

Título: Estudio Descriptivo sobre el Síndrome de Burnout en Psicólogos Organizacionales que actúan en Alagoas – Brasil.

Autor: Lcda Aristella Roberta Lemos da Silva

Director: Dra. Isabel Pérez Jáuregui

Fecha: 01-02-2018

1. Introducción

La tesis de Maestría aquí presentada tiene como objeto de estudio el Síndrome de Burnout, a ser evaluado en la presencia de sus factores centrales en psicólogos organizacionales de Maceió/AL, Brasil.

Este grupo laboral se encuentra dentro de las profesiones de ayuda, salud, orientación a otras personas, de allí su importancia ya que son responsables por la salud mental de trabajadores y de la organización.

Se observa en la actualidad un creciente índice de ausentismo, de consultas médicas por trastornos laborales, impuntualidad, rotación, desmotivación con la actividad que ejercen, llamando esta situación a preguntarnos por sus causas.

El Síndrome de Burnout es un tipo específico de estrés laboral, en el que ocurre un desgaste anormal del organismo humano y/o disminución de la capacidad del trabajo, no pudiendo el sujeto adaptarse adecuadamente a las exigencias del cargo, sufriendo la pérdida de un sentido constructivo en su vida laboral. (Pérez Jáuregui, 2012)

Los psicólogos organizacionales actúan en el área de Gestión de Personas. Son responsables por cuidar la salud, orientar y gestionar a los colaboradores, tarea compleja que exige gran equilibrio emocional, un elevado grado de atención y muchas responsabilidades a ser asumidas.

El Burnout surge, entre otras causas, cuando los profesionales se involucran afectivamente de modo excesivo y abrumador, olvidan sus propias necesidades para atender las necesidades de otras personas.

En ese contexto surgen las siguientes preguntas:

¿Existe un nivel significativo de Síndrome de Burnout en los Psicólogos Organizacionales de Alagoas? Y, si existe, ¿Cuáles son los principales factores presentes a ser atendidos desde el área de Recursos Humanos como mejora del problema?

Es necesario investigar la experiencia laboral y las condiciones del medio ambiente de trabajo ya que pueden ser ellas las que generan un impacto negativo en la salud de los

psicólogos (físico y mental) comprometiendo su desempeño, perjudicando además, a terceros y al sistema organizacional.

Según Fascina Karen. Mekler y Rezende (2007) el trabajo es un factor relevante en la formación de identidades, además de facilitar la inserción social. Así, es considerable afirmar que el bienestar adquirido por el logro de equilibrio entre las expectativas laborales del sujeto y la concretización de ellas es uno de los aspectos que constituye la calidad de vida en el trabajo.

Una de las enfermedades laborales es el Síndrome de Burnout, caracterizado como un proceso de estrés ocupacional crónico, el cual trae consigo consecuencias negativas a nivel individual, profesional, familiar y social (Benevides-Pereira, 2004).

En el trabajo se buscó definir y diferenciar Estrés laboral y Síndrome de Burnout. El Burnout aparecen actitudes y conductas negativas con relación a los usuarios, clientes, organizaciones y trabajo, es un proceso gradual de una experiencia subjetiva, que comprende actitudes y sentimientos que traen como consecuencias problemas de orden práctico y emocional al trabajador y a las organizaciones. En el Estrés laboral no están tales actitudes y conductas, sino que se trata de un agotamiento personal con interferencia solamente en la vida del individuo, pero no necesariamente en su relación con terceros o el trabajo. (Rissardo & Gasparino, 2013).

El objetivo general de la Tesis es evaluar la presencia del Síndrome de Burnout en Psicólogos Organizacionales de Alagoas.

La metodología utilizada fue de estudio de caso descriptivo con psicólogos organizacionales de Alagoas. Por lo tanto, tratase de un estudio descriptivo que busca caracterizar el problema, y no se formularon hipótesis. Se orientó la investigación desde una triangulación metodológica, basada en la complementariedad (Denzin, 1970),

2. Antecedentes y Planteo teórico

El estudio del Síndrome de Burnout pasó por distintas perspectivas en el curso de la historia, ganando espacio entre los estudiosos de las Ciencias del Trabajo y las Organizaciones y se consideró en los Manuales actuales de clasificación diagnóstica, basado en investigaciones realizadas sobre la temática.

A partir de la década de los 70, fueron desarrollados modelos teóricos y herramientas capaces de registrar y comprender este sentimiento crónico de abatimiento, de apatía, de despersonalización. Se trata de un proceso de deterioro de las profesiones

que incluyen cuidados y atención de los profesionales en prestación de servicios. (Codo & Vasques-Menezes, 2000).

