

Expectativas de realización personal e inserción laboral. Un análisis en el sector público

Self-realization expectations and labor insertion. A case study in the public sector

Miriam Aparicio¹ y Roxana Marsollier²

El estudio analiza los efectos de la inserción laboral de un grupo de universitarios que se desempeña en el Estado, un contexto poco propicio al desarrollo personal. Desde una perspectiva psicosocial, se parte del análisis de factores personales, pero sin perder de vista las variables organizacionales que influyen en la calidad de vida laboral. Se utilizaron metodologías cuantitativas, destinadas a determinar el nivel de *burnout* o *desgaste laboral* de empleados estatales y metodologías cualitativas, a efectos de captar las autopercepciones sobre el nivel de realización personal en el ambiente de trabajo. Los resultados –que ponen en relación *burnout*, expectativas y estrategias de afrontamiento– invitan a profundizar las teorías de base y a trabajar en la prevención del estrés y *burnout* a partir de la potenciación de estas últimas.

Palabras claves: Universitarios, Empleo, *Burnout*, Expectativas

This study analyzes labor insertion of a group of university graduates working in the public sector, a context that does not favor personal development. As a departing point, and from a psychosocial perspective, we have studied personal factors, but we have also considered the organizational variables that influence the quality of working life. Quantitative methods were used, so as to determine the level of burnout state employees have. Moreover, qualitative methods were used, so as to know employees' self-perceptions about their levels of personal realization in the workplace. The results invite us to go deeper into the base theories – which relate burnout, expectations and coping strategies – and to promote stress and burnout prevention.

Keywords: University graduates, Employment, Burnout, Expectations

Recepción del artículo: 07.04.2011 - Aprobación del artículo: 30.06.2011

¹ Doctora en Educación. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina

² Doctora en Educación. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina

La correspondencia relativa a este artículo debe ser dirigida a miriamapar@yahoo.com o rgmarsollier@yahoo.com.ar

Introducción

En Argentina, al igual que en otros países de Latinoamérica, el mundo laboral ha sufrido profundas y abruptas transformaciones, especialmente en las últimas décadas. Los cambios estructurales, económicos, tecnológicos y socioculturales a que asistimos nos enfrentan a un mundo laboral cada vez más competitivo e inestable, lo que deja sus huellas en la salud física y mental de los trabajadores. Ello se vuelve aún más notorio en ámbitos en los que las posibilidades de autorrealización y desarrollo personal y profesional son limitadas.

La incertidumbre generada por el mercado laboral actual no es menor para los más instruidos. En otras épocas, quien obtenía un diploma, se aseguraba un empleo estable y un buen porvenir económico. Hoy, la educación superior, quizá facilite obtener un puesto de trabajo y no caer en el desempleo, pero no siempre dicho puesto es acorde a las expectativas de realización personal y a la formación obtenida por el sujeto. Esta problemática se halla vinculada a la Teoría de la Expectativa-Valencia (Feather & Davenport, 1982), según la cual, los sujetos actúan en función de sus expectativas de tener éxito y del valor que otorgan a sus metas. Así, los sujetos más instruidos, tienen mayores expectativas en relación con su inserción laboral, en tanto, globalmente, atribuyen un valor más alto a la educación como canal de progreso económico y social.

El presente estudio identifica las variables asociadas al desgaste laboral, en un grupo de sujetos universitarios insertos en la Administración Pública del Gobierno de Mendoza, Argentina. La problemática psicosocial abordada llama la atención por cuanto a partir de 1998 –época de inicio de recesión en nuestro país– se da un ingreso masivo de personal altamente calificado en el sector público provincial. La alta burocratización del sistema estatal y las condiciones de contratación de este sector (inestabilidad laboral y bajos sueldos, entre otras), permiten caracterizar a este ámbito como poco propicio para el desarrollo profesional y personal, donde los empleados con mayor instrucción estarían más proclives a caer en cuadros de apatía y desgaste.

