

XII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVII Jornadas de Investigación. XVI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. II Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. II Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2020.

El agotamiento espiritual del trabajador cognitivo: el retorno a la cooperación como respuesta.

Ferrari, Liliana Edith, Córdoba, Esteban Hernán y Napoli, María Laura.

Cita:

Ferrari, Liliana Edith, Córdoba, Esteban Hernán y Napoli, María Laura (2020). *El agotamiento espiritual del trabajador cognitivo: el retorno a la cooperación como respuesta. XII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVII Jornadas de Investigación. XVI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. II Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. II Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-007/768>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/etdS/S0o>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

EL AGOTAMIENTO ESPIRITUAL DEL TRABAJADOR COGNITIVO: EL RETORNO A LA COOPERACIÓN COMO RESPUESTA

Ferrari, Liliana Edith; Córdoba, Esteban Hernán; Napoli, María Laura
Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología. Buenos Aires, Argentina.

RESUMEN

Partiendo del concepto de trabajador cognitivo así como de la reflexión en torno a una subjetividad trabajadora en un contexto de ruptura de lazos intersubjetivos en términos cooperativos y de reconocimiento, en este trabajo se presenta un modelo teórico integral explicativo del burnout. Dicho modelo teórico está compuesto por un conjunto de procesos y variables multinivel: factores y procesos que contribuyen a una mayor exposición de riesgo al burnout y factores y procesos que contribuyen a proteger, modular y fortalecer y afrontar los procesos de trabajo con integridad, integración y salúgenicamente. En el contexto de COVID-19 se incorporó al modelo la variable ambiente -transformaciones de la organización, el contexto y el mercado de trabajo y sus especificidades, así como el apoyo social, el reconocimiento y la demanda de los destinatarios. Desarrollado dentro del proyecto UBACyT "Hacia un modelo contextual explicativo de los riesgos psicosociales y el acoso laboral: transformaciones de la cultura organizacional y del contrato psicológico en contextos de reforma".

Palabras clave

Burnout - Trabajador cognitivo - Factores de exposición - Factores protectivos

ABSTRACT

THE SPIRITUAL EXHAUSTION OF THE COGNITIVE WORKER:
THE RETURN TO COOPERATION AS AN ANSWER

Based on the concept of cognitive worker as well as reflection on a working subjectivity in a context of breaking intersubjective ties in cooperative and recognition terms, this work presents a comprehensive theoretical explanatory model of burnout. Said theoretical model is made up of a set of processes and multi-level variables: factors and processes that contribute to greater exposure to burnout risk and factors and processes that help protect, modulate and strengthen and face work processes with integrity, integration and salugenically. In the context of COVID-19, the environment variable - transformations of the organization, the context and the labor market and its specificities, as well as the social support, recognition and demand of the recipients were incorporated into the model. Developed within the UBACyT project "Towards a contextual explanatory model of

psychosocial risks and mobbing: transformations in organizational culture and psychological contract in contexts of reform".

Keywords

Burnout - Cognitive worker - Exposure factors - Protective factors

Introducción

En esta presentación con el objeto de problematizar los modos de padecimiento asociados al trabajo contemporáneo, hacemos un recorrido que parte de una nueva subjetividad laboral: el trabajador cognitivo, emocional y social. El recorrido continúa con una distinción en cuanto a las diferencias entre coordinación y cooperación pasando luego a las concepciones e instrumentos de abordaje del burnout. Presentamos nuestro modelo teórico integrado del burnout y algunos resultados de mediciones en profesiones. Cerrando comentamos las ventajas de los modelos grupales de trabajadores con los que estamos desarrollando en el área de salud procesos de autodiagnóstico y acciones cooperativas. Este último aspecto se ha profundizado trabajando conjuntamente con profesionales de la salud en el contexto COVID-19.

