



***Burnout* e identificación con el grupo: el papel del apoyo social en un modelo de ecuaciones estructurales**

Gabriela Topa-Cantisano¹ y José Francisco Morales-Domínguez
(*Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España*)

(Recibido 13 de febrero 2006/ Received February 13, 2006)

(Aceptado 26 de octubre 2006 / Accepted October 26, 2006)

RESUMEN. El objetivo de este estudio descriptivo mediante encuestas consiste en establecer la influencia de la identificación con el grupo en el síndrome de *burnout* y el papel mediador del apoyo social en tal relación. La muestra está formada por 494 empleados dentro de 99 grupos de trabajo. Estos empleados pertenecían a una amplia variedad de organizaciones. Los análisis a nivel descriptivo mostraron una relación negativa ($r = -0,35$) entre falta de eficacia profesional e identificación grupal. A nivel predictivo los resultados mostraron que los participantes altamente identificados con su grupo muestran menores niveles de *burnout* y que el apoyo social media parcialmente las relaciones entre la identificación grupal y el cansancio emocional. Los resultados sugieren la intervención con aquellas organizaciones a las que pertenecen estos profesionales en orden a incrementar su identificación grupal y a proporcionarles apoyo social.

PALABRAS CLAVE. *Burnout*. Identificación grupal. Apoyo social. Modelos de ecuaciones estructurales. Estudio descriptivo mediante encuestas.

ABSTRACT. The objective of the survey descriptive study consists on establishing the influence of group identification on burnout and the mediator role of social support into

¹ Correspondencia: UNED. Facultad de Psicología. Departamento de Psicología Social y de las Organizaciones. C/ Juan del Rosal, 10. 28040 Madrid (España). E-mail:gtopa@psi.uned.es

such relationship. The sample is formed by 494 employees into 99 work groups. These employees belonged to a wide variety of organizations. Descriptive analyses showed a negative relationship ($r = -.35$) between reduced professional efficacy and group identification. At predictive level results showed that high group identified participants show lower levels of burnout and that social support partially mediates relationships between group identification and emotional exhaustion. Results suggested interventions oriented to those organizations which professionals belong in order to increase their group identification and to provide them social support.

KEYWORDS. Burnout. Group identification. Social support. Structural equation modelling. Survey descriptive study.

RESUMO. O objectivo deste estudo descritivo através de inquérito consiste em estabelecer a influência da identificação com o grupo no síndrome de *burnout* e o papel mediador do suporte social em tal relação. A amostra está formada por 494 empregados dentro de 99 grupos de trabalho. Estes empregados pertenciam a uma ampla variedade de organizações. As análises a nível descritivo mostraram uma relação negativa ($r = -.35$) entre a falta de eficácia profissional e identificação grupal. A nível preditivo os resultados mostraram que os participantes altamente identificados com o seu grupo mostraram menores níveis de *burnout* e que o suporte social medeia parcialmente as relações entre a identificação grupal e a exaustão emocional. Os resultados sugerem a intervenção orientada para as organizações às quais estes profissionais pertencem de modo a aumentar a sua identificação grupal e a proporcionar-lhes suporte social.

PALAVRAS CHAVE. *Burnout*. Identificação grupal. Suporte social. Modelo de equação estrutural. Estudo descritivo através de inquérito.