El término Burnout significa “perder el fuego”, “perder la energía” o “quemado por fuera”. Sin embargo, la expresión más utilizada es la inglesa que se refiere a algo que dejó de tener sentido por falta de energía. Brandley en 1969 fue quien inicialmente hizo uso de la expresión anglosajona. Sin embargo, fue divulgada mundialmente a través de las ideas de Freudenberger en 1974 que conceptualizó el Burnout como un sentimiento de fracaso y agotamiento producido por un excesivo desgaste de energía, derivando en comportamientos de fatiga, irritabilidad, depresión, aburrimiento, sobrecarga de trabajo, rigidez e inflexibilidad. (Freudenberger apud Santini & Molina Neto, 2005).

Para Pérez Jáuregui (2012, p. 34) “Burnout es un sentimiento de inadecuación personal y profesional que se manifiesta en un cansancio emocional muy fuerte conduciendo a una pérdida de motivación por lo que se hace y que suele desembocar en un sentimiento angustioso de fracaso laboral”.

En otras palabras, Burnout como tipo de estrés laboral, puede desarrollarse como una enfermedad crónica, que comprende síntomas o respuestas a situaciones estresantes, frustrantes y monótonas, o demasiado exigentes, sobre la cual el individuo experimenta sentimientos de fracaso y fatiga, en consecuencia de un excesivo desgaste de energía, marcado por agotamiento físico /o psicológico, actuando de modo frío y despersonalizado en relación a las personas, haciendo que exista un sentimiento de desajuste en relación a las tareas que se tienen que realizar.

Cuando el lado humano del trabajador deja de poder ser incluido en las acciones profesionales, se pierde la esencia de la vocación de ayuda, trayendo desmotivación y una falta de energía al realizar sus obligaciones laborales. En esa dimensión, son manifestaciones comunes la ansiedad, el aumento de la irritabilidad, la desmotivación, la reducción del cumplimiento de los objetivos y del compromiso con los resultados del trabajo, además de la reducción del idealismo, alienación y egoísmo. (Rissardo & Gasparino, 2013).

Para Carlotto (apud Odega et. al., 2001), el Burnout es abordado a partir de cuatro perspectivas, la Concepción Clínica, la Concepción Sociopsicológica, la Concepción Organizacional y la Concepción Sociohistórica, desarrolladas en la Tesis subrayándose la ampliación de su comprensión al introducir en su análisis diversos factores, desde el individual en su comienzo, al contextual en el momento actual.

Este síndrome ha sido definido por Maslach como un fenómeno multidimensional, formado por tres dimensiones: agotamiento Emocional, Despersonalización y reducida Realización Profesional.

- **El agotamiento Emocional (AE):** ocurre cuando el individuo percibe no poseer más condiciones de utilizar la energía que su trabajo requiere. Este estado suele convertir a los profesionales en poco tolerantes y fácilmente irritables en el ambiente de trabajo.
- **La Despersonalización (DE):** es considerada una dimensión típica del síndrome de Burnout y un elemento que distingue este Síndrome del Estrés. Originalmente se presenta como una manera de defensa del profesional de la elevada sobrecarga emocional derivada del contacto directo con el otro, debido a lo cual se desencadenan actitudes insensibles con relación a las personas en las funciones que desempeña.
- **La Reducción de la realización profesional (RRP):** ocurre por la sensación de insatisfacción que la persona pasa a tener en sí misma y con la ejecución de sus trabajos, resultando en sentimientos de incompetencia y baja autoestima.

Los efectos del Burnout interfieren negativamente tanto a nivel individual (físico, mental, profesional, social), como profesional (atendimiento negligente, lentitud, contacto impersonal, cinismo), organizacional (conflictos con los demás miembros de equipo, constante rotación, ausentismo, disminución de la calidad de los servicios).

Los perjuicios también sobrepasan la esfera personal, con el abandono de un puesto profesional o profesión después de años de estudios e inversión financiera para tal fin, afectiva, en la ruptura de lazos de amistad y familiares, así como en la institucional. Al paso que los efectos se reflejan en la productividad, en la imagen de eficiencia de la organización, en los costos de los tratamientos de salud de los funcionarios, en la contratación de nuevos funcionarios para reemplazar a los ausentes, así como también en el entrenamiento de nuevos profesionales. (Benevides-Pereira, 2002).

En el Burnout es como si todos los sueños y proyectos de una carrera de éxito se desmoronasen, pues, la insatisfacción, la inmensa tristeza y el sentimiento de fracaso empiezan a apropiarse de los pensamientos y actitudes del trabajador haciendo que sea perjudicado en todas las circunstancias de su vida.

3. Materiales y Métodos

El método de investigación utilizado fue un estudio de caso descriptivo, transversal, de abordaje cuantitativo y cualitativo realizado en profesionales que actúan como Psicólogos Organizacionales en Alagoas.

El trabajo comienza siendo cuantitativo porque se midió el grado de Burnout y factores de la personalidad de sujetos evaluados. También se toman en cuenta aspectos cualitativos como la significación del estrés dentro del grupo a considerar como muestra y otras cuestiones que permiten profundizar la comprensión del problema tales como las consecuencias del Burnout en la vida personal y las acciones y estrategias que pueden mejorar la situación.