Sobre desgaste laboral y afrontamiento

El *burnout* es una problemática propia del ámbito laboral. A diferencia del estrés, que puede estar vinculado a cualquier aspecto de la vida (profesional, familiar, personal, laboral, social, etc.), el *burnout* es la consecuencia de un estado de estrés asociado al trabajo que se prolonga en el tiempo.

Constantemente, los trabajadores se hallan expuestos a diversas situaciones que los afectan de manera diferente y reaccionan a ellas en función de ciertas características personales tales como la edad, el sexo, la antigüedad, el puesto que ocupan, su estilo atribucional –más cercano al optimismo o al pesimismo– o las estrategias de afrontamiento que utilizan con mayor frecuencia, entre otros factores psicosociales.

Si la situación externa es evaluada como negativa y amenazadora por el sujeto, probablemente surjan cuadros de angustia, estrés, síntomas psicossomáticos, etc. Si estos indicadores persisten en el tiempo, progresivamente, irán evolucionando hacia cuadros más complejos de desgaste laboral. Según Freudenberger (1974), el *burnout* representa el fracaso adaptativo del sujeto al contexto. En otras palabras, el síndrome se caracteriza por el desgaste y el agotamiento de los recursos psicológicos de que dispone el sujeto para afrontar las demandas del trabajo. Centrado en una perspectiva clínica, el autor puso el acento en los síntomas del *burnout*, considerándolo como un estado, es decir, como un producto ya acabado, fruto del estrés laboral que padece el sujeto.

Más tarde, por los años ochenta y desde la Psicología Social, la perspectiva de análisis se amplía y comienza a desarrollarse el concepto del *burnout* como proceso. En este encuadre, Maslach y Jackson (1986) sostienen que el *burnout* surge en las profesiones de ayuda y debido, precisamente, al desgaste provocado por un trabajo que supone estar en permanente contacto con otras personas. Para las autoras, el síndrome se manifiesta por un alto cansancio emocional, alta despersonalización y baja realización personal. Posteriormente, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), extendiendo el síndrome a otros contextos laborales pero sin perder su estructura tridimensional, consideran que el *burnout* se manifiesta por un alto cansancio emocional, alta despersonalización y cinismo e ineficacia profesional frente a un contexto adverso.

Múltiples estudios fueron desarrollados sobre la problemática y en prácticamente todos los campos laborales, emergiendo diversos factores asociados. Así, Pines (1993), define al *burnout* como el proceso de desilusión por la frustración que provoca haber perdido el sentido al trabajo y ver las propias expectativas truncadas. Esta última noción es central y evita confundir al *burnout* con otras patologías ya que el ámbito laboral cumple un papel primordial en tanto facilitador o no del logro de las metas. En otros términos, frente a un contexto que presenta diversas tensiones y pocas oportunidades de apoyo, probablemente surjan cuadros de estrés y de desgaste profesional. Por el contrario, si el entorno es fuente de apoyo y ofrece pocos estresores, favorecerá la realización profesional de sus trabajadores (Gil Monte, 2005).

De todos modos, más allá de las posibilidades y limitaciones concretas del entorno laboral, el hecho de adquirir el síndrome depende, en gran medida, de cómo reaccionen los trabajadores frente a las demandas de su medio laboral, las cuales pueden resultar excesivas en relación con los recursos emocionales disponibles. En este encuadre, los esfuerzos cognitivos o conductuales, es decir, aquellos pensamientos o acciones que utilizan las personas frente a situaciones que evalúan como amenazantes, resultan decisivas para superar o no el estrés (Lazarus & Folkman, 1986). En sus investigaciones, Frydenberg y Lewis (1996) identificaron dieciocho estrategias generales de afrontamiento que utilizan los sujetos ante situaciones desafiantes o conflictivas. Lazarus (2000) presenta una clasificación general de las estrategias distinguiendo aquellas centradas en la acción y las estrategias centradas en la emoción. Las

primeras, permiten ver qué es lo que está ocurriendo, cuál es el problema y qué se puede hacer con él (ejemplo de ellas son: preocuparse, actuar para resolver el problema, esforzarse). Por su parte, las estrategias centradas en la emoción se dan cuando el sujeto, además de hacer frente a la situación, controla las emociones y los efectos angustiantes que provoca la misma (por ejemplo: estrategias de negación, evasión, distanciamiento).