Alrededor de la década de los 90 y a partir de una revisión en torno a las variaciones dentro del campo del trabajo se describieron características que afectaban el modo de constitución de la fuerza de trabajo misma, sus transformaciones y su nueva caracterización al punto de identificar una subjetividad diferente que borraba los límites entre la producción y la reproducción y que se identificaba a veces como la multitud y otras veces como el *general intellect*. Aparecía así la categoría de trabajador cognitivo y también la ruptura o indiferenciación entre tiempo de trabajo y tiempo de no trabajo. En el primer caso la caracterización del trabajador como trabajador cognitivo involucraba a un tipo de sujeto laboral cuyas competencias excedían los requerimientos de los sistemas; esta excedencia radicaba en su natividad digital y lo convertía en un proletariado híbrido por la manera de entrelazarse en su biografía con las tecnologías de la información. Este tipo de trabajadores pertenecían a un modelo de gestión que llamamos gobierno de la excedencia (De Giorgi, 2002). A posteriori, a estas competencias cognitivas se les incorporó el requerimiento no menos importante de las competencias emocionales. Estas fueron objeto durante la década del

2000 de numerosas investigaciones así como de la exigencia de nuevos perfiles que generaron un gerenciamiento distinto por una parte, y por otra una fuerte orientación de naturaleza aspiracional hacia los trabajos con autocontrol autonomía en donde el gerenciamiento recae sobre sí pero no deja de existir. Otro espacio de captura de lo que hoy podríamos denominar en forma ampliada la nueva excedencia fue introducir en los sistemas de trabajo la necesidad de diversidad poniendo a funcionar a la misma de tal manera que una organización de trabajo puede aprovechar las diferentes perspectivas o posicionamientos y utilizar sus aportes estando a tono con la admisión de diferencias. Por último, un aspecto de larga data como el sistema de trabajo en equipo se siguió incentivando bajo las premisas de que este modo de trabajar se aprende por una inducción de la organización ante los individuos y no por su propio impulso a auto-organizarse. De esta forma los modos colectivos de trabajo entran en colisión con los comportamientos cooperativos porque se introducen como modelos externos. En este desarrollo pretendemos examinar de qué forma estas transformaciones radicales de los procesos de trabajo cobran impulso a partir de la condición originada por la pandemia pero no hacen más que acentuar estas mutaciones que afectan temporalidad, subjetividad, socialidad y organización. Así cuando pretendemos pensar que el escenario del COVID-19 instala una condición inédita podríamos considerar, optando por la recursividad del pensamiento complejo (Serieyx, 1994) mirar cómo los eventos del presente encuentran interpretación y referencia en lo que llamamos la ruptura de la teoría del valor. Esta ruptura o disolución implica que ya no podemos calcular el valor de un producto o servicio en el tiempo insumido para producirlo. A partir de tal disolución, es decir de la relación entre tiempo de trabajo y valor, se intenta disolver la categoría de productor, su identidad y también la posibilidad de comparar trayectorias a partir de prácticas semejantes. Así el trabajador aparece dominado por una suerte de ideología (Hardt & Negri, 2002) que le hace pensar que siempre es reemplazable por el sistema; en este espacio lo que es falseado, ocultado o diremos aquí olvidado es su singularidad.

Nuevas subjetividades desde la perspectiva del operaismo italiano

En una etapa del capitalismo que comienza en los años 70 del siglo pasado el movimiento denominado operaismo italiano, a partir de sus aportes teóricos así como de su participación política, retomó las categorías marxistas para pensar las configuraciones del trabajo en esta fase. Esta corriente de pensamiento abrió nuevamente el debate sobre el trabajo a fines de la década del 90 en el marco de la Tercera Revolución Industrial o postfordismo. En esta línea de análisis los pensadores de este movimiento (Virno, Berardi, Fumagalli, como se cita en Cava Gómez, 2012) se preguntan por el grado de libertad o autonomía de los trabajadores frente a la complejidad que aporta el entramado social de la revolución tecnológica en el contexto neoliberal de

la posmodernidad. Desde esta perspectiva se analiza el concepto del denominado trabajo cognitivo, inmaterial o infotrabajo, el cual se encuentra presente en la mayoría de las actividades laborales actuales a partir de la comunicación propiciada por la fluidez e interconexión de la información -habilitada por las nuevas tecnologías- así como de la cooperación social, determinando los procesos productivos. En el operaismo la noción de trabajo cognitivo trasciende la diferencia entre el trabajo manual y el trabajo intelectual, puesto que la mayoría de los trabajos en la actualidad presentan características que no pueden explicarse solamente a partir de la categoría de trabajo intelectual, por ejemplo aquellos aspectos que pertenecían al ámbito privado del sujeto y hoy se encuentran fusionados con su trabajo. Por otro lado, en etapas previas del capitalismo ese trabajo intelectual o bien organizaba y planificaba el proceso productivo (incluso desde una visión jerárquica) o se encontraba por fuera del mismo, reconociéndose en ese entonces solamente en algunas actividades específicas (por ejemplo, artistas, científicos, políticos). Sin embargo, en la actualidad el trabajo cognitivo no solamente se encuentra en el seno del proceso productivo sino que genera productividad y plusvalor a partir de las capacidades mentales y de la comunicación social, en el auge de la producción inmaterial o de estados mentales.