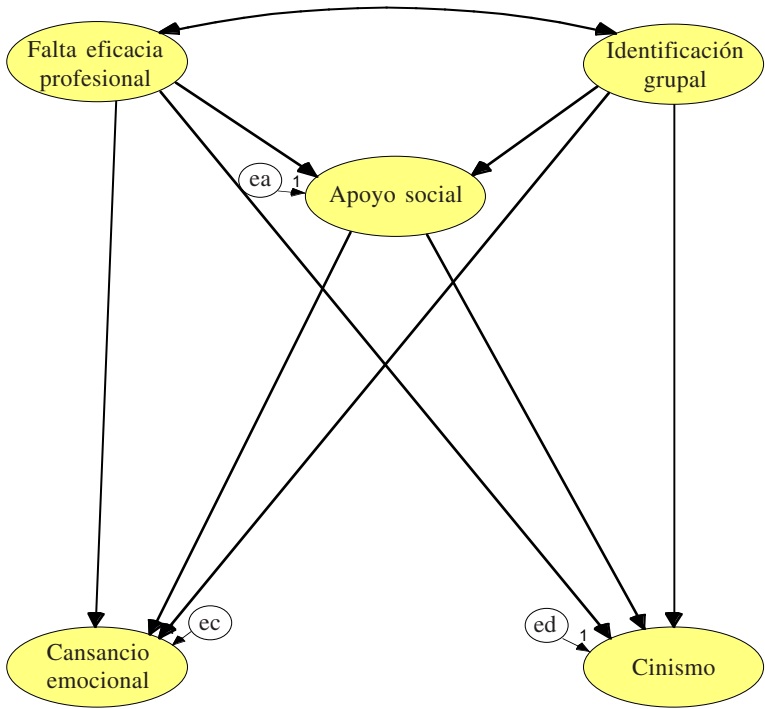
Introducción

La mayoría de los autores coincide en definir al *burnout* como una respuesta al estrés laboral prolongado (Cooper, Dewe y O' Driscoll, 2001; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001), inicialmente asociado a profesiones asistenciales pero más tarde definido de modo más amplio y aplicado a un extenso abanico de ocupaciones y tareas. Numerosos estudios empíricos han confirmado la estructura del síndrome compuesta por alto cansancio emocional, baja eficacia profesional y elevado cinismo hacia el trabajo que uno realiza (Byrne, 2001; Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000). El modelo transaccional es uno de los más aceptados actualmente para explicar tanto el surgimiento como las respuestas personales ante el estrés, teniendo aplicación tanto al estrés laboral como a otras situaciones y experiencias estresantes (Lazarus y Folkman, 1984; Soucase, Soriano y Monsalve, 2005). Según este modelo, los estímulos no pueden considerarse *a priori* como estresores sin tomar en cuenta la valoración cognitiva, tanto primaria como secundaria, que la persona hace de ellos. Además, dentro de este marco de relaciones, el apoyo social se ha demostrado como una variable que reduce los potenciales efectos negativos del estrés sobre las personas y es un aspecto tradicionalmente analizado en los estudios del área (Cohen y Wills, 1985). Recientemente este

modelo ha sido revisado desde el enfoque de la Teoría de la identidad social y de la categorización del yo (Haslam, 2004). Por identidad social se entiende aquella parte del sentido que la persona tiene respecto a quién es, y que está asociada con su pertenencia a determinados grupos sociales. En los contextos organizacionales, diversos estudios han demostrado que la identificación con el grupo de trabajo es la forma de identidad social más relevante, ya que la pertenencia al grupo puede dar una respuesta parcial a la pregunta ¿quién soy yo? (Mael y Ashforth, 1992; Van Knippenberg y Van Schie, 2000). Cuando se analiza la experiencia de estrés desde esta perspectiva se insiste, en primer lugar, en el papel que la identidad social juega en la evaluación del potencial estresor de los estímulos y de los recursos que posee la persona para afrontarlos. En segundo lugar, la identidad social afecta a la experiencia estresante porque incrementa la probabilidad de que la persona reciba apoyo social de su grupo y lo acepte como tal. Un conjunto de estudios empíricos, que se amplía progresivamente, brinda sustento para estas hipótesis (Haslam, O'Brien, Jetten, Vormedal y Penna, 2005; Haslam, Vigano, Roper, Humprey y O'Sullivan, 2003; Topa, Fernández y Palací, 2005). En estos estudios se ha verificado la existencia de correlaciones negativas entre el estrés o su forma más prolongada, el *burnout*, y la identidad social. También se ha demostrado el papel mediador del apoyo social en la relación entre *burnout* e identidad social, como predictores, y diversos resultados en el plano personal y organizacional, como la satisfacción vital y laboral. Cuando se analizan las diferencias en función de la identidad social en las diversas dimensiones del *burnout* se encuentra que aquellos participantes escasamente identificados con su grupo o su organización presentan mayores niveles del síndrome y se caracterizan por su reducido sentido de eficacia profesional (Haslam *et al.*, 2003; Topa *et al.*, 2005), pero los estudios precedentes no han propuesto modelos de relaciones causales más amplios.