La vinculación entre la problemática del *burnout* y el afrontamiento como herramienta frente al desgaste profesional resulta de interés, bajo las actuales condiciones del mundo del trabajo. Pese a haber sido abordada en numerosos estudios, son muy pocas las contribuciones desarrolladas en el contexto de la Administración Pública, ámbito que nos ocupa por ofrecer características que propician el surgimiento del síndrome –burocratización, estructura jerárquica verticalista, excesivo formalismo, resistencia al cambio, escasas posibilidades de movilidad laboral, entre otros.– (Folkman, 1984; Peiró & Salvador, 1993; Blanch Plana, et. al, 2002; González Barrón, et. al, 2002; Salanova, et al., 2005; Moreno Jimenez, et. al, 2005).

Método

Diseño metodológico

La muestra estuvo constituida por empleados de una dependencia de la Administración Central del Gobierno de Mendoza (n=100), que en su mayoría ingresan al Estado hacia 1998, recordemos, inicio de la crisis económico-política de Argentina; situación que no ofrecía demasiadas oportunidades ni aún para los sujetos que habían alcanzado un alto nivel de instrucción. Dicho ingreso en cifras muy superiores a las habituales, despertó nuestro interés por cuanto, a la luz de la Teoría de la Expectativa-Valencia (Feather & Davenport, 1982), los sujetos más instruidos serían más proclives a hacer cuadros de desgaste si las condiciones de ejercicio profesional distan de lo anhelado o esperado, en relación con su formación. La alta presencia de graduados universitarios era, pues, una evidencia: el 71% de nuestra población posee un nivel de instrucción superior universitario o terciario y el 29% restante tiene nivel de instrucción secundario o inferior. A la luz de la teoría de referencia, el nivel de instrucción fue utilizado como línea de corte, efectuándose un estudio comparativo entre sujetos identificados de aquí en adelante como “universitarios” y “no universitarios”, respectivamente.

Con relación al diseño metodológico, la investigación contempló dos instancias: una cuantitativa a efectos de conocer los niveles de *burnout* de los empleados públicos y otra cualitativa, complementaria de la anterior, que permitió profundizar las razones que subyacen al desgaste laboral.

Se trabajó con una encuesta semiestructurada que recoge datos sociodemográficos y se utilizaron pruebas específicas destinadas a medir las variables en juego. A continuación se presentan los resultados de la aplicación del *Burnout Measure* (Pines &

Aronson, 1988) y del Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento (Frydenberg & Lewis, 1996). Además, se utilizó el *Maslach Burnout Inventory* (Maslach & Jackson, 1986) y la Escala de Bienestar Psicológico (Casullo, 2002), cuyos resultados no se desarrollan en la presente comunicación.

En relación con la metodología cualitativa, el punto de partida fueron las expresiones literales de los sujetos, las que permitieron recoger las autopercepciones sobre el ambiente de trabajo y cómo los empleados se perciben en dicho contexto. Se presentan en esta comunicación algunos resultados de la asociación libre de palabras en torno a los nodos “Aspiraciones” y “Trabajo en el Estado”, operacionalizados mediante una adaptación de la propuesta de Abric (1994) para el análisis de las representaciones sociales. Para cada nodo, el sujeto vinculó tres conceptos en orden de importancia, de mayor a menor asociación. Todos los vocablos mencionados fueron reagrupados en categorías explicativas que posibilitaron la organización y posterior análisis de los datos cualitativos, teniendo en cuenta la frecuencia de aparición de cada categoría y respetando la importancia otorgada originalmente.

Resultados

Caracterización general

Los resultados muestran los aspectos de base (socioculturales y ocupacionales) que definen a esta población, así como algunas opiniones vinculadas al espacio y clima de trabajo. Descriptivamente, la muestra se constituyó por un 42% de varones y 58% de mujeres, de 43 años de edad promedio y en su mayoría de estado civil casado (55%). En relación con la situación laboral, cabe señalar que el 71% de los sujetos se hallaba en relación de dependencia con el gobierno, mientras que el 29% restante no poseía, al momento del relevamiento, un puesto estable (contrato de locación). Por otra parte, el 97% de los encuestados consideró su empleo en el Estado como trabajo principal, siendo la ocupación secundaria más destacada, la actividad profesional independiente.