En el presente estudio se buscó ampliar los conocimientos sobre los datos sociodemográficos, datos ocupacionales y profesionales de los sujetos a través de la administración en una **Encuesta** cerrada, a fin de evaluar si hay vinculaciones significativas con los hallazgos de las otras técnicas.

El segundo instrumento utilizado fue el **Maslach Burnout Inventory (MBI)** en su adaptación brasileña por Benevides-Pereira (2002), que es considerado uno de los instrumentos de mayor confiabilidad en la detección del Síndrome de Burnout el cuestionario fue aplicado en 25 (veinticinco) Psicólogos Organizacionales de Alagoas con el objetivo de evaluar si existe la incidencia de Síndrome de Burnout en estos profesionales.

En tercer término, como técnica también cuantitativa, con el objetivo de realizar una pesquisa más completa se incluyó la evaluación sobre factores de personalidad que pudieran vincularse con el tema estudiado a través del **Inventario de Personalidad NEO-FFI-R**, instrumento desarrollado por los investigadores americanos Costa Junior y McCrae en la década de 1990 y adaptado al contexto brasileño por C. Mendoza en 2007, test psicológico aprobado por el Consejo Federal de Psicología –CFP, trata de Inventario de Cinco Factores NEO Revisado (NEO FFIR), es un instrumento de evaluación de la personalidad basado en el modelo pentafactorial, este test ofrece una breve y comprensiva medida de los cinco grandes dominios de la personalidad: Neuroticismo, Extroversión, Amabilidad, Apertura y Responsabilidad

Para realizar la pesquisa cualitativa se utilizó la técnica de **Focus Groups**, uno de los instrumentos más usados en la investigación cualitativa de las relaciones sociales, en este estudio tiene como objetivo profundizar el conocimiento obtenido a través de las técnicas cuantitativas, indagando acerca de las significaciones que las diversas dimensiones del Burnout tienen para los sujetos, sus implicancias en la vida personal, las estrategias de afrontamiento y acciones de mejora reconocidas como adecuadas y saludables frente al riesgo de “quemarse en el trabajo”.

Fueron realizadas 3 sesiones, de alrededor de 40 minutos cada una, interviniendo la misma muestra anterior. Las sesiones fueron realizadas en un amplio auditorio, ventilado sin interferencia externa para asegurar la privacidad.

Las unidades de análisis fueron profesionales que actúan como Psicólogos Organizacionales de Alagoas, con el total de 25 (veinticinco) psicólogos.

La muestra es del tipo intencional con Psicólogos Organizacionales que poseen edades entre 25 a 50 años, graduados en Psicología y que con un mínimo de 1 (un) año de actuación en el área, de ambos géneros. Hay en Alagoas aproximadamente 100 (cien) psicólogos que actúan en el área organizacional de acuerdo con el Consejo Regional de Psicología, por eso la pesquisa fue hecha con un 25% de estos profesionales, que prestan servicios en las organizaciones alagoanos.

La muestra se conformó en base a criterios de accesibilidad y representatividad del área profesional estudiada.

Dado el número limitado de sujetos de análisis, no se puede generalizar los resultados de las técnicas implementadas, sin embargo, el estudio ofrece un aporte comprensivo del objeto de estudio y propuestas de abordaje en busca de la articulación Trabajo/Salud desde el área de los Recursos Humanos.

4. Resultados y Discusión

Aplicándose una triangulación metodológica entre técnicas cuali/cuantitativas administradas, evaluándose diversos niveles de análisis (individual, grupal, organizacional, contextual), se obtuvieron las siguientes conclusiones:

El grupo se encuentra en una etapa inicial de afectación de Síndrome de Burnout, con un nivel leve a moderado fundamentalmente en Cansancio Emocional. En segundo lugar se encuentra afectada la Dimensión Despersonalización y más preservada la Realización Personal o auto concepto profesional.

Factores protectores detectados:

- Contar con una red de apoyo socioemocional
- Autoconcepto profesional positivo y motivación vinculada a la profesión
- Experiencia profesional
- Tener alguna afición u hobby
- Tener un horario laboral fijo y diurno
- Bajo nivel de Neuroticismo

- Extroversión
- Responsabilidad adecuada
- Conciencia del problema y necesidad de trabajar en su abordaje saludable
- Tener una posición activa de no victimización frente a las circunstancias estresoras
- Educación emocional

Factores de vulnerabilidad a enfermar de Burnout:

- Contexto laboral incierto e inestable
- Excesivas demandas en el trabajo
- Pluriempleo
- Interferencia de lo laboral en la vida personal
- Pertener a la franja etaria más joven
- Baja experiencia laboral (1 a 5 años de antigüedad en el ejercicio de la profesión)
- Horario laboral cambiante, rotativo, nocturno
- Muchas horas extras
- Poca o ninguna actividad física
- Insatisfacción respecto a necesidades económicas
- Baja apertura ante el cambio

