



## EL SÍNDROME DE BOURNOT EN LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

**Segovia Meza Silvia Rosio<sup>1</sup>.**

Tutor académico,

**Génesis García Valencia<sup>2</sup>.**

Estudiante,

Universidad Técnica de Manabí

[ssegovia@utm.edu.ec](mailto:ssegovia@utm.edu.ec),

[Ggarcia9020@hotmail.com](mailto:Ggarcia9020@hotmail.com).

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Segovia Meza Silvia Rosio y Génesis García Valencia (2019): "El síndrome de Bournot en las secretarias de la Universidad técnica de Manabí", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (enero 2019). En línea

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/01/sindrome-bournot-secretarias.html>

### Resumen

El Síndrome de Burnout como tal, surge en la década de los 1970 de la mano de Herbert Freudenberger, dando lugar al concepto de Burnout e incorporándolo a la psicología laboral tras realizar estudios como voluntario en una clínica para toxicómanos en Nueva York. Allí evidencia que los trabajadores presentaban síntomas de depresión y de ansiedad tras tres años de trabajo. Los primeros estudios surgieron en 1969 al evidenciar un cuadro común en los oficiales de policía que trabajaban con delincuentes juveniles. En el trabajo se muestran los resultados de una evaluación sobre el riesgo de Bournot realizada a los profesionales que se desempeñan en el secretariado en la Universidad Técnica de Manabí. Para el estudio se aplicó una encuesta basada en el cuestionario de Maslach de 1986 (Vidal-Martínez, 2013),

<sup>1</sup> Vice Decana de la Escuela de Secretariado Ejecutivo. Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí. Licenciada en Ciencias de la Educación en la especialidad de asignaturas secretariales; Magister en Docencia e Investigación Educativa.

<sup>2</sup> Estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo. Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí.

(Sandoval-Duran, 2013) en su segunda variante, a una muestra representativa de dichos profesionales.

**Palabras claves:** Salud laboral – cansancio – agotamiento – aniquilamiento – stres.

### **Abstract**

The Burnout Syndrome as such, arises in the 1970s from the hand of Herbert Freudenberger, giving rise to the concept of Burnout and incorporating it into work psychology after conducting studies as a volunteer in a clinic for drug addicts in New York. There evidence that the workers had symptoms of depression and anxiety after three years of work. The first studies arose in 1969 when a common picture was found among police officers working with juvenile delinquents. The work shows the results of an assessment of the risk of Bournot made to the professionals who work in the secretariat at the Technical University of Manabí. For the study, a survey was applied based on the 1986 Maslach questionnaire (Vidal-Martínez, 2013), (Sandoval-Duran, 2013) in its second variant, to a representative sample of said professionals.

**Keywords:** Occupational health - fatigue - exhaustion - annihilation - stress.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El clima laboral como factor intrínseco en toda organización ya sea grande o pequeña, tiene un impacto significativo en el comportamiento y rendimiento de cada uno de los trabajadores, por esta razón, día a día los encargados de recursos humanos o en su defecto el gerente general de la organización, le prestan la atención necesaria, con más importancia dada la nueva tendencia de considerar a los trabajadores como clientes internos.

Para toda organización lo más importante es alcanzar un margen de eficiencia funcional y estructural cada día mayor al anterior, esto no sería posible sin el involucramiento total de la colaboración, esfuerzo y trabajo en equipo de todos los que la conforman y es por ello que se les debe dar un trato justo que incentive y motive el esfuerzo diario.

Al mencionar la motivación no se refiere estrictamente a motivación e incentivos monetarios, sino al tipo de relación jefe-subalterno, o el grado de trabajo en equipo que desarrollen con sus compañeros. El cumplimiento de estos aspectos, no aseguran que los trabajadores no manejen ciertos niveles de estrés, que en el mundo competitivo y globalizado en el que hoy se vive, es tan común y hasta llega a formar parte del diario vivir, siempre con atención a que no todos los extremos son buenos (Castro-Rivas, 2012).

Al estrés presente en la realización de las actividades, se le podría nombrar el efecto de la exigencia de los superiores que hace que el trabajo sea realizado a tiempo y que brinde una transformación con un significado de aporte medible a los resultados de la institución.