Otros factores de importancia son las relaciones interpersonales donde los encuestados manifiestan tener dificultades relativas al trato con los jefes (37%) y en menor medida, con los compañeros (20%). Por último, y en cuanto al ambiente físico de trabajo, el hacinamiento, el ruido y el mobiliario inadecuado fueron señalados como las principales problemáticas.

Educación, *Burnout* y Estrategias de Afrontamiento

Los datos fueron trabajados cuantitativamente en un plano descriptivo, bivariado (correlaciones y regresiones) y multivariado. Se destacan a continuación, algunos resultados estadísticos que ofrecen un particular interés.

Los resultados del *Burnout Measure*³ (Pines & Aronson, 1988) permitieron identificar sujetos sin *burnout*, en situación de riesgo y a quienes padecen el síndrome. Al agrupar a los sujetos en riesgo y a quienes sufren la patología, observamos que un 37,93% de sujetos “no universitarios” se hallaría vinculado al Síndrome de *Burnout*, ascendiendo este porcentaje a 45,07% entre el grupo de “universitarios”. Si bien los niveles de desgaste laboral no son tan elevados como era previsible, las cifras antes enunciadas, tampoco son desestimables, sobre todo si se piensan con fines preventivos. En otros términos, si bien la mayor parte de la población encuestada no posee altos niveles de *burnout*, hay un porcentaje importante de sujetos que constituyen una población en riesgo o presentan ya características típicas de este síndrome, siendo esta tendencia más marcada entre los “universitarios”.

En relación con el afrontamiento, los hallazgos muestran que las estrategias más utilizadas por los sujetos de ambos grupos son Esforzarse y tener éxito; concentrarse en Resolver el problema y Preocuparse, siendo la estrategia menos usada Ignorar el problema. Dicho en otras palabras, los sujetos son más proclives a hacer frente a los problemas laborales. No obstante, si bien ambos grupos privilegian, globalmente, estrategias similares, los valores relativos al uso de las estrategias positivas son más contundentes para los “universitarios” (por ejemplo, valores que rondan el 90% en el uso de la estrategia Esforzarse y tener éxito).

Este dato es relevante para la investigación, pues el hecho de que los sujetos utilicen estrategias positivas de afrontamiento les ha ayudado a no perder el optimismo y, por ende, a no desgastarse a pesar de estar en un ambiente laboral de riesgo. Cabe destacar que dos de las Estrategias de Afrontamiento identificadas en el cuestionario de Frydenberg y Lewis (1996)⁴, muestran tener una asociación significativa con el nivel de instrucción de los empleados encuestados. Se observó que a mayor nivel de instrucción corresponde un aumento en el uso de las estrategias Buscar apoyo social y Buscar ayuda profesional. La primera de ellas identifica la inclinación del sujeto a compartir los problemas con los demás a efectos de conseguir su ayuda y apoyo para afrontarlos. Por su parte, la búsqueda de ayuda profesional consiste en la tendencia a recurrir a consejeros profesionales, como un maestro o un psicólogo.

En lo que concierne al análisis multivariado, se obtuvieron dos perfiles predictivos del desgaste laboral claramente diferenciados.

Para el grupo de “no universitarios” (86,5% de los casos, $R^2 = .865$), el *burnout* se explica por la Falta de estrategias de afrontamiento ($\beta = .502$), el aumento en el Cansancio Emocional ($\beta = .403$) y, en menor medida, por la tendencia a Autoinculparse ($\beta = .190$). A ello se agrega la disminución del contacto con otros –estrategia Invertir en amigos ($\beta = -.276$)–.