En el presente estudio de poblaciones mediante encuestas (Montero y León, 2005), en cuya redacción se siguieron las recomendaciones de Ramos-Alvarez, Valdés-Conroy y Catena (2006), el objetivo principal se centra en señalar qué relevancia tiene la identificación con el grupo de trabajo en el síndrome de *burnout*. Por una parte, se pretende determinar si existe una correlación negativa entre la falta de eficacia profesional y la identificación grupal y si existen diferencias, en función de que la identificación con el grupo sea alta o baja, en las medidas globales de *burnout* y en cada uno de sus componentes. Además, se pretende determinar si la falta de eficacia profesional y la identificación con el grupo predicen las restantes dimensiones del síndrome: cansancio emocional y cinismo. Finalmente, se pretende establecer si existe un papel mediador parcial del apoyo social en la relación entre predictores y criterios. El modelo de relaciones hipotetizado se presenta en la Figura 1.

FIGURA 1. Modelo de relaciones hipotetizado.



Método

Muestra

La muestra está compuesta por empleados ($N = 494$) que pertenecían a diferentes empresas (36,40% a públicas y 61,50% a privadas). El muestreo empleado fue no aleatorio y de conveniencia. Los participantes fueron informados de las características del estudio y de la confidencialidad en el tratamiento de los datos, y después, tras dar su consentimiento verbal, cumplieron en forma individual cuadernillos anónimos con las diferentes escalas que fueron remitidos a los investigadores. La recogida de datos se hizo en un solo momento para cada grupo y el período total de recolección de datos se extendió por un período de cuatro meses.

Instrumentos

La identificación con el grupo se ha operacionalizado a través de una escala construida para la investigación basada en Ellemers, Kortekaas y Ouwerkerk (1999). La escala en su versión original inglesa constaba de quince ítems, alcanzó una fiabilidad por alfa de Cronbach de 0,82 y sometida a análisis factorial reveló tres componentes que explicaban un 65% de la varianza (Ellemers *et al.*, 1999). Este instrumento fue

traducido para otras investigaciones en las que también mostró una fiabilidad adecuada (Topa *et al.*, 2005). La escala consta de trece ítems y alcanzó una fiabilidad por alfa de Cronbach de 0,83.

El *burnout* se midió por medio de las dimensiones del *Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)* en su versión española (Salanova *et al.*, 2000). Los estudios acerca de la fiabilidad y estructura factorial de la escala original (Salanova *et al.*, 2000) muestran que las tres dimensiones (Cansancio emocional, Cinismo y Falta de eficacia profesional) tienen adecuada consistencia interna, oscilando entre 0,73 y 0,85, y replican hallazgos similares con la escala en su versión original en inglés (Schutte, Toppinnen, Kalimo y Schaufeli, 2000). La subescala Falta de eficacia profesional contenía seis ítems y alcanzó una fiabilidad de 0,76; la subescala Cansancio emocional contenía 5 ítems y su fiabilidad fue de 0,87 y la subescala Cinismo contenía sólo cuatro ítems y su fiabilidad fue de 0,85.

El apoyo social percibido se midió con una versión breve de cuatro ítems de la escala de apoyo social percibido (Eisenberg, Huntington, Hutchinson y Sowa, 1986), cuya fiabilidad fue de 0,80.