Por supuesto al no tener un control sobre el manejo de estrés, este se convierte, ya no en una fuerza motivadora, sino en una presión que debilita al empleado y hace que este no se

desempeñe adecuadamente en sus funciones, cambiando la denominación de estrés a Síndrome de Burnout.

Por otro lado, la gran competitividad e inseguridad, la falta de un adecuado ambiente laboral, así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de las personas que viven los años dinámicos del nuevo milenio (Apiquian-Guitart, 2007).

El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización o síndrome de agotamiento emocional o profesional es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos (Leka, Griffiths, & Cox, 2018).

Los estudios sobre la incidencia del síndrome de Bournot, se han venido comportando en aumento con el pasar de los años, porque es considerado uno de los factores que disminuyen considerablemente la productividad laboral.

El objetivo del trabajo consiste en exponer un diagnóstico relacionado con el riesgo de Bournot que presentan los profesionales vinculados a la profesión de secretariado de la Universidad Técnica de Manabí, resaltando la importancia que reviste el estudio de esta problemática para el buen funcionamiento de la institución y el mantenimiento de la salud del personal que ocupa dichos cargos.

El trabajo ha sido realizado por la estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo Génesis García Valencia, bajo la tutoría de la profesora Segovia Meza Silvia Rosio.

## **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

El método corresponde al descriptivo transversal (Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014), pues se describe la situación real que presentan las profesionales del secretariado en la Universidad Técnica de Manabí en relación con el síndrome de Bournot, considerando la situación particular existente en varios momentos temporales. Se logró reunir los datos que permitieron descubrir las variables que se encuentran relacionadas entre sí, mediante la recolección de datos, así como la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las diferentes variables. Transversal porque se realizó una investigación observacional, para lo cual se elaboró la correspondiente guía de observación, con el objetivo de lograr analizar las relaciones durante la realización del trabajo de los profesionales del secretariado y sus relaciones con los agentes vinculados con su trabajo en un periodo de tiempo sobre una población muestra seleccionada.

Para la medición del síndrome de Bournot se utilizó el cuestionario de Maslach de 1986 (Vidal-Martínez, 2013) en su segunda variante, que es uno de los instrumentos más utilizado en todo

el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 34 ítems en forma de afirmaciones, sobre la percepción de molestia del profesional en su trabajo, lo que permite medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los aspectos del síndrome: impotencia; desinformación; conflicto; pobre trabajo de equipo; sobrecarga; aburrimiento; castigo; alineación; ambigüedad; ausencia de recompensa y; conflicto de valores. Con respecto a las puntuaciones se consideran según se expone en la tabla 1.

Tabla 1. Puntuaciones del riesgo de Bournot

Puntuación	Riesgo de Bournot	Recomendaciones
De 48 a 168	Bajo	Tome decisiones
Entre 169 a 312	Moderado	Desarrolle un plan para corregir las áreas
Más de 313	Alto	Necesidad urgente de acciones correctivas

Fuente: Elaboración propia con información de: (D`Anello, D`Orazio, Montero, & Escalante, 2009)

1. Subescala de bajo riesgo de Bournot. Califica con un puntaje entre 48 a 168 puntos. No porque el riesgo sea mínimo merece despreocupación, pues el descuido puede traer como consecuencias que el riesgo pueda aumentar, por lo que merece analizar y tomar decisiones encaminadas a mantener el riesgo en nivel bajo.
2. Subescala de riesgo de Bournot moderado. Califica entre 169 a 312 puntos. Ya con dicho puntaje existe el indicativo de un riesgo preocupante por su posible impacto en la salud humana. Merece comenzar a valorar y desarrollar un plan encaminado a eliminar factores de riesgo y llegar a un nivel aceptable.
3. Subescala de riesgo de Bournot alto. Con un puntaje mayor a 312 puntos. Ya se puede afirmar que el riesgo se comporta en un límite peligroso para la salud humana, capaz de generar trastornos que de no ser atendidos oportunamente pueden ser irreversibles. Se requiere urgente la adopción de acciones correctivas que tengan un carácter regresivo en el riesgo, hasta llegar a niveles aceptables.