En esta línea de análisis, los operaistas retoman de Marx el concepto de *general intellect* según el cual el desarrollo científico y tecnológico así como las prácticas sociales acrecientan la productividad del capital, objetivándose como saber social general. Si bien en continuidad con el pensamiento marxista, los operaistas plantean una nota diferencial en los procesos de trabajo contemporáneos dada por una praxis social caracterizada por la comunicación en red, la interconexión de conocimientos y las prácticas de cooperación que, a diferencia de lo planteado por Marx, no se encuentran objetivadas ni circunscriptas al ámbito privado, sino que atraviesan la esfera pública constituyéndose en uno de los principales motores de la fuerza productiva laboral. En este sentido, se fusionan y confunden las esferas pública y privada de los procesos de trabajo en la subjetividad de los trabajadores (Cava Gómez, 2012).

El lazo intersubjetivo: el problema de la cooperación y el reconocimiento

Dejours (2016) establece una diferencia entre coordinación y cooperación. Mientras que la coordinación se relaciona con las órdenes, la división de tareas, las atribuciones y las prerrogativas, la cooperación se sustenta en el ejercicio del poder, pues se constituye a partir de un reajuste derivado del consenso que permite reorganizar las tareas de los trabajadores, así como generar reglas prácticas. Podemos establecer un paralelismo entre la cooperación y la actividad puesto que siempre se da un desfase entre la organización del trabajo prescrita o bien la coordinación, y la organización del trabajo efectiva o cooperación. La cooperación nace en la confianza que visibiliza, expre-

sa y justifica puntos de vista y opiniones, así como también se construye en la escucha activa. De este modo, la deliberación colectiva habilita la discusión y permite elaborar acuerdos sobre el modo de interpretar las reglas y repensarlas en un colectivo de trabajadores. La cooperación se relaciona con la sabiduría moral y política, inteligencia deliberativa o *frónesis* según Aristóteles, partiendo de una crítica de la organización prescripta. En algunos casos en los cuales no puede lograrse el acuerdo por consenso, la cooperación se da de manera vertical, a partir de la intervención de un árbitro a quien se reconoce en su decisión por la autoridad que posee.

En el contexto de pandemia por COVID-19 Dejours (2020) retoma el concepto de solidaridad en el ámbito del trabajo, poniendo énfasis en el principio de cooperación y superando las estrategias colectivas de defensa las cuales no hacen más que acentuar la banalización del mal y el desarrollo de la crueldad. En este sentido, la pandemia hizo más visible el horror de las condiciones de trabajo, especialmente en el sector de servicios asistenciales y en el personal de cuidados, en instituciones tales como hospitales y asilos para ancianos. En éstos los pacientes, usuarios y trabajadores participaban de actos de violencia silenciosos, justificados muchas veces desde una racionalización económica y una anomia política tanto a nivel organizacional como estatal. De esta manera, el esfuerzo y el entusiasmo de los trabajadores se transformó en fatiga cuya causa no se encontraba solamente en la sobrecarga de trabajo, sino en una nueva retórica del management basada en el pseudo-reconocimiento (reconocimiento reducido al otorgamiento de un premio en dinero) que ocupaba el lugar de todo lo que hubiese sido necesario decir sobre el horror de la situación de trabajo.

El burn out en contexto: el agotamiento espiritual del trabajador cognitivo

El burnout es una patología severa que se manifiesta por un proceso de deterioro gradual asociado al ámbito laboral, el cual suele derivarse del estrés crónico. La OMS la considera una enfermedad laboral que provoca deterioro en la salud física y mental de las personas trabajadoras. Es un estado de agotamiento emocional, físico y mental donde la persona al final del proceso se derrumba a causa del estrés. Puede llevar a vivencias como sensación de fracaso y una existencia agotada resultado de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador (Freudenberger, 1974).