Considerando la realidad del ejercicio profesional, se observa un cambio en términos de la actuación del psicólogo con el surgimiento, en las últimas décadas, de nuevos campos y, consecuentemente, en el aumento de la necesidad de perfeccionamiento y calificación profesional. Los constantes cambios llevan a la necesidad de perfeccionamiento y muchas veces no existen los recursos o posibilidades para adquirirlos, generando sufrimiento ante el riesgo de perder competitividad en el mercado de trabajo. En tal sentido Leite (1997) observa que, además de las dificultades encontradas en el contacto directo con las nuevas realidades de trabajo, hay, aún, una dificultad con la formación académica que oriente y esclarezca sobre las cuestiones relativas a los diversos campos que surgen paralelos a la graduación.

La actividad laboral puede ser vista por lo tanto, como medio de equilibrio y desarrollo individual, pero también como factor de riesgo desencadenante de trastornos psicofísicos y comportamentales.

La sociedad actual ha sido definida como la *sociedad del cansancio* (Han, 2012), dados los rasgos de hiperrendimiento, aceleración y mecanización que crean patologías entre las cuales este autor destaca el Síndrome de Burnout.

El hecho de considerar medidas de prevención centradas en el individuo y en la organización demuestra la necesidad de ampliar la mirada a la esfera macrosocial. Entender el trabajo, su sentido y sus repercusiones, a partir de la experiencia y del saber de los trabajadores se constituye en una enseñanza indispensable para profundizar el conocimiento sobre el Síndrome de Burnout y, de ese modo, proponer alternativas eficaces de prevención y promoción de la salud.

5. Conclusiones / Recomendaciones

Llegamos a la conclusión de que el agotamiento es un proceso gradual y acumulativo, donde no existe el tiempo exacto para la manifestación de los primeros síntomas, pudiendo ser a corto o largo plazo. Los principales factores desencadenantes del síndrome son la sobrecarga de trabajo, la inseguridad laboral, la devaluación profesional, el cambio indebido de turno, carencia en las redes socio afectivos, tipo de personalidad, entre otros.

Así, desde una perspectiva sistémica se puede decir que el Burnout es el resultado de un problema amplio y complejo, que depende de varios factores sociales, económicos, organizacionales, contextuales, de la índole de la tarea, familiares, individuales, etc., adquiriendo relevancia la importancia de concientizar el problema y desde los diversos niveles intervinientes (social, organizacional, grupal e individual) encarar acciones de mejora del mismo.

Pérez Jáuregui (2012) señala la importancia del reconocimiento del límite (el Síndrome de Burnout es una clara expresión de un límite) para que el individuo y la organización lo trabajen. La organización como actitud responsable y de cuidado hacia sus empleados, y el profesional asumiendo el cuidado de su salud, desde una acción conjunta pueden encararse mejoras frente a los indicadores de presencia de Burnout.

Se trata de concientizar que enfermar de Burnout implica agotamiento, desmotivación, sentimiento de fracaso personal, desinterés y rechazo hacia las personas de su entorno, enfermedades psicosomáticas y riesgo severo a sufrir graves alteraciones en su soma, psique, espíritu, de no ser advertidas y trabajadas preventivamente sus manifestaciones (Pérez Jáuregui, 2012).

Para evaluar e identificar los agentes del síndrome de burnout es necesario conocer sus manifestaciones, con apoyo de las organizaciones e implementar medidas de prevención y tratamiento. Estos deben ser vistos como problemas colectivos y de organización, no sólo como un problema individual.

Para obtener salud mental y ser feliz en el trabajo es necesario que se logre satisfacción y equilibrio tanto en la vida personal como profesional, con una adecuada gestión de tiempo y planeamiento eficaz y así puede actuarse la adaptación creativa que, según Pérez Jáuregui (2012), está vinculada con salud, integración de la persona al mundo laboral y viceversa, lográndose presencia de valores de vida, salud y cuidado en el medio ambiente de trabajo.

Tal perspectiva y orientación valorativa posibilita acciones esperanzadas en que posicionamientos propiciadores de salud y cuidado hacia las personas, instituciones e grupos, posibiliten que la llama vocacional de proyectos de vida motivados auténticamente hacia una profesión de asistencia y orientación a personas, continúe sosteniendo las acciones de rol profesional.

Buscando alcanzar la eficiencia de las estrategias de afrontamiento se hace necesario la realización de una intervención psicológica en lo que se refiere al estrés laboral y al síndrome de Burnout.

Buendía (2001), Gil-Monte (2005), Pérez Jáuregui (2005) resaltan que para obtener resultados a corto, medio y largo plazo es necesario trabajar en los distintos niveles que intervienen en la construcción de este trastorno: individual, grupal (equipo de trabajo, familia, otras redes sociales) organizacional y contextual.