Se trabajó con una población de 101 profesionales del secretariado que se desempeñan en la Universidad Técnica de Manabí y se determinó una muestra de 50 secretarias, para lo cual se aplicó la ecuación 1 (García-García, Reding-Bernal, & López-Alvarenga, 2013) . Como técnica básica de la investigación se aplicó la encuesta sobre síndrome de Burnout.

### 3. LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

La Universidad Técnica de Manabí es una institución pública ubicada en la ciudad de Portoviejo, de la provincia de Manabí, que fue fundada por el gobierno presidencial del doctor José María Velasco Ibarra. Sus tres funciones sustantivas son: la docencia, la investigación y, la vinculación con la sociedad; interviniendo con calidad en todas las esferas y sectores tantos

públicos como privados del territorio mediante el apoyo de estudiantes, docentes y autoridades (EcuRed, 2018).

Las gestiones para la creación de la universidad estuvieron a cargo del Senador Emilio Segundo Bowen Roggiero, mediante Decreto Legislativo del 29 de octubre de 1952, empezando a funcionar el 25 de junio de 1954, siendo el primer rector de la institución el Ingeniero Paulo Emilio Macías Sabando (EcuRed, 2018).

Los últimos años la universidad ha venido aumentando gradualmente su capacidad docente e investigativa, así como su extensión mediante la vinculación con la sociedad. Actualmente el trabajo de la institución se direcciona en la búsqueda de la relación entre la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral, pretendiendo obtener la información sobre la importancia de los criterios para alcanzar niveles de calidad en el desarrollo del recurso humano, definiendo en qué medida influye en la mejora del desempeño laboral y de esta manera poder optimizar los recursos generando resultados positivos en bien de la organización y del mismo trabajador.

#### **4. EL SÍNDROME DE BOURNOT. CONCEPTOS E IMPACTO**

En cada país se aplica un criterio propio para definir las enfermedades laborales, sin embargo, la mayoría coincide con la definición propuesta por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que la define como (García-García et al., 2013), (Maslach, 2016):

“una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral”.

Hay que tomar en cuenta que algunos países solo incluyen en su definición a aquellas enfermedades laborales manifestadas por los riesgos físicos, químicos y biológicos, olvidando los riesgos psicosociales y los ergonómicos.

En cuanto a las enfermedades profesionales, la Organización Mundial de la Salud (OMS) distingue a las enfermedades profesionales de las enfermedades vinculadas con el trabajo y pone énfasis en que las primeras son aquellas inherentes y relacionadas directamente con el trabajo y las segundas solo quedan con algún vínculo por ser las más frecuentes y de origen multifactorial (Durante, 2005).

Más de 2,3 millones de trabajadores a nivel mundial fallecen por riesgos laborales al año (MacDonald, 2015). Específicamente, las cifras de estrés laboral a nivel europeo han fluctuado entre el 22.3 % en 2007 (Olmedo & González, 2006) y 74 % en 2013 y un 53 % en 2014 (Fidalgo & Piñuel, 2004), mientras que en México en 2010 el estrés laboral ocupaba el segundo lugar a nivel mundial (Thorton, 2010), ya para 2013 dominaba los primeros lugares, afectando al 75% de los mexicanos (Zapf & Einersen, 2001).

Una patología moderna derivada del estrés crónico laboral al que se exponen los trabajadores con motivo de su trabajo es el síndrome de burnout (Leymann & Gustafsson, 1996).

El constructo burnout es un término anglosajón cuya traducción más próxima y coloquial es estar quemado, exhausto, desgastado, perder la ilusión por el trabajo. Dicho término es

considerado como una patología derivada más que de factores genéticos, de las características del ambiente físico, de las demandas del puesto de trabajo, pero sobre todo de las relaciones interpersonales (Psishghadan & Sahebjam, 2012), (Boydak, 2009).

El Síndrome de Burnout es la sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador o trabajadora, en donde los factores personales, familiares y organizacionales se dan la mano para propiciar el surgimiento de este síndrome; además la edad, aunque no parece influir en la aparición del síndrome, se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste (Sandoval-Duran, 2013).