³ Consistencia interna según Alfa de Cronbach de .63

⁴ Consistencia interna según Alfa de Cronbach de .95

En cuanto al modelo explicativo de los “universitarios”, se observó que en el 68,2 % de los casos ($R^2 = .682$), el desgaste se predice por el aumento del Cansancio Emocional ($\beta = .498$) –agotamiento tanto físico como psíquico que implica la sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente (Maslach & Jackson, 1986)– y la búsqueda de actividades que permitan Reducir la tensión ($\beta = .382$) –estrategia de regulación de las emociones–. A su vez, el *burnout* aparece vinculado a la disminución del Bienestar Psicológico ($\beta = -.296$) –disposición a evaluar en forma positiva la vida (Casullo, 2002)– y a un menor contacto con otros –estrategia Invertir en amigos ($\beta = -.254$)–.

El ambiente de trabajo y la realización personal

A partir del análisis cualitativo fue posible profundizar en las autopercepciones y vivencias de los empleados sobre el impacto del desgaste laboral en su vida profesional, comprender cómo perciben el ambiente de trabajo y cómo se ubican en él (Pérez Serrano, 1994, 1998; Vasilachis, 2007). Brevemente, se comentan dos importantes hallazgos que no sólo complementan los resultados cuantitativos encontrados, sino que arrojan luz a sus causas más profundas e invitan a la reflexión a partir de nuevos interrogantes.

Tal como se detalló en la sección de metodología, la herramienta de asociación libre de palabras permite trabajar no solamente con las categorías de mayor frecuencia, sino también, con aquellas que fueron priorizadas por el sujeto. Se solicitó a cada empleado que asociara tres palabras a un concepto general denominado nodo. Dichos vocablos, además, fueron organizados en orden de importancia por el mismo sujeto, siendo el primero de mayor jerarquía en su asociación al nodo. De la matriz de datos obtenida a partir de la totalidad de respuestas, se procedió a reagrupar los conceptos mediante la construcción de categorías explicativas, respetando siempre la importancia asignada por el sujeto (Abrieu, 1994).

Gráficamente, la combinación de frecuencia e importancia de cada categoría puede ser visualizada en cuatro cuadrantes, determinados por el cálculo de dos límites que marcan si la frecuencia o importancia de la categoría es alta o baja, respectivamente. Así, en el cuadrante superior derecho, la figura muestra las categorías que ofrecieron “alta frecuencia” y “alta importancia” para cada uno de los grupos.

Veamos a continuación los aspectos que revisten mayor interés al estudio. El análisis del nodo “Aspiraciones” reveló un profundo anhelo de “Realización personal” (Ver Figura 1). Esta categoría reúne expresiones literales tales como “*superación*”, “*crecimiento*”, “*perfeccionamiento*”, “*plenitud*”, entre otras. Si bien esta categoría presentó mayor nivel de frecuencia e importancia para ambos grupos, los valores hallados para los “universitarios” son más contundentes. Las aspiraciones, continúan siendo un factor distintivo entre los universitarios, tal como lo sostiene la sociología espontánea y la literatura científica, aunque en el caso que nos ocupa, presente pocas posibilidades de concreción en el plano laboral. Para ambos grupos, continúa en or-

den de importancia y frecuencia, la categoría “Aspectos motivacionales”, donde las aspiraciones aparecen vinculadas a vocablos tales como “*empeño*”, “*ganas*”, “*motivación*” o “*ambición*”.