Las intervenciones pueden ser primarias (reducción de estresores en el trabajo), secundarias (reducción de efectos del Burnout, etc.) y terciarias (reducción de las consecuencias de largo plazo del estrés relacionado al trabajo).

Aunque los cambios en el ambiente organizacional produzcan posiblemente resultados más rápidos y eficaces en la promoción de la salud, intervenciones fijadas en el trabajador pueden también contribuir para la prevención de enfermedades, al actuar como herramienta auxiliar en programas multidisciplinarios de promoción de salud en el trabajo.

Es primordial percibir el modo como la persona hace frente a las circunstancias generadoras del estrés, pues esto ejerce gran influencia sobre su salud, modulando la gravedad del estrés resultante. Entonces, el trabajador podrá tener su salud protegida al adoptar comportamientos de afrontamiento adecuados que disminuyan el impacto

psicológico y somático del estrés (Steffy, Jones & Noe, 1990 apud Murta & Troccoli, 2004).

El uso de estrategias de afrontamiento saludables aumenta en frecuencia e intensidad estados emocionales positivos, como tranquilidad, esperanza o bienestar. Estos sentimientos interfieren directa e indirectamente en la salud física por facilitar el buen funcionamiento del sistema inmune, favorecer la adopción de comportamientos de salud y potencializar relaciones interpersonales gratificantes.

Los programas aplicados en los grupos laborales buscan precisamente incrementar los recursos grupales e individuales de afrontamiento al estrés. Tales programas se basan en orientaciones técnicas diversas: educación (ej: causas y manifestaciones del estrés), cognitivo comportamental (ej.: inoculación de estrés, reestructuración cognitiva, manejo de rabia y terapia racional emotiva), entrenamiento en habilidades personales (ej.: asertividad, manejo de tiempo y negociación), reducción de tensión (ej.: relajamiento, biofeedback y meditación) y “multicomponentes”, que consiste en la combinación de abordajes y técnicas (Bunce, 1997; Murphy, 1996; Reynolds, Taylor & Shapiro, 1993 apud Murta & Troccoli, 2004).

Resaltamos que realizar un Programa de Manejo de Estrés Ocupacional consiste en una intervención longitudinal, orientada al desarrollo de habilidades grupales e individuales de afrontamiento al estrés, cuyo proceso debe ser evaluado de acuerdo con la reacción y del desarrollo de estrategias, por medio de vivencias, ensayo comportamental, relajación, reestructuración cognitiva, solución de problemas y auto monitoreo.

En todas estas acciones de abordaje organizacional el área de gestión de Recursos Humanos puede jugar un rol decisivo, concientizando y previniendo este sufrimiento laboral que afecta la calidad del servicio que se brinda.

Estudios futuros pueden esclarecer la naturaleza del soporte social más indicado para las diversas características en las profesiones de salud, considerando sus diferentes funciones.

Con relación a los psicólogos organizacionales, es importante que se tenga una reflexión y discusión de los diferentes aspectos del Burnout (causas, consecuencias y medios para la prevención), debería enseñarse en los cursos de graduación, en las capacitaciones organizacionales, asociaciones y sindicatos permitiendo a los profesionales mayor comprensión, identificación y prevención del problema. Empeñados en el arte de prevenir y curar enfermedades estos profesionales no siempre consideran su propio riesgo a enfermar en el trabajo.

Para lograr un abordaje sustentable al problema debe considerarse emprender una acción conjunta entre los sujetos, los grupos y las organizaciones, construyendo realidades laborales que posibiliten la presencia de valores de cuidado y salud hacia las mismas.

6. Referencias bibliográficas

Abreu, K. L., et al. (2002). Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 22(2), 22-29. <https://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932002000200004>

Almeida, A. C. G. y Bastos, A.C.M.P. (2007) Fisiologia do Estresse. *Saúde & Ambiente em Revista*, Duque de Caxias, v. 2, n. 1. Disponível em: <<http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/sare/article/viewFile/281/272> >. Acesso: 17 de set. 2010.

Alves C. F.O. (2009). Estresse Ocupacional e Síndrome de Burnout: reflexões acerca da saúde e sofrimento do trabalhador. *Inconho*, Maceió, v.1, n. 1, 2009.

Aranha, M. L. A. y Martins, M. H. P. (2000). *Filosofando: Introdução à Filosofia*. São Paulo: Moderna.

Araujo, S. F. (2009). Uma visão panorâmica da psicologia científica de Wilhelm Wundt. *Scientiae Studia*, 7(2), 209-220. <https://dx.doi.org/10.1590/S1678-31662009000200003>. Acesso: 20 de out 2016.

Batista, J. et al. (2010). Prevalência da Síndrome de Burnout e fatores sócio-demográficos e laborais em professores de escolas municipais da cidade de João Pessoa, PB. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, v. 13, n. 3. Disponível em: <http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1415-790X2010000300013&script=sci_arttext>. Acesso em: 25 de nov. de 2010.