Resultados

Los resultados se han agrupado en dos apartados, análisis descriptivo y análisis predictivo. En el primero se han tomado en consideración las medidas de tendencia central (medias y desviaciones típicas) y las correlaciones entre variables. En el segundo se analizaron las diferencias de medias entre los grupos en función de la identificación grupal y, por último, se empleó un modelo de ecuaciones estructurales que permitió poner a prueba un conjunto de relaciones entre predictores (falta de eficacia profesional e identificación con el grupo) y criterios (cansancio emocional y cinismo) simultáneamente.

Análisis descriptivo

Con respecto a las variables sociodemográficas sexo y edad, se encontró que un 46,80% eran mujeres y un 52,80% varones. Los empleados se hallaban integrados en 99 grupos de trabajo de entre 3 y 6 participantes ($M = 3$; $DT = 1,41$). La media de edad era de 36 años ($DT = 9,60$) y la media de permanencia en el grupo de trabajo era de 6,7 años ($DT = 7,10$).

TABLA 1. Estadísticos descriptivos y correlaciones entre las variables ($N = 494$).

Variables	Media	DT	1	2	3	4	5
1. Falta de eficacia profesional	2,42	0,64					
2. Identificación grupal	3,48	0,56	-0,31**				
3. Apoyo social	3,60	0,78	-0,08	0,53**			
4. Cansancio emocional	2,34	0,78	0,19**	-0,42**	-0,29**		
5. Cinismo	2,18	0,92	0,09*	0,56**	0,62**	-0,28**	
6. <i>Burnout</i> total	2,31	0,58	0,49**	-0,48**	-0,33**	0,78**	0,87**

** $p < 0,001$; * $p < 0,05$

En la Tabla 1 se observan los estadísticos descriptivos y las correlaciones entre las variables del estudio. El análisis de estos datos permite observar que los niveles de *burnout* total no son altos, y que la dimensión que alcanza la puntuación más elevada es la falta de eficacia profesional. Observando la matriz de correlaciones se aprecia un patrón de relaciones acorde con lo pronosticado, ya que la relación entre la identificación con el grupo y el *burnout*, en su medida global y en la dimensión de falta de eficacia profesional, es negativa. No obstante, se ha encontrado un resultado no pronosticado, ya que el cinismo muestra relaciones positivas altas con la identificación grupal y el apoyo social. Acerca de este resultado se ofrecerán algunas reflexiones en la discusión.

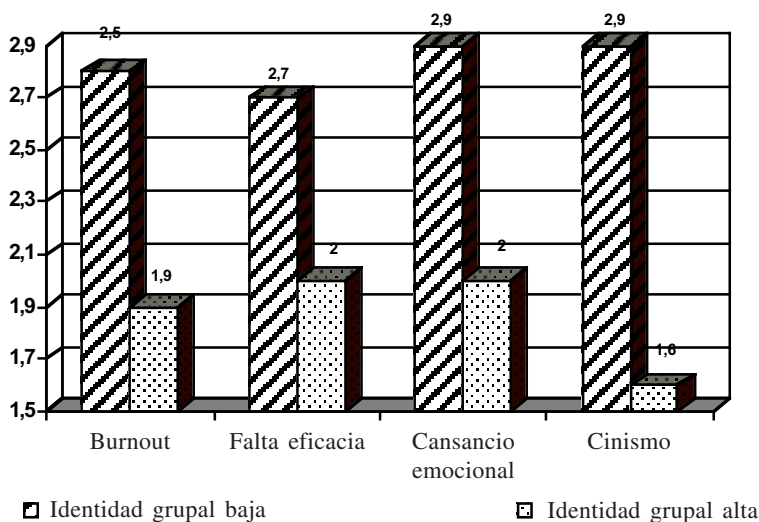
Análisis predictivo

Para comparar las puntuaciones medias obtenidas por los participantes en función de la identificación con el grupo, se categorizó esta última variable en