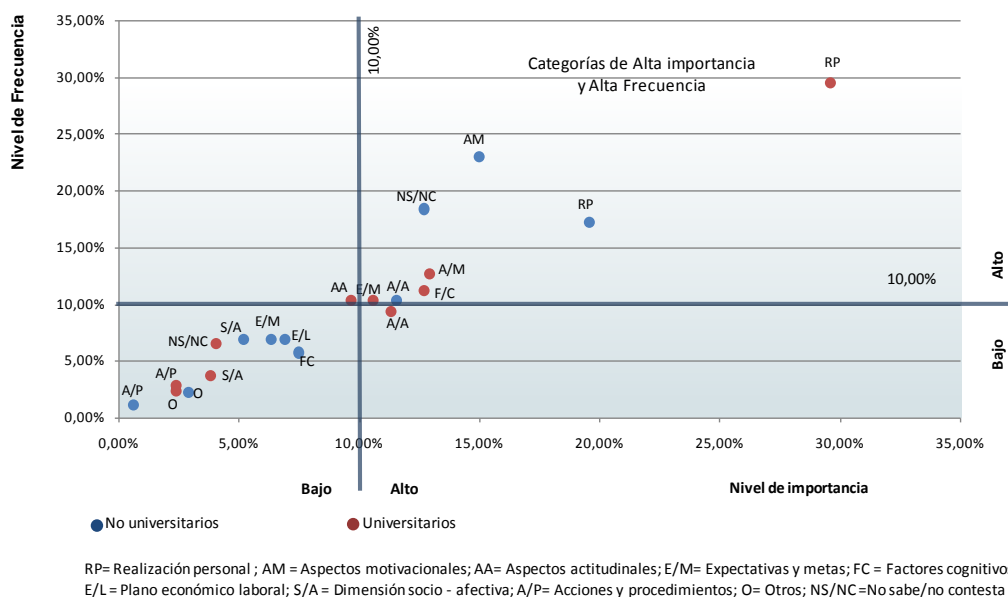


Figura 1. Autopercepciones en torno al Nodo: Aspiraciones

Por su parte, el análisis efectuado sobre el nodo “Trabajo en el Estado” develó numerosas críticas al contexto laboral por parte del grupo de “universitarios”, centrándose en este aspecto el núcleo duro de la autopercepción de este grupo. En otros términos, en las críticas efectuadas por los sujetos, se hallaron los mayores niveles de frecuencia e importancia de los conceptos utilizados por los actores para referirse a su trabajo, alcanzando alto nivel de saturación la categoría “Factores organizacionales” (ver Figura 2). Entre las expresiones contenidas, predominantemente negativas, hallamos términos tales como “*burocracia*”, “*estancamiento*”, “*monotonía*”, “*abusos*”, “*aburrimiento*”, “*rutina*”, “*desigualdad*”. Esta percepción del contexto laboral puede ser generadora de frustración y progresivo desgaste, ante la imposibilidad de generar cambios concretos en dicho escenario. Por su parte, los sujetos “no universitarios”, presentaron una visión más conformista, asociando el trabajo estatal principalmente con características personales tales como “*responsabilidad*”, “*alternativa*”, “*esfuerzo*”, mientras que el peso del contexto no es percibido con tanto nivel de importancia.

En síntesis, el riesgo de *burnout* –tendencia más marcada para los “universitarios” según los resultados cuantitativos– encubriría una situación de descontento ante un contexto laboral que no ofrece posibilidades de crecimiento profesional, a lo que se

suma un anhelo de realización personal que no tiene asidero en el ámbito de trabajo – análisis cualitativo.