Benevides-Pereira, A. M. T. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do psicólogo.

Benevides-Pereira, A. M. T. (2004). Síndrome de Burnout. In: *I Congresso Internacional sobre Saúde Mental no Trabalho*, v. 8, 2004, Goiânia: [SN], 2004, p. 50.

Benjamin, A. (2008). *A entrevista de ajuda*. 12ª Ed. São Paulo: Martins Fontes.

- Caetano, D. (1993). *Classificação de Transtornos Mentais e de Comportamento da CID-10: Descrições clínicas e diretrizes diagnósticas*. Porto Alegre. Artes Médicas Sul.
- Cambaúva, L. G.; Silva, L. C. da, y Ferreira, W. (1998). Reflexões sobre o estudo da História da Psicologia. *Estudos de Psicologia* (Natal), 3(2), 207-227.
<https://dx.doi.org/10.1590/S1413-294X1998000200003>
- Campos, D. C. de. (2008) *Atuando em Psicologia do Trabalho, Psicologia Organizacional e Recursos Humanos*. Rio de Janeiro: LTC.
- Carlotto, M. S. y Rosa, C. Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. *Revista SBPH*, v.8, n.2, Rio de Janeiro, dez. 2005. Disponível em:
<http://pepsic.homolog.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582005000200002&lng=en&nrm=is&tlng=pt#topo>. Acesso: 02 de Nov. 2010.
- Carlotto, M. y Câmara, S. G. (2007). Síndrome de Burnout: uma doença do trabalho na sociedade de bem-estar. *Aletheia*, (25), 203-205. Recuperado em 17 de fevereiro de 2017, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942007000100016&lng=pt&tlng=pt.
- Chiavenato, I. (2003) *Introdução à Teoria Geral da Administração*. São Paulo: Makron Books.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Codo, W. y Vasques-Menezes, I. (2000) Burnout: sofrimento psíquico dos trabalhadores em educação. *CUT-BR (Cadernos de saúde do trabalhador)*, out. 2000. Disponível em: <http://www.sindiute.org.br/downloads/documentos/caderno_de_saude_do_trabalhador.pdf>. Acesso em 15 jul. 2010
- Codo, W. et. al. (2006). *Educação: carinho e trabalho*. 4ª.ed. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm
- Cordeiro, T. T. F. (2015) *Evaluación del nivel de estrés laboral (Síndrome de Burnout) en el personal de enfermería y su relación con la atención al paciente*. Hospital Municipal de la Ciudad de Unaí, Minas Gerais, Brasil, 2014. Tese de Mestrado – Universidade de Ciencias Empresariales e Sociales/UCES, Buenos Aires-Argentina.

Costa, A. E. B. (2003) *Auto-Eficácia e Burnout*. Revista Eletrônica Inter Ação Psy. Ano 1, n. 1. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS.

Costa Junior, P.I. y McCrae, R.R. (2007) *NEO PI-R: Inventário de Personalidade Neo Revisado e Inventário de Personalidade de Cinco Fatores Neo Revisado NEO FFI-R [versão curta]*. São Paulo: Vetor Editora Psico-pedagógica.

Covolán, M. A. (1996). Stress ocupacional do psicólogo clínico: seus sintomas, suas fontes e as estratégias utilizadas para controlá-lo. In M. E. N. Lipp (Ed.), *Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco* (pp.225-240). Campinas: Papyrus.

Davidoff, L. L. (2001) *Introdução à Psicologia*. 3ª Ed. São Paulo: Pearson Makron Books.

Dejours, C. A. (1992) *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 5.ed. São Paulo, Cortez.

Dejours, C.A. (2006) *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: FGV.

Dicionário da língua portuguesa (2002), Rio de Janeiro

Fascina, L.P.; Guimarães, C.P.A.; Karen S. H.; Mekler, P.L. y Rezende, F. (2007) *Avaliação do nível da Síndrome de Burnout na equipe de enfermagem da UTI-adulto*. Disponível em: http://www.psicocare.net/psicologia/arquivos/sindrome_burnout.pdf. Acesso em: 20/05/2016.

Ferreira, D. (2001). *A Síndrome de Burnout e o retrato da realidade da profissão do Orientador Educacional na rede pública de ensino do Estado do Paraná*. Curitiba. Dissertação de Mestre em Administração de Empresas e Gestão de Recursos Humanos, Departamento de Economía Aplicada y Organización de Empresas. Orientador: Prof. Dr. Alfredo Dib Abdul Nour
Disponível em: <http://docplayer.com.br/9128954-Denise-ferreira-a-sindrome-de-burnout-e-o-retrato-da-realidade-da-profissao-do-orientador-educacional-na-rede-publica-de-ensino-do-estado-do-parana.html> Acesso em: 20/05/2016.

Fernandes, M. A. et al. (2012) Burnout Syndrome in nursing professionals of emergency medical care service. *Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online*, [S.l.], v. 4, n. 4, p. 3125-3135, nov. 2012. ISSN 2175-5361. Disponível em: <<http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/1900>>. Acesso em: 13 abril. 2016. doi:<http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2012.v4i4.3125-3135>.

Figueiredo, L.C.M. y Santi, P.L.R. (1997). *Psicologia: uma (nova) introdução* – São Paulo: Educ.

Gentili, I. (2009). *Síndrome de Burnout*. RedePsi. Disponível em: <http://www.redepsi.com.br/portal/modules/smartsection/item.php?com_mode=flat&com_order=0&itemid=1431>. Acesso em 05 ago. 2010.

Gorski, G. M. (2015). *Relação entre atividade física no lazer e burnout em trabalhadores da indústria*. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2015. Disponível em <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/1447> Acesso em 06 ago.2017

Han, B-Ch (2010). *La sociedad del cansancio*.Bs As: Herder

Iervolino, S.A. y Pelicioni, M.C.F. (2001) A utilização do grupo focal como metodologia qualitativa na promoção da saúde. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 115-121.

Krumm, D. J. (2005) *Uma introdução à psicologia industrial/organizacional*. Rio de Janeiro: LTC

Leite, S. (1997). Psicólogo e algumas práticas no serviço público estadual de saúde. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 17(1), 35-39.

Lipp, M. y Tricoli V. (2014). *Relacionamentos Interpessoais no Século XXI e o Stress Emocional*. Novo Hamburgo: Sinopsys

Masià, S. G. (2015). Predicción de los Transtornos de la Personalidade del Eje II Del DSM-IV-TR a partir de diferentes modelos dimensionales: Costa Y McCrae, Zuckerman y Cloninger. Tesis doctoral dirigida por: Dr. Anton Aluja Fabregat Programa Universitario de Doctorado: “Educació, Societat i Qualitat de vida”. Universitat de Lleida. Departament de Pedagogia i Psicologia. Àrea de Personalitat, Avaluació i Tractament Psicològic. Marzo, 2015. (c) 2015, Salvador Gallart Masià – Disponível <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/306603/Tsgm1de1.pdf;sequence=5> Acesso: 20 de jun, 2017

Maslach, C. y Leiter, M. P. (1999). *Trabalho: Fonte de Prazer ou Desgaste? Guia para Vencer o Estresse na Empresa*. Campinas, São Paulo: Papirus.

Maslow, A. (1973). *El hombre autorrealizado*. Bs As: Kairós.

Massimi, M., y Guedes, M. C. (Orgs). (2004). *História da psicologia no Brasil: novos estudos*. São Paulo: EDUC, Cortez.

Mazon, V.; Carlotto, M. S. y Câmara, S. (2008). Síndrome de Burnout e estratégias de enfrentamento em professores. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 60(1), 55-66. Recuperado em 16 de fevereiro de 2017, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672008000100006&lng=pt&tlng=pt.

Mendes, F. M. P. (2002). Incidência de Burnout em Professores Universitários. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis/SC. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/84000> Acesso em: 06 de julho de 2015.

Minicucci, A. (1995). *Psicologia aplicada à administração*. 5. ed. São Paulo: Atlas.

Ministério da Saúde do Brasil (2001). Doenças relacionadas ao trabalho. Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde. Série A. Normas e Manuais Técnicos; n. 114. Brasília/DF – Brasil. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho1.pdf. Acesso em: 17 de fevereiro de 2017.
Lei nº 4.119 de 27 de agosto de 1962. Dispõe sobre os cursos de formação em psicologia e regulamenta a profissão de psicólogo. Disponível em: http://www.pol.org.br/arquivos_pdf/lei_n_4.119-62.pdf Acesso: 12 de mai 2015.

Moscovici, F. (1994) *Equipes Dão Certo: A multiplicação do talento humano*. Rio de Janeiro: José Olímpio.

Murofuse N.T., Abranches S.S.y Napoleão A.A. (2005). Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. *Rev Latino-am Enfermagem* 2005 março-abril; 13(2):255-61 Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v13n2/v13n2a19.pdf> Acesso em: 24 de junho de 2016.

Murta, S. G. y Troccoli, B.T. (2004). Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. *Psic.: Teor. e Pesq.* [online], vol.20, n.1, pp.39-47. ISSN 0102-3772. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-37722004000100006>. Acesso em 24 de junho de 2016.

Nakayma, M. K. (1997). *A Influência da Cultura Organizacional na Predisposição do Gerente ao Estresse Ocupacional*. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS.

Nascimento, A. L. y Brasil, M. A. (2012). Síndrome do Esgotamento ou Síndrome de Burn Out. Disponível em: <http://www.abpcomunidade.org.br/site/?p=281> Acesso em: 20 de junho de 2016.