Desde una perspectiva psicosocial, la mayoría de las personas que han estudiado el tema aceptan la definición de Burnout elaborada por Maslach, quienes la consideran como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condicionantes y antecedentes. Los estudios de (Maslach, 2016) definen que Burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas y la definen básicamente tres dimensiones características.

- a) La primera es el agotamiento emocional que se define como cansancio y fatiga manifestándose física, psíquicamente, o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
- b) Despersonalización es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo.
- c) La tercera dimensión es un sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal y que surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima.

El burnout constituye una problemática que cada día y de forma alarmante y preocupante afecta a los trabajadores y trabajadoras, siendo más alarmante y acuciado entre algunos profesionales, especialmente los que guardan relación de funciones asociadas al trato con personas y algunas actividades repetitivas (Vidal-Martínez, 2013).

Cabe destacar por ello, que existen muchos artículos que abordan el burnout. Por todo ello, aunque existen numerosos estudios que abordan el tema, todavía no se ha designado esta patología dentro de las enfermedades profesionales, por lo que no se realiza un diagnóstico y un tratamiento preventivo y eficaz para minimizar sus consecuencias. Por lo tanto, para abordar el burnout en primer lugar es necesario hacer referencia a los diversos estudios internacionales empíricos encontrados sobre el burnout.

Por ello, se pretende dar a conocer las particularidades asociadas con este síndrome en las secretarías, aunque también puede ser padecida por cualquier otro profesional cuyos

destinatarios fundamentales y principales de su trabajo sean las relaciones y dependencia de personas.

## **5. EL SÍNDROME DE BOURNOT EN LAS SECRETARIAS**

Es necesario señalar que en la bibliografía disponible no se suelen encontrar estudios relacionados con el síndrome de Bournot en las secretarias, por lo que para la investigación resulta un terreno fértil e inexplorado, por lo menos para el caso del Ecuador y especialmente en la provincia de Manabí.

Para abordar el síndrome de Burnout en los y las profesionales de secretaría, se debe considerar en primer lugar los aspectos relacionados con la motivación y el perfeccionismo; en segundo lugar estarían las barreras relacionadas con la profesión; en tercer lugar las relaciones que las secretarias establecen con su jefe, con los diferentes directivos y agentes de su radio de acción, así como los agentes y factores externos con que se relaciona; en cuarto lugar las características de la personalidad, que también desempeña un papel importante en la aparición del burnout.

Un aspecto relevante que afecta a las secretarias en lo concerniente a padecer el burnout son las relaciones con los diferentes agentes, entre ellos los estudiantes y que en la mayoría de las ocasiones pueden debilitar el clima organizacional, apareciendo roces y conflictos que pueden desembocar en unas condiciones indeseables, perturbadoras y nocivas para el desempeño de la labor del secretariado.

En la Universidad Técnica de Manabí existen 101 profesionales que se desempeñan en las labores del secretariado, con una edad promedio de 32 años y una preparación profesional de tercer nivel, donde el 69% de estos han cursado estudios superiores de cuarto nivel. Normalmente la jornada de trabajo consta de 8 horas al día de lunes a viernes y en todos los casos poseen los medios informáticos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Con el objetivo de definir el riesgo de Bournot en los y las profesionales que se dedican laboralmente al desempeño de la profesión de secretariado en la Universidad Técnica de Manabí, se aplicó el cuestionario de Maslach de 1986 (Vidal-Martínez, 2013), (Sandoval-Duran, 2013) en su segunda variante a una muestra de 50 profesionales que fue seleccionada previamente. En la tabla 1 se reflejan los resultados estadísticos logrados con la aplicación de la encuesta.

Tabla 1. Resultados de la aplicación de la encuesta

Riesgo de Bournot	Frecuencias	Porcentaje	Observaciones
Bajo. De 48 a 168 puntos	37	74	
Moderado. Entre 169 a 312 puntos	13	26	
Alto. Más de 313	0	0	
Total	50	100	

Fuente: Elaboración propia tomando como referencia los resultados de la encuesta

En la figura 1 se muestra un gráfico donde se refleja la relación existente entre los resultados de la encuesta.