Maslach (2009) sostiene que el burnout laboral es un síndrome psicológico, caracterizado por un estrés crónico producido por estresores interpersonales laborales que se desarrollan y mantienen en el tiempo. El síndrome está compuesto por tres dimensiones: agotamiento - sensación de sobre-exigencia, falta de recursos y debilidad-, cinismo - pérdida de los ideales del trabajador conduciéndolo a la adopción de actitudes apáticas y comportamientos insensibles - e ineficacia -percepción negativa de sí mismo, de los demás y de su trabajo, llegando incluso

a cuestionarse la elección misma de su oficio-. En esta última dimensión cobran un lugar relevante la escasez de recursos así como la falta de apoyo social y posibilidades de promoción, lo cual a largo plazo genera en el trabajador sentimientos de inutilidad e incompetencia. Maslach y Leiter (1997) detectaron seis aspectos del ambiente organizacional que pueden constituirse en riesgos para el desarrollo del burnout: carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, equidad y valores.

Según Gil Monte (2005) el burnout es una experiencia subjetiva que se genera en los trabajadores y que incluye actitudes, emociones y pensamientos negativos hacia el trabajo, los otros y el propio rol laboral. Este síndrome se desarrolla principalmente en aquellas actividades de servicios en las cuales las interrelaciones con otras personas y el contacto directo constituyen un aspecto esencial de las mismas. Gil Monte y Peiró (1999) desarrollaron una validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra multiocupacional de 559 profesionales, en una adaptación al castellano de dicho instrumento (MBI). El modelo propone cuatro factores: agotamiento emocional (factor I), despersonalización (factor II) y realización personal en el trabajo (factor III, *competencia profesional autopercebida* y factor IV *sentido existencial*). Gil Monte (2002) trabajó en el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) validándolo en 2002. Proponía cuatro factores: factor I eficacia profesional, factor II cinismo (tres ítems), factor III agotamiento y factor IV cinismo (dos ítems). Por reducción factorial el modelo era similar al trifactorial original (MBI-GS). En un desarrollo teórico propio Gil Monte (2011) desarrolla un instrumento denominado cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse con 4 factores: 1) ilusión por el trabajo -deseo de alcanzar metas laborales como fuente de satisfacción personal-, 2) desgaste psíquico -agotamiento emocional y físico por el trabajo con personas que poseen o generan problemas-, 3) indolencia -actitudes de indiferencia y cinismo hacia los usuarios de un servicio, 4) culpa - se desarrolla a partir de los comportamientos y actitudes negativas y presenta dos perfiles (con culpa y sin culpa) con diferentes consecuencias para cada uno.

Spontón et al. (2018) realizaron una investigación sobre la base de un modelo socio-cognitivo en la que constataron el rol predictor de la autoeficacia sobre el burnout y el engagement. A partir de los datos relevados en dos muestras independientes y heterogéneas, un de ellas de 1406 trabajadores españoles y la otra de 687 trabajadores argentinos, la autoeficacia demostró tener relaciones negativas con el burnout y positivas con el engagement, así como también se hallaron diferencias significativas entre los países, siendo los trabajadores argentinos quienes obtuvieron puntuaciones significativamente más altas en autoeficacia en comparación con los trabajadores españoles.

Hacia un modelo teórico explicativo del burnout (Ferrari et al., 2018-2020) como padecimiento y en contexto

Explicamos aquí el modelo teórico que desarrollamos para la comprensión del burnout como fenómeno complejo a través de un conjunto de procesos y variables multinivel: 1) factores y procesos que contribuyen a una mayor exposición de riesgo al burnout; 2) factores y procesos que contribuyen a proteger, modular y fortalecer y afrontar los procesos de trabajo con integridad, integración y salúgicamente.