Navarro, V. L., y Padilha, V. (2007). Dilemas do trabalho no capitalismo contemporâneo. *Psicologia & Sociedade*, 19 (Ed. Esp.), 14-20

Neitzer, R. M. (2012) A Síndrome de Burnout no Enfermeiro em suas Atividades Ocupacionais. Disponível em:
<<http://www.portaleducacao.com.br/educacao/artigos/11183/a-sindrome-de-burnout-no-enfermeiro-em-suas-atividades-ocupacionais#ixzz3rOskiDoB>> Acesso em 21 de abril de 2016.

Ogeda, C. R. D. et. al. (2003). Burnout em professores: a síndrome do século XXI. *Revista Eletrônica de Ciências da Educação*, v. 2, n. 1. Disponível em:
<<http://revistas.facecla.com.br/index.php/reped/article/viewFile/490/379>>. Acesso em: 15 de jul. 2010.

Oliveira, F.O. de y Werba, G.C. (1998). Representações Sociais. Em M.da G.C. Jacques, M.N.Strey, N.M.G.Bernades, P.A.Guareschi, S.A.Carlos & T.M.G.Fonseca, *Psicologia social contemporânea: livro-texto* (pp.104-117). Petrópolis: Vozes.

Pérez Jáuregui, I. (2012). *Sufrimiento y Sinsentido en el trabajo- Estrés laboral y síndrome de Burn-out. Estrategias para abordarlos*. 1ª Ed. Buenos Aires: Pinacoteca Editorial.

Rissardo, M. P. y Gasparino, R. C. (2013), Exaustão emocional em enfermeiros de um hospital público. *Esc. Anna Nery*, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 128-132, Mar. 2013. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452013000100018&lng=en&nrm=iso>. access on 13 mai. 2016.
<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-81452013000100018>.

Rohlf, I. C. P. M.; Mara, L. S.; Lima W.C. y Carvalho, T.(2005) Relação da síndrome do excesso de treinamento com estresse, fadiga e serotonina. *Revista Brasileira Med. Esporte*, v.11, n.6.

Santini, J. y Molina Neto, V. (2005) Síndrome do Esgotamento Profissional em Professores de Educação Física: Um estudo na rede municipal de Porto Alegre. *Revista Brasileira de Física*, v. 19, n.3. São Paulo.

Santos, K.O.B. (2010) Estresse ocupacional e saúde mental: desempenho de instrumentos de avaliação em populações de trabalhadores na Bahia, Brasil. Dissertação (mestrado em epidemiologia) – Universidade Estadual de Feira de Santana, Bahia.

Shultz, D. P. y Shultz, S. E. (1992). *Historia da Psicologia Moderna* São Paulo: Editora Cultrix.

Simmons, R. (2000) *Estresse: esclarecendo suas dúvidas*. São Paulo: Ágora

Silvaa, F. P. P. da. (2000) Burnout: um Desafio a Saúde do Trabalhador. *Revista de Psicologia Social e Institucional*, v.2, n.1. Londrina, 2000. Disponível em:<
<http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/textov2n15.htm>>. Acesso em 10 de out. 2010.

Sobral, R. C. (2015) – *Fatores psicossociais de risco de trabalho e síndrome de Burnout – Campinas, n]*, 2015. Disponível em:
<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=000947379> Acesso: 17 de fev. 2017.

Spector, P. E. (2005) *Psicologia nas Organizações*. 4ª Ed. São Paulo: Saraiva.

Straub, R. O. (2005) *Psicologia da Saúde*. Porto Alegre: Artmed.

Vieira, I., et al. (2006) Burnout na clínica psiquiátrica: relato de um caso. *Revista Psiquiátrica Rio Grande do Sul*, v.28, n.3, p. 352-356. Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-81082006000300015>. Acesso em 25de ago. 2010.

Woleck, A. (2002). O trabalho, a ocupação e o emprego: uma perspectiva histórica. *Revista Leonardo Pós – Instituto Catarinense de Pós-Graduação*, v.1, n. 1-15. Disponível em:
<http://www.saofrancisco.edu.br/itatiba/mestrado/psicologia/uploadAddress/RODOLFO_A_UGUSTO_MATTEO_AMBIEL%5B13761%5D.pdf>. Acesso: 15 de ago. 2010.

Zanelli, J. C. (2002). *O Psicólogo nas Organizações de Trabalho*. Porto Alegre: Artmed.

Zanelli, J. C. et al. (2004) *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.

Zanelli, J. C. (2010). *Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Porto Alegre: Artmed.

Firma y aclaración del alumno:

Aristella Roberta Bemos da Silva

Firma y aclaración del Director o Tutor:



Firma y aclaración del Coordinador de Tesis/Trabajo final:



Firma y aclaración del Director de la Carrera:



Dr. Horacio E. Cortese

Firma y aclaración Prosecretaria de Tesis:

.....

Firma y aclaración del Secretario Académico:

.....