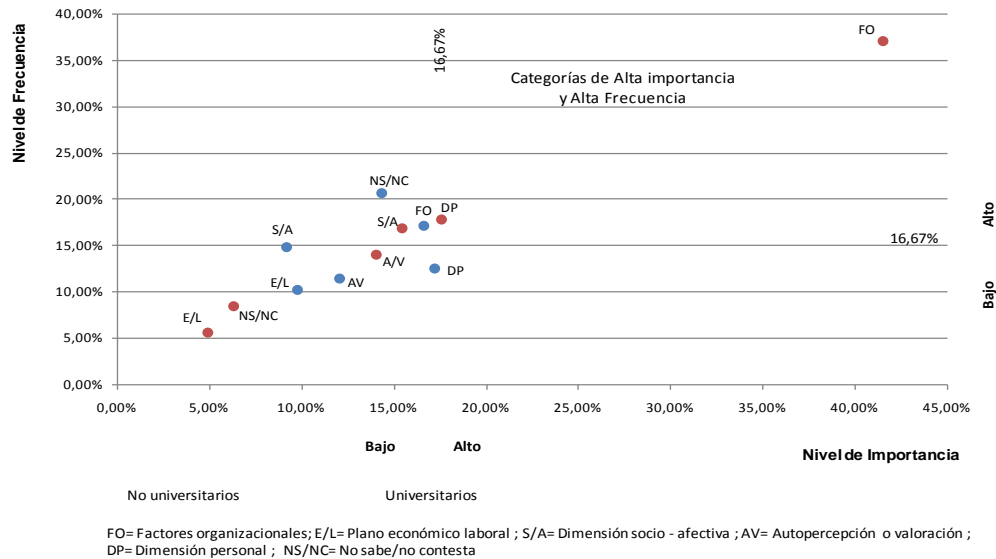


Figura 2. Autopercepciones en torno al Nodo: Trabajo en el Estado

Discusión

Las huellas del *burnout* tienen un doble impacto de carácter negativo. Por una parte, dejan su impronta en la psicología de los trabajadores, generando altos niveles de incertidumbre, síntomas psicósomáticos, bajo rendimiento o estrés, indicadores todos, de un progresivo desgaste. Por otra parte, dejan su huella en los niveles de calidad organizacional, afectando el funcionamiento y clima institucional.

El estudio efectuado nos muestra una serie de indicadores –psicosociales y organizacionales– que denotan una población que ya presenta ciertos rasgos característicos y se halla en riesgo de padecer *burnout*, particularmente, la de mayor nivel de instrucción. El manejo de diversas estrategias de afrontamiento, actúa probablemente como paliativo del desgaste. No obstante, las elevadas expectativas de los sujetos, frente a un contexto adverso que ofrece pocas posibilidades de realización, estarían jugando un papel crucial en el proceso de desgaste laboral.

Los resultados dejan el camino abierto a la acción educativa preventiva del estrés y el *burnout* –aspecto muy desarrollado en España y Estados Unidos–, mediante la consolidación de estrategias de afrontamiento positivas que operen como “paragolpes” ante situaciones estresantes.

REFERENCIAS

- Abric, J.C. (1994). *Pratiques sociales et représentation*. París: Presses Universitaires de France.
- Blanch Plana, Á., Afluja Fabregat, A. y Biscarri Gassió, J. (2002). Síndrome de quemarse en el Trabajo (*Burnouot*) y Estrategias de Afrontamiento: Un Modelo de Relaciones Estructurales. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 18, 1, 57-74.
- Casullo, M. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires/Barcelona/México: Paidós.
- Feather, N. y Davenport, P. (1982). Desempleo y sentimiento depresivo: Un análisis motivacional y atributivo. *Estudios de Psicología*, 12, 63-81.
- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 839-852.
- Freudenberger, H. (1974). Staff *burnout*. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Frydenberg, E. y Lewis, R. ACS. (1996). *Escalas de Afrontamiento para Adolescentes*. Adaptado por J. Pereña y N. Seisdedos. Madrid. TEA,
- Gil Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo – Burnout: Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gonzalez Barrón, R., Montoya Castilla, I., Casullo, M. y Bernabéu Verdú, J. (2002). Relación entre estilos y estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en adolescentes. Universidad de Valencia. *Psicothema*, 14, 2 363-368.
- Lazarus, R. (2000). *Pasión y Razón. La comprensión de nuestras emociones*. Barcelona: Paidós.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca. S.A.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). The Burnout research in the social services: a critique. Special issues: Burnout among social workers. *Journal of Occupational Behaviour*, 1, 95-105.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Moreno Jiménez, B., Seminotti, R. y Garrosa Hernández, E. (2005). El burnout médico: la ansiedad y los procesos de afrontamiento como factores intervinientes. *Ansiedad y Estrés*, 11, 1 87-100.
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Pérez Serrano, G. (1994). *Investigación cualitativa. Métodos y técnicas*. Buenos Aires: Fundación Universidad a distancia Hernandarias.

- Pérez Serrano, G. (1998). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Madrid: La Muralla.
- Pines, A. (1993). Burnout: An existential perspective. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. (Londres: Taylor y Francis, 35-51).
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout: causes and cures*. Nueva York: Free Press.
- Salanova, M., Grau, R. y Martínez, I. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: El rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17, 3 390-395.
- Vasilachis, I. (2007). *Estrategias de Investigación Cualitativa*. Buenos Aires: Gedisa.