Describimos a continuación las *variables de exposición* (Pro-burnout): 1) *Frustración laboral*: el trabajo se experimenta como fuente de defraudación, ideales, expectativas, motivación y como espacio de frustración de la persona. Hasta pensar la opción de cambiar de trabajo. 2) *Agotamiento físico-psíquico y desgaste emocional*: el trabajo se percibe como agotador física, psíquica y emocionalmente. La fatiga es un componente de actividad del trabajador. La exigencia del trabajo es alta. El trato con los colaboradores y el gasto emocional erosionan la actividad. 3) *Discriminación, hostigamiento y acoso laboral*: agrupa diferentes tipos de experiencias que atentan contra la integración del trabajador a grupos y organización y también contra su identidad. Van del continuum de la discriminación a los actos de violencia o contra cohesivos. Ambientalmente, corresponde a transformaciones organizacionales y de mercado que implican procesos de ajustes, reducción y transformaciones con pérdida de calidad. 4) *Negativismo emocional*: Explora los déficits del apoyo social y en particular la relacionalidad con alter o colaboradores cuya interacción puede ser fuente de desequilibrio, exigencia, negatividad. 5) *Cultura del error*: Alude a la relación entre procesos de estereotipia, prejuicio y cosificación que impiden la reflexión o el trabajo sobre el error y las dificultades. El vínculo con la cultura organizacional implica que los errores no se muestran o están atribuidos a determinadas categorías de trabajadores, destinatarios o clientes. 6) *Culpabilidad / Remordimiento*: La relacionalidad origina pendientes afectivos y emocionales que se perciben con remordimiento y culpabilidad. Se registran pero no pueden resolverse dentro de la dinámica organizacional. 7) *Responsabilidad laboral*: La productividad, efectividad y organización del trabajo se experimenta obstaculizada, impedida o bloqueada. No se encuentran procesos organizacionales que colaboren a resolverla. Seguidamente especificamos los *factores protectivos* del trabajo: 1) *Trabajo ideal*: el trabajo se percibe como realizativo del ideal profesional y fuente de satisfacción y/o estimulante. Contiene desafíos y coincide con las motivaciones del trabajador. 2) *Reconocimiento y feedback*: se percibe el reconocimiento por la singularidad de los aportes propios. Hay oportunidad de participar y de transformar el contexto o el modo de producir a partir de lo que se propone. Hay ocasión de producir regulación emocional en espacios de interacción laboral elaborando diferencias de tarea o de relación. 3) *Autonomía laboral y autoeficacia*: evalúa la capacidad para detectar y resolver problemas, así como el grado en que

la organización proporciona el espacio y los medios para hacerlo. Evalúa la forma en que se ponen en juego las habilidades para trabajar con personas y cumplir los resultados. 4) *Áreas expansivas*: evalúa la existencia de espacios de trascendencia distintos al ámbito laboral y su posible vínculo con formas de afrontamiento efectivo de los aspectos nocivos del trabajo.

Profesión	f	Tamaño del grupo	% según grupo
Tareas administrativas	5	170	2,94
Trabajador Industrial	1	45	2,22
Servicios Comerciales	4	109	3,67
Servicios Profesionales	1	64	1,56
Técnicos	1	62	1,61
Médico	1	19	5,26
Otras Profesiones de Salud	1	44	2,27
Seguridad	3	43	6,98
Otras Profesiones	13	277	4,69
Doble Profesión	1	195	0,51
Triple Profesión	1	48	2,08
Total	32	1076	2,97

Ferrari et al. Burnout y profesiones.

Un trabajo cooperativo: hacia el diagnóstico entre el contexto y el rol

Como marcábamos en los párrafos introductorios el capital cognitivo, social y emocional de los trabajadores postfordistas caracteriza los espacios de trabajo contemporáneo. También hemos visto como aparece la amenaza del desgaste emocional, cognitivo y físico bajo la etiqueta del padecimiento que denominamos burnout. Además hemos advertido que la autoeficacia -conjunto de creencias que los trabajadores tienen sobre su efectividad- es un protector importante y que no obstante tiene su origen en las situaciones sociales que han podido resolverse en el pasado. Otra manera de pensar el burnout consiste en incorporar tal cual hemos demostrado en nuestro modelo la variable ambiente que incluye las transformaciones de la organización, el contexto y el mercado de trabajo y sus especificidades, aunque no menos las cuestiones tan relevantes como el apoyo social y el reconocimiento (Ferrari et al., 2017, CEFAP). Trayendo una de las técnicas de intervención que nos ha aportado la teoría de los riesgos psicosociales (Ferrari et al., 2017, CEFAP) nos propusimos más allá de medir la presencia del burnout en las profesiones, comenzar a trabajar con la percepción del trabajo y la salud en las profesiones esenciales en el contexto de COVID-19. A la fecha de presentación de este trabajo hemos iniciado a demanda de las profesiones de salud un trabajo de análisis sobre el impacto en las competencias laborales, en la

vida personal y en el rol de estos trabajadores.