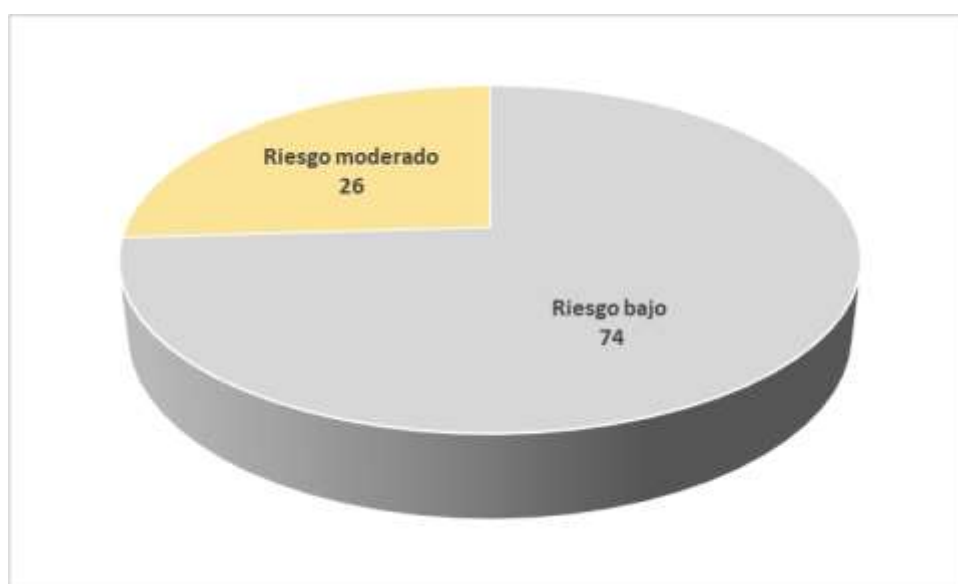


Figura 1. Relación existente entre los resultados de la encuesta

Los resultados del trabajo permitieron interpretar que la mayoría de los profesionales que se desempeñan en cargos de secretaría en la Universidad Técnica de Manabí, presentan un riesgo de Bournot bajo y que en una minoría el riesgo es moderado, no existiendo ningún caso que califica con un riesgo alto.

No obstante, se pudo comprobar que los principales problemas se concentran en el 25% del personal que presenta un riesgo moderado y se destacan los elementos de riesgos siguientes:

- Ausencia de recompensa ya que, a pesar de dar cumplimiento a las actividades y tareas asignadas, no se logran apreciar éxitos en el trabajo, implicando poco reconocimiento por parte del colectivo.



- Pobre trabajo de equipo que se manifiesta en una pobre cooperación entre compañeros, ya que se toma el trabajo con un sentido competitivo y en algunos casos se manifiesta favoritismo en beneficio de algún compañero.
- Ambigüedad ya que las reglas del trabajo están presentando un ritmo de cambios muy elevado y esto hace que no exista una adecuada relación entre el esfuerzo realizado y el éxito en el trabajo, dificultando distinguir claramente las prioridades.
- Sobrecarga de trabajo ya que las funciones laborales están interfiriendo con la vida privada del personal. Existe abarrotamiento de tareas que hace abrumador el trabajo.

## 6. CONCLUSIONES

La aplicación del cuestionario de Maslach de 1986 permitió comprobar que el riesgo de Bournot en los profesionales dedicados a las tareas de secretariado en la Universidad Técnica de Manabí es bajo, no obstante, de existir una minoría que presenta riesgos moderados donde se destacan los elementos de riesgos asociados a: la ausencia de recompensa; pobre trabajo de equipo; ambigüedad y; sobrecarga.

