismo que se da frecuentemente entre los individuos que están de alguna manera en contacto con las personas. Así como también el desarrollo de actitudes negativas o despersonalización hacia los clientes, y la tendencia a evaluarse negativamente con respecto al trabajo* (Maslach & Jackson, 1981).

El burnout ha sido abordado por diversos autores, y desde diversas perspectivas, en las que prevalece la conceptualización de Maslach. Se describe como un problema generalizado en múltiples profesiones (entre ellas la docencia), que afecta la satisfacción, la eficacia y la calidad laboral.

Categorización ¿A qué categoría (o clase) mayor pertenece el concepto de Síndrome de burnout?

El síndrome de burnout es una de las modalidades del “estrés laboral”, el cual se caracteriza por interrelacionar dos aspectos básicos del contexto laboral: las demandas que perciben los empleados y el control que tienen para hacer frente a ellas. De acuerdo con Karasek (1979), el estrés laboral se produce si existe un desequilibrio entre el esfuerzo que realizan los trabajadores y los recompensas que obtienen por dicho esfuerzo. Es así que ha sido asociado a síntomas de enfermedades y comportamientos dañinos para la salud. Los factores psicosociales del trabajo y las reacciones y quejas cardiovasculares han sido ampliamente relacionadas entre sí (Karasek, 1979; Belkic et al., 2004).

Con frecuencia, el estrés laboral ha sido considerado una experiencia subjetiva producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas. Sin embargo, esta visión en la actualidad se considera parcial, ya que los factores que intervienen en el estrés laboral no sólo responden a una falta de control o de capacidad para afrontar las demandas que provienen del ambiente, sino que en los nuevos escenarios laborales han surgido políticas y prácticas, así como cambios estructurales que ponen en riesgo el logro de las metas personales y organizacionales, y por ende, a los miembros de las instituciones.

Por otra parte, Mechanic (1978), considera que el estrés debe entenderse también desde un plano colectivo, ya que la capacidad de la persona para hacer frente a los problemas está influida por las instituciones de la sociedad, tales como la familia, la escuela y las organizaciones diseñadas para desarrollar las habilidades y competencias necesarias para afrontar las exigencias de la sociedad.

Caracterización: *¿Cuáles son las características centrales del concepto síndrome de burnout?*

Al ser este un padecimiento que impacta en diversos estratos de la sociedad y que se está convirtiendo en un problema de salud pública, hoy por hoy se considera ya una de las “enfermedades profesionales” que se ha ido incrementando en los últimos años como respuesta al estrés crónico en el trabajo, y se caracteriza por tres aspectos fundamentales o dimensiones a las que hace referencia el Maslach Burnout Inventory (MBI):

- *Agotamiento o cansancio emocional.* Es el factor más característico del burnout, pues se refiere a las sensaciones de agotamiento y de sentirse totalmente “quemado” por la carga de trabajo (Maslach, 1996, 2001). Es ausencia o falta de energía y de entusiasmo, así como un sentimiento de escasez de recursos para afrontarlo, que se presenta debido al contacto diario y mantenido con personas a las que atienden como objeto de trabajo.
- *Despersonalización.* Hay un endurecimiento afectivo (Maslach, 2001), que se hace visible por el distanciamiento entre la persona y las personas que reciben sus servicios. Se desarrollan sentimientos de cinismo hacia los destinatarios del trabajo.
- *Falta de realización personal.* Tendencia a evaluarse negativamente y de forma especial. Evaluación que afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que se atiende. Se desarrolla un sentimiento de insatisfacción con los resultados en el trabajo (Arís, 2009).

Gil-Monte (2001), destaca que el síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con el estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores). El síndrome es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección generado por la relación profesional-cliente, y por la relación profesional-organización.

Esto tiene implicaciones actitudinales, que en la práctica docente repercute negativamente tanto en quien lo padece como en aquellos que conforman el entorno social.

A continuación (*Tabla 3*), algunas categorías que, de acuerdo a Barraza (2011), caracterizan al burnout:

Diferenciación: *¿De cuáles otros conceptos cercanos y que estén en la misma categoría se diferencia el concepto síndrome de burnout?*

A diferencia de otros “fenómenos” con los que suele identificarse, relacionarse o interpretarse el burnout, los conceptos de estrés, apatía, fatiga, desmotivación o depresión, por citar algunos, que van más allá de las capacidades del trabajador, son conceptos a los que por desconocimiento se les otorga la misma categoría; sin embargo, al no corresponder a una dinámica laboral, pese a sus semejanzas o coincidencias, se insertan en un plano distinto.

Tabla 3
Características del síndrome de burnout

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Sintomas psicósomáticos	Cansancio, fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, malestar general, problemas de sueño, contracturas musculares, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales; pérdida de peso, taquicardia e hipertensión.
Conductuales	Mala comunicación, ausentismo laboral, abuso de drogas, incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas violentas, distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros.
Emocionales	Distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, disminución de la memoria inmediata, baja tolerancia a la frustración, sentimientos depresivos, sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal.
Laborales	Detrimento en la capacidad de trabajo, detrimento en la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes, frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia.

Aunque han surgido también otras definiciones que explican estos síntomas o que complementan el concepto, todos convergen en que este se sitúa en el ambiente laboral, pues es definido como desgaste profesional, que a diferencia de los padecimientos antes mencionados, sólo se presenta en ese contexto, e invariablemente está asociado a sentimientos de desvalorización y fracaso.

Para esclarecer estas diferencias conceptuales, se presentan algunas de las características del síndrome de burnout, el estrés, la fatiga y la depresión (Tabla 4), con el propósito de mejorar la comprensión y el manejo de cada una de estas situaciones en el ámbito educativo.

Clasificación: *¿En qué subclases o tipos se clasifica el concepto síndrome de burnout?*

El constructo “síndrome de burnout” se puede clasificar, de acuerdo a las variables que influyen en el campo profesional en donde se origina:

- Burnout en los profesionales educativos
- Burnout en los profesionales sanitarios.
- Burnout en los profesionales de la salud mental.

Tabla 4

Diferencias entre el síndrome de burnout, el estrés, la fatiga y la depresión

	SÍNDROME DE BURNOUT (Álvarez & Fernández, 1991)	ESTRÉS (Pereira, 2009)	FATIGA (Ortiz & Manrique, 2014)	DEPRESIÓN (Retamal, 1998)
Concepto	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se lo somete a fuertes demandas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso caracterizado por una disminución del poder funcional de los órganos, provocada por el gasto de energía y acompañada de una sensación especial de malestar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es uno de los tipos de alteración de ánimo, consistente en su disminución, con un grado variable de pérdida de interés o dificultad para experimentar placer en las actividades habituales y acompañado de diversos síntomas psíquicos y físicos.
Características	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento físico y/o psicológico. • Actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás. • Sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> • En el área cognitiva se muestra dificultad para concentrarse en una actividad. • En el área emotiva aparecen rasgos de impaciencia, intolerancia, autoritarismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laxitud. • Agotamiento. • Esforzamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alteraciones emocionales (tristeza patológica, angustia, irritabilidad). • Alteraciones del pensamiento (fallas de concentración y memoria, desinterés, etc.) • Alteraciones somáticas (insomnio, disminución o aumento de peso, disminución de la libido, etc.)
Posibles causas	<ul style="list-style-type: none"> • Deficientes condiciones ambientales. • Escaso apoyo por parte de la organización y de los compañeros. • El volumen de trabajo y las presiones para realizarlo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Angustias, fobias y obsesiones. • Agentes estresantes que provienen de circunstancias externas como del ambiente, la familia, el trabajo, etc. • Estrés producido por la persona misma, por sus propias características de personalidad y su forma de enfrentar y solucionar los problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alteraciones del equilibrio hidroelectrolítico. • Agotamiento de las reservas energéticas. • Insuficiencia del metabolismo aeróbico. • Combinación de cansancio físico y mental. • Descansos insatisfactorios, tensión emocional, atención prolongada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición biológica. • Situaciones ambientales de conflicto, fracaso o pérdidas.

Los elementos que componen a cada una de estas subclases o tipos, son los siguientes:

- *Burnout en los profesionales educativos.* El maestro o profesor hastiado de su profesión o cuanto menos, cansado de ella, se ha ido haciendo una

figura tristemente conocida a través de un buen número de revistas y publicaciones. Entre las variables que contribuyen a este síndrome son: las deficientes condiciones ambientales y el siempre escaso material con el que se ejerce la docencia, la modificación de rol tradicional del educador de modo que cada vez han de responsabilizarse de mayor número de funciones para las que no han sido debidamente preparados, entre otras.

- *Burnout en los profesionales sanitarios.* Estas profesiones son muy estimadas socialmente, pero tienen altos niveles de tensión entre la gente que ejerce. En el origen de estas tensiones continuadas, están aspectos diversos descritos en amplio número de estudios. Entre las variables que contribuyen a este síndrome son: los motivos ideológicos que les impulsaron a elegir esa profesión, el hecho de que el trato directo con los pacientes suele ser emocionalmente exigente para el trabajador, la naturaleza de la enfermedad de los pacientes les hace enfrentarse con un fracaso terapéutico o con un mal pronóstico y a la vez, les sensibiliza ante la muerte.
- *Burnout en los profesionales de la salud mental.* Con este término pretendemos abarcar a aquellas ocupaciones que se desarrollan en contacto directo con pacientes psíquicos. Entre las variables que contribuyen a este síndrome son: la gravedad de los pacientes que tiende a generar baja satisfacción en quienes los atienden, pues la orientación terapéutica parece estar relacionada con la posibilidad de experimentar cansancio emocional.

La presencia del burnout en cada una de estas subclases puede depender de cada individuo y de sus características (de personalidad, de formación, etc.), aunque normalmente intervienen factores referidos a las peculiaridades en su profesión y a las condiciones laborales en las que esta se realiza.

Vinculación ¿Cómo se vinculan el síndrome de burnout con determinadas teorías, procesos sociales-culturales y referentes epistemológicos que estén por fuera de la categoría?

El síndrome de burnout, al ser un problema de origen social, se vincula con el *mobbing*, pues ambos inciden directamente en la salud mental y física de las personas en un ambiente laboral adverso por distintas causas. Los cambios sociales y las transformaciones sistemáticas organizacionales e institucionales traen consigo la generación de ambientes o climas complejos de adaptación e inserción.

A continuación se describen las características del *mobbing*, así como sus posibles causas en el ámbito organizacional y laboral.

Mobbing. Conocido también como acoso laboral, hace referencia al comportamiento destructivo en grupo o de manera individual que se lleva a cabo en un espacio laboral hacia algún o algunos miembros de la organización o institución, y en los que influyen factores psicosociales y organizacionales. En él, las víctimas se sienten acosadas o humilladas por acciones habituales de manipulación, confrontación, maltrato, intimidación, violencia física, verbal y sexual, aislamiento, negación de la comunicación,

y toda clase de abusos, que tiene consecuencias físicas y psicológicas. La exposición constante a este tipo de situaciones de abuso y agresión en el centro de trabajo tiene efectos negativos tanto en la salud física como psicológica de las personas, quienes presentan crisis de ansiedad y de pánico, depresión, estrés e interacción negativa con el entorno. En este sentido, el mobbing representa un factor de gran relevancia que potencia el estrés laboral y muy probablemente es una de las variables que contribuye al surgimiento del síndrome de burnout.

Entre los teóricos, existen algunas coincidencias respecto a la naturaleza del mobbing, pero de acuerdo con Newman & Baron (1998), y Salin (2003), hay que ubicarlo y entenderlo como producto-resultado de cierto tipo de relaciones que se establecen entre los miembros de una misma organización y no con agentes externos a ella. Este planteamiento es relevante en el sentido de que permite diferenciar al mobbing de otras formas de agresión y de violencia interpersonal en el lugar de trabajo.

Metodología ¿Cuáles son los elementos metodológicos mínimos que implica el abordaje del síndrome de burnout?

A partir de la revisión anterior, se presenta la metodología que describe el desarrollo de este padecimiento en el ámbito educativo (Tabla 5), así como las acciones de atención y mejoramiento que se sugieren para su abordaje.

Tabla 5

Metodología del síndrome de burnout en la docencia

FASES	DESCRIPCIÓN
1 Iniciación o surgimiento del síndrome.	<ul style="list-style-type: none"> • Conductas agresivas (burlas, insultos, amenazas, descalificación y exhibición). • Actitudes de enfrentamiento entre estudiantes y docentes. • Altos niveles de exigencia administrativa y académica. • Manejo de procedimientos escolares relacionados con los procesos de evaluación. • Difamación y descalificación entre pares (docentes y alumnos). • Abandono institucional hacia el colectivo docente.
2 Institucionalización del síndrome.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de sentimientos de angustia, amenaza, desmotivación y desinterés. • El clima escolar se caracteriza por observar actitudes de cansancio y fatiga, por considerar que no se cuenta con los recursos necesarios para sobrellevar la problemática. • Absentismo de docentes principalmente por problemas de salud (psicosomáticos) como dolores de cabeza, enfermedades gastrointestinales, respiratorias, etc.
3 Personalización del síndrome.	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de conciencia sobre el desequilibrio o estrés relacionado con la vida académica. • Detección de insatisfacción, sentimiento de fracaso en la vida laboral y mala comunicación. • Socialización de las sensaciones de desgaste emocional en el entorno familiar y social.

FASES	DESCRIPCIÓN
4 Búsqueda de alternativas de solución frente al síndrome.	<ul style="list-style-type: none"> •Análisis de las condiciones físicas y psicológicas, personales, grupales e institucionales. •Búsqueda de alternativas y de recursos necesarios para transformar las condiciones laborales, académicas e institucionales.
5 Evaluación y mejoramiento del entorno.	<ul style="list-style-type: none"> •Implementación de estrategias institucionales, grupales e individuales para detectar el impacto del síndrome de burnout en la vida profesional y personal de los docentes. •Socialización de los resultados obtenidos en el entorno académico, institucional y social. •Implementación de estrategias para el mejoramiento del entorno de los docentes.

Ejemplificación *¿Cuál podría ser un ejemplo relevante y pertinente de aplicación del concepto síndrome de burnout?*

De acuerdo con los ejes de la metodología, a continuación se presenta un modelo (Tabla 6) del desarrollo del síndrome de burnout:

Discusión

Tras una revisión del estado del arte del síndrome de burnout, se ha podido constatar la existencia de una multiplicidad de enfoques y de abordajes (Barraza, 2011) hacia este constructo, sobre todo en lo que concierne al campo de la docencia. Si bien es cierto que este padecimiento está presente en las instituciones educativas, la literatura especializada en el tema, y por ende las investigaciones y aportaciones que en este campo se han realizado, principalmente en México, son escasas.

Asociado cada vez más a los males que presentan los profesores, el burnout, tiene sus inicios con una marcada pérdida de expectativas laborales (Moreno, González & Garrosa, 2015) hacia sí mismos y hacia las propias instituciones. Las ya mencionadas implicaciones emocionales, cognitivas, conductuales y sociales tienen potenciales consecuencias graves en los docentes, pero además tienen repercusiones hacia los propios alumnos, principales receptores de este mal que aqueja al sector educativo.

A partir de este siglo, la Organización Mundial de la Salud empieza a considerar los riesgos en la salud de los trabajadores a causa de diversos estresores que se generan en el ámbito laboral, y que van en detrimento de la vida personal y profesional. Dado que se estima que al menos un tercio de la fuerza laboral padece estrés relacionado con el trabajo (Gutiérrez & Valadez, 2011), este fenómeno de desgaste laboral empieza a analizarse desde distintas disciplinas, y en los últimos años cobran relevancia las investigaciones con un enfoque social y humanista, en el que cabe incluir al sector educativo.

Tabla 6
Ejemplificación del proceso del síndrome de burnout

FASES	ACCIONES
1 Iniciación o surgimiento del síndrome.	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de conductas agresivas entre los mismos docentes y hacia las autoridades. Estas conductas van desde una burla, hasta insultos; amenazas, descalificación y todo tipo de agresiones físicas y verbales en espacios públicos, e inclusive frente a los propios alumnos, ante quienes los exhiben, y los incitan para que se enfrenten a los profesores y profesoras. • Tal vez con la conciencia de que puedan tomarse medidas en relación con su conducta violenta, los docentes, quienes buscan atentar contra sus propios pares, incitan a los alumnos, y los hacen presa de sus intereses, problemas y frustraciones, y ponen de manifiesto, entre otras cosas, el repudio y rechazo hacia la autoridad, la falta de aceptación de su situación laboral, el resentimiento hacia quien se encuentra en una mejor condición o la falta de reconocimiento de sus necesidades. Por el extenuante trabajo que implica la atención a grupos muy numerosos, el bajo aprovechamiento académico de los alumnos, las presiones de tiempo y la velocidad de las innovaciones tecnológicas que rebasan al docente, así como las exigencias de padres de familia y los propios problemas personales que se ven reflejados en un resentimiento social. • Todo ello representa un detonante de violencia al interior de las escuelas, en el que participan docentes, administrativos y los propios alumnos; siempre influenciados por otros maestros o por sus mismos pares, que con actitudes retadoras los enfrentan, descalifican y cuestionan y "supervisan" el trabajo docente, exigiendo hasta que se modifiquen las calificaciones, tratando de "beneficiar" a sus pares para conseguir adeptos. • Incitados y asesorados por algunos profesores llegan a la difamación y hasta la exigencia del cese de algún docente que no sea de su agrado, no cumpla con sus imposiciones o no comulgue con sus ideas e intereses, sean o no válidos. • Las exigencias y problemáticas son variadas y constantes, y los recursos para sobrellevarlas o afrontarlas, escasas. Ante estas problemáticas, los docentes presentan una incapacidad de desconectarse del trabajo, y trasladan las problemáticas al entorno personal, situaciones que los dejan en un estado de vulnerabilidad ante diversas enfermedades, tanto psicológicas como físicas.
2 Institucionalización del síndrome.	<ul style="list-style-type: none"> • El colectivo docente, víctimas las presiones propias de la profesión, sin un estímulo o motivación; de hostigamiento y de conductas agresivas por parte de sus pares y de los propios alumnos, van desarrollando sentimientos de angustia; se sienten amenazados, van perdiendo motivación e interés, pues el tenso clima escolar no es propicio para desenvolverse adecuadamente en el aula. • La labor docente se ve mermada y empiezan a observarse conductas y actitudes que afectan la relación con los alumnos, con los propios colegas y que traspasa muchas veces el terreno laboral y se conecta directamente con la vida familiar. • Los niveles de estrés van creciendo y con ello aparecen síntomas como: cansancio, fatiga y desmotivación, por considerar que no se cuenta con los recursos necesarios para sobrellevar esta problemática. • La desvalorización de la propia persona y de la vida profesional, se ve reflejada en un desequilibrio emocional, observable en actitudes y conductas inusuales, que inclusive llegan a afectar a salud física (somatización del problema), que se manifiesta con dolores de cabeza, enfermedades gastrointestinales y respiratorias, crisis de ansiedad, falta de concentración, pérdida del apetito, distracción, etc.; lo que a su vez, da lugar al absentismo de docentes; sintomatología que dentro de las organizaciones son "invisibles".
FASES	ACCIONES

3 Personalización del síndrome.

• Aunque es de destacar que no siempre se cuentan con los recursos necesarios para afrontar este padecimiento, y en ocasiones ni siquiera para detectarlo, cuando estas vivencias hostiles y de desvalorización de su quehacer diario, se reconocen como una verdadera problemática; cuando se hace consciente que se está viviendo una situación que trasgrede incluso la dignidad, se puede identificar el desequilibrio o estrés emocional y es factible que se relacione con los cambios que se gestan en la vida académica.

• La presencia de insatisfacción, la mala comunicación o ausencia de ella, así como el sentimiento de fracaso en la vida laboral y la baja autoestima, traspasan la frontera de lo público para impactar en lo privado, y se percibe como una situación que va en detrimento del desempeño laboral y personal, entonces existe la posibilidad de detectar y ponderar las sensaciones de desgaste emocional que se van incrementando con el paso del tiempo, y cuya presencia influye en la salud, la calidad de vida y el bienestar general de los docentes.

4 Búsqueda de alternativas de solución frente al síndrome.

• Cuando se logra el reconocimiento personal e institucional de una problemática como ésta, en primera instancia se abren las posibilidades para medir el impacto en el entorno escolar y en la vida personal de los docentes; detectar los factores que lo desencadenan, mediante un análisis de los niveles de satisfacción laboral, de las condiciones físicas y psicológicas, personales, grupales e institucionales, pero también hace factible la búsqueda de alternativas que pudieran favorecer el ambiente de trabajo e influir en la salud física y emocional de los docentes.

• Proporcionar los recursos necesarios para transformar las condiciones laborales, académicas e institucionales, e intervenir de manera sistemática en la prevención de este padecimiento y el deterioro de la calidad de vida de los docentes.

• Realizar un trabajo conjunto, de voluntades, de apoyos internos y externos que favorezcan las dinámicas institucionales.

5 Evaluación y mejoramiento del entorno.

• La implementación de estrategias de intervención debe emanar de un análisis exhaustivo que contemple los diversos factores que intervienen en el desarrollo del síndrome de burnout.

• Conocer las consecuencias tanto individuales como profesionales y familiares, es fundamental para intervenir y prevenir oportunamente. Éste debe ser un compromiso de apoyo institucional, que se enfoque desde la individualidad del docente, y que, en reconocimiento de sus requerimientos, proporcione las herramientas necesarias de autoestima, motivación, satisfacción, comunicación e interrelación entre la comunidad y su entorno, mediante talleres y apoyos especializados individuales y grupales.

• Se requiere también de gestionar recursos y generar mecanismos que mejoren el entorno, evitando las prácticas nocivas de interacción y de condiciones laborales inestables y que garanticen la seguridad de los docentes. En ese sentido, es de gran relevancia la socialización de los resultados obtenidos en el entorno académico, institucional y social, para articular un trabajo multidisciplinario y colaborativo eficaz que permita a los docentes afrontar con asertividad las situaciones amenazantes a las que se enfrentan e inducir cambios en su realidad.

Es en el ámbito de la enseñanza donde las cifras han ido incrementándose de manera acelerada y donde los profesionales se encuentran más expuestos a padecer el síndrome de burnout (Durán, et al. 2001), cuyos síntomas empezaron a hacerse visibles a partir del absentismo y del acelerado aumento en las bajas de tipo psiquiátrico, con las consecuentes repercusiones económicas (Herruzo & Moriana, 2004) que conlleva. Esto no es más que el reflejo de un ambiente de

trabajo inadecuado, con condiciones y factores generadores de agentes nocivos que inciden en la calidad de vida.

Las instituciones educativas son el centro de múltiples demandas y expectativas que se gestan, en muchas ocasiones, en ambientes hostiles, de violencia y de mala interrelación docente-alumno, y en general entre todos los actores del proceso educativo, incluyendo a los padres de familia, que trascienden el entorno escolar. En este contexto, y ante la complejidad de las relaciones cercanas y cotidianas de interacción, la actividad docente se vuelve agotadora, con altos niveles de frustración hacia sus logros profesionales y hacia su propio estilo de vida; situaciones que elevan los niveles de estrés, detonantes del burnout, con síntomas “invisibles” para muchos de los involucrados (en ocasiones por desconocimiento).

Es importante destacar que son varios los factores que en la actualidad han llevado al estudio del burnout, presente en los profesionales de la educación: los acelerados cambios sociales, económicos, de políticas educativas, de condiciones para ejercer la docencia; los extenuantes ritmos de trabajo, la excesiva competencia, y en general, por la velocidad de las transformaciones del mundo globalizado, aunado a la brecha generacional que existe entre los estudiantes (nativos digitales) y los docentes, que con el desarrollo de las nuevas tecnologías empleadas en los procesos de enseñanza y aprendizaje se sienten rebasados por no contar con las competencias que les permitan ir al ritmo de estas transformaciones; de mantenerse vigentes en el mundo cambiante.

Como se ha señalado, el desarrollo del síndrome de burnout tiene una fuente multifactorial, que se origina en el entorno laboral y cuyas consecuencias repercuten en la salud física y psicológica de quien lo padece. Sin embargo, como menciona Mason (1971), no se han podido identificar o especificar los agentes nocivos para la salud, solamente se ha determinado la relación que guardan con las reacciones emocionales o psicológicas que provocan los estresores, y sus implicaciones en la calidad y satisfacción laboral.

Al ser este un padecimiento que se caracteriza por tres aspectos fundamentales: agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal (Maslach, 1996), su desarrollo va produciendo lo que Esteve (2015) denomina un ciclo degenerativo de la eficacia docente, pues su bienestar general se ve mermado por alteraciones emocionales al estar expuesto a múltiples estresores en el entorno laboral; los sentimientos de insatisfacción van incrementándose, las tensiones superan la capacidad de respuesta, y con ello se desarrollan todo tipo de situaciones adversas que salen de control.

Ante lo expuesto, indiscutiblemente “quemarse por el trabajo”, tiene su origen en el entorno laboral, no en el trabajador (Gil-Monte, 2003), ni en una predisposición biológica, tampoco en una respuesta inadecuada a los estresores laborales. Aunque si bien es cierto que en este proceso de desgaste intervienen también los recursos con se cuenta para enfrentar la adversidad, y el propio organismo tiene la capacidad de recuperarse, cuando estas situaciones se presentan con excesiva frecuencia e intensidad (Herruzo, & Moriana, 2004), generan diversos padecimientos y trastornos psicosomáticos como expresión del

alto grado de insatisfacción, desmotivación y malestar que transforman negativamente la vida de los docentes.

Ante el incremento de este padecimiento que se está convirtiendo en un problema de salud pública, y considerado como una de las enfermedades profesionales de este siglo, las instituciones educativas y los sistemas de salud están obligados a trabajar de manera conjunta para atenderlo, pues las alteraciones físicas y emocionales, producto del excesivo estrés laboral representan un elevado índice de enfermedades psiquiátricas, según datos del Hospital General de México. En tal caso, y dado que en cualquier organización, lo más importante son los recursos humanos, cuidar de ellos es prioritario. La incorporación de acciones sistemáticas para dotar a los maestros de herramientas necesarias para afrontar estas situaciones, pero sobre todo, contribuir a la mejora de ambientes escolares e institucionales, son algunos de los desafíos que plantea la sociedad del conocimiento, y que hoy por hoy requieren fortalecer las instituciones educativas.

Referencias

- Álvarez, E., & Fernández, L. (1991). El Síndrome de " Burnout" o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría.*, 11(39), 257-265.
- Arís, N. (2009). El Síndrome de Burnout en los docentes. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 7(18), 829-848.
- Barraza, A. (2011). *Estrés, Burnout y bienestar subjetivo. Investigaciones sobre la salud mental de los agentes educativos.* México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C.
- Belkic, K. L., Landsbergis, P. A., Schnall, P. L., & Baker, D. (2004). Is job strain a major source of cardiovascular disease risk? *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 30(2), 85-128.
- Billingsley, B. S., & Cross, L. H. (1992). Predictors of commitment, job satisfaction, and intent to stay in teaching: A comparison of general and special educators. *The Journal of Special Education*, 25(4), 453-471.
- Brock, B.L. & Grady, M.L. (2000). *Rekindling the flame: Principals combating teacher burnout.* Thousand Oaks: Corwin Press.
- Cooley, E., & Yovanoff, P. (1996). Supporting professionals-at-risk: Evaluating interventions to reduce burnout and improve retention of special educators. *Exceptional Children*, 62(4), 336-355.
- Doménech, D.B. (1995). Introducción al síndrome "burnout" en profesores y maestros y su abordaje terapéutico. *Psicología educativa*, 1, 63-78.
- Durán, A., Extremera, N. & Rey, L. (2001). El síndrome de Burnout en el ámbito educativo: una aproximación diferencial, *Apuntes de Psicología*, 19, 251-262.
- Dworkin, A.G. (1987). *Teacher burnout in the public schools: Structural causes and consequences for children.* Albany: State University of New York Press.

- Escartín-Solanelles, J. (2010). "Mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio. Facultad de Psicología. Universidad de Barcelona, España.
- Esteve, J. M. (2015). La docencia: competencias, valores y emociones. *Organización de Estados Iberoamericanos. Fundación SM Universidad de Málaga. ESPAÑA.*
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., & Durán, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en profesores. *Encuentros en psicología social*, 1(5), 260-265.
- Fernández-Berrocal, P., Ramos, N., & Extremera, N. (2001). Inteligencia emocional, supresión crónica de pensamientos y ajuste psicológico. *Boletín de Psicología*, 70, 79-95.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gil-Monte, P. R. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología científica.com*, 3(5). Universidad de Valencia, España.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México*, 44(1), 33-40.
- Gutiérrez, F., Valadez, A. (2011). Una descripción general del burnout y sus efectos en profesores universitarios. Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(3), 349-368
- Herruzo, J. & Moriana, J. (2004). Estrés y Burnout en profesores. *International journal of clinical and health psychology*, 4(3), 597-621.
- Hoyos B., C. (2000). *Un modelo para investigación documental. Guía teórico práctica sobre construcción de Estados del Arte.* Medellín: Señal Editora.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-311.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual, estado actual de la cuestión. *Vivant Academia*. No. 112. España
- Martínez-Pons, M. (1997). The relation of emotional intelligence with selected areas of personal functioning. *Imagination, Cognition and personality*, 17, 3-13.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Manual.* EUA: Palo Alto.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(99), 99-113.
- Mason, J. W. (1971). A reevaluation of the concept of non specificity in the stress theory. *J. Psychiar. Res.* 8, 323-333.
- Mechanic, D. (1978). Stress, crisis, and social adaptation. En D. Mechanic (ed.), *Medical sociology* (2nd. ed.) (pp. 290-311). Nueva York: The Free Press.
- Moreno, B., González, J. & Garrosa, E. (2015). Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud Percibida. En J. Buendía y F. Ramos (Eds). *Empleo, estrés y salud* (pp 59-83). Madrid: Pirámide.

- Mowday, R.T., Porter, L.W. & Steers, R.M. (1982). *Employee-Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absentecism, and Turnover*. Nueva York: Academic Press.
- Naranjo, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. Universidad de Costa Rica. *Educación*, 171-190.
- Organización Mundial de la Salud. (2015). Estrés laboral, es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Recuperado en: <http://www.who.int/library/services/obtain/es/>. Ginebra, Suiza.
- Retamal, P. (1998). *Depresión*. Chile: Editorial Universitaria.
- Román, C., Hernández, Y. (2011). El estrés académico: Una revisión crítica del concepto desde las ciencias de la educación. Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(2), 1-14.
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. Universidad de San Martín de Porres. *Liberabit*, 13(13), 71-78
- Sandín, M.P. (2003). *Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones*. Madrid: McGraw-Hill
- Tobón, S. (2012). *El proceso de mediación. Diez acciones esenciales para formar y evaluar competencias*. México: CIFE
- Valero, L. (1997). Comportamientos bajo presión: El burnout en los educadores. En M.I. Hombrados (Ed.), *Estrés y Salud* (pp. 213-237). Valencia: Promolibro.
- Van Horn, J.E. & Schaufeli, W.B. (1997). A canadian-dutch comparison of teachers' burnout. *Psychological Reports*, 81, 371-382.
- Vargas, G. & Calvo, G. (1987) "Seis modelos alternativos de investigación documental para el desarrollo de la práctica universitaria en educación". En: *Revista Educación Superior y desarrollo* N° 5. Proyecto de extensión REDUC – Colombia. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.