Con un enfoque similar fue desarrollado en abril de este año por Bouza, Gil-Monte y Palomo (2020) un trabajo sobre los profesionales médicos en tanto uno de los principales sectores trabajadores afectados por el burnout es el de la medicina. Estas profesiones están particularmente afectadas en las especialidades de atención primaria, oncología, medicina intensiva y cuidados paliativos, dado el aumento de la demanda cognitiva, emocional y técnica predominante en las mismas. El trabajo también remarca que si bien puede afirmarse que el burnout tiene raíces asociadas a factores individuales, en la actualidad este síndrome se relaciona con factores organizacionales, riesgos laborales y efectos negativos traducidos en pérdidas económicas tanto para la organización de trabajo como para el sistema de salud en general.

Discusión

Como hipótesis ampliada la idea del trabajador cognitivo con competencias emocionales, sociales y comunicacionales de valor máximo en los contextos laborales parece ser una profecía de evidencia comprobable. Al mismo tiempo, la insuficiencia de la coordinación como actividad central propuesta en las organizaciones aparece sin resolver las experiencias de trabajo contemporáneas caracterizadas por contextos laborales altamente exigentes, pero de muy bajo nivel de organización del trabajo, sea por la multiplicación de contingencias tales como el COVID-19 o sea por la precarización de los sistemas organizativos y sus recursos. Así el burnout aparece como el efecto de desgaste de esas competencias exigidas por el sistema y auto-exigidas por el profesional, como también por el recurso a la auto-organización que suplanta la cooperación con otros. Que las profesiones esenciales trabajen en su autodiagnóstico es uno de los pasos de mayor responsabilidad que puede pensarse en un escenario donde los datos no llegan solamente de las mediciones estadísticas. Pero este trabajo recién comienza a escribirse y es una obra colectiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Bouza, E., Gil-Monte, P. R. & Palomo, E. (2020). Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en los médicos de España. Disponible en línea 14 de abril de 2020. Recuperado en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0014256520300916>
- Cava Gómez, X. (2012). El trabajo cognitivo en el pensamiento operaista italiano. *Oxímora Revista Internacional de Ética y Política*. Núm 1. ISSN 2014-7708. Pp. 115-133.
- De Giorgi, A. (2002). L'eccezione postfordista e il lavoro della moltitudine. *Governo dell'eccezione e controllo della moltitudine* (Lic. Logiudice, A., Trad.). En *Il governo dell' eccezione. Postfordismo e controllo della moltitudine* (cap. 2, 3). Verona: Ombre Corte.
- Dejours. C. (2016). Conferencia "Sufrimiento en el Trabajo". 1 de septiembre de 2016. Universidad Autónoma de México.
- Dejours. C. (2020). La pandemia y la crisis en el trabajo. Charla y debate. 30 de Mayo de 2020. Buenos Aires: Revista Topía.
- Ferrari, L., Filippi, G. L., Córdoba E., Cebej, M. C., Napoli, M. L., Trotta, M. F., Bordalejo, M. P. & Furman, J. P. (2017). Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales (CEFAP): Estructura y Propiedades Psicométricas. *XXIII Anuario de investigaciones*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Tomo I. p. 67 - 75. issn 0329-5885. eissn 1851-1686.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gil Monte, P. R. (2005). Conferencia "El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Factores antecedentes y consecuentes". Jornada "El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales". Organizada por el Servicio de Acción Social de la Diputación de Valencia, 25 de noviembre de 2005.
- Gil-Monte, P. R. (2011). *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo -CESQT-*. Madrid: TEA Ediciones.
- Hardt, M. & Negri, A. (2002). Prefacio. El orden mundial. La producción biopolítica. *La Multitud contra el Imperio*. En *Imperio* (pp. 11-16, 19-33, 35-50, 341-357). Buenos Aires: Paidós.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*. Año 11. No. 32. Pp. 37-43.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2ª ed., 1981 1ª ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3ª ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Serieyx, H. (1994). *El Big Bang de las Organizaciones*. Buenos Aires: Granica.