## 7. RECOMENDACIONES

Tomando en consideración que el riesgo de Bournot puede provocar problemas de salud en las personas y teniendo en cuenta las características del trabajo de los profesores universitarios, se recomienda la aplicación del cuestionario de Maslach de 1986 a una muestra representativa de los profesores de la Universidad Técnica de Manabí, lo que permitirá controlar el riesgo y evitar enfermedades provocadas por el stress en el personal.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apiquian-Guitart, A. (2007). El síndrome de Bournot en las empresas. *Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán 26 y 27 de abril, 2007.*
- Boydak, M. (2009). A study on Primary School Teacher Burnout Levels. *The Northern Cyprus Case. Education, Vol.129, nº 4, 692-703.*
- Castro-Rivas, L. Y. (2012). Influencia del clima laboral en el síndrome de Bournot. Estudio realizado en una empresa de producción en la ciudad de Quetzaltenango. *Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Campus de Quetzaltenango, Previo a conferirle en el grado académico de Licenciada. Psicóloga Industrial/Organizacional.*
- D`Anello, S., D`Orazio, A. K., Montero, Y., & Escalante, G. (2009). Incidencia del sentido del Humor y la Personalidad sobre el Síndrome de desgaste profesional (Burnout) en docentes. *EducereInvestigacionArbitrada, 13, nº 45, 439-447.*

- Durante, C. M. (2005). La problemática del 'mobbing'. Consultado el 15 de noviembre de 2018. Disponible en: <http://www.elemplo.com/cr/noticias/investigacion-laboral/la-problematica-del-mobbing-5280>.
- EcuRed. (2018). Universidad Técnica de Manabí. Ecuador. *Historia*, Consultado el 30 de octubre de 2018. Disponible en: [https://www.ecured.cu/Universidad\\_T%C3%A9cnica\\_de\\_Manab%C3%AD\\_\(Ecuador\)](https://www.ecured.cu/Universidad_T%C3%A9cnica_de_Manab%C3%AD_(Ecuador)).
- Fidalgo, Á. M., & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema* 2004. ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG. [www.psicothema.com](http://www.psicothema.com), Vol. 16, nº 4, 615-624.
- García-García, J. A., Reding-Bernal, A., & López-Alvarenga, J. C. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Metodología de la investigación en educación médica. Facultad de Medicina Universidad Nacional Autónoma de México. Publicado por Elsevier México. ISSN 2007-5057, Inv Ed Med* 2013;2(8), 217-224.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. d. P. (2014). Metodología de la Investigación. *Impreso en México, ISBN: 978-1-4562-2396-0*.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2018). La organización del trabajo y el estrés. *Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones. Serie protección de la salud de los trabajadores No 3, Organización Mundial de la Salud.*
- Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of Post-traumatic Stress Disorders. *The European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-277.
- MacDonald, F. (2015). El Mobbing en las relaciones laborales, una nueva problemática actual. *Salta 21. Cultura y actualidad.*, Consultado el 16 de noviembre de 2018. Disponible en: <http://salta21.com/El-mobbing-en-las-relaciones.html>.
- Maslach, C. (2016). Comprendiendo el burnout. *Conferencia: Laudatio, Dra. Chistina Maslach En: Univerisidad de Valparaíso, Chile.*
- Olmedo, M., & González, P. (2006). La violencia en el ámbito laboral: la problemático conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. *Acción Psicológica, junio 2006, vol. 4, n.o 2, 107-128.*
- Psishghadan, R., & Sahebjam, S. (2012). Personality and Emotional Intelligence in Teacher Burnout. *The Spanish Journal of Psychology*, Vol. 15, nº 1, Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5209> 227-236.
- Sandoval-Duran, D. N. (2013). Niveles del Síndrome de Burnout, en Docentes de la universidad de Los Llanos. *Trabajo para optar al título de psicología, Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Escuela de Ciencias Sociales, Arte y Humanidades. Programa de Psicología.*

- Thorton, G. (2010). Over half of business owners feeling increasingly stressed. *International Business Report*, 2010, Disponible en:[http://www.grantthornton.am/en/news/feeling\\_increasingly\\_stressed](http://www.grantthornton.am/en/news/feeling_increasingly_stressed)
- Vidal-Martínez, F. (2013). Variables relacionadas con las dificultades en burnout en profesores y otros profesionales *Departamento de Psicología Sociología y Filosofía. Universidad De León*.
- Zapf, D., & Einersen, S. (2001). Bulling in the work-place: Recent trends in research and practice (special issue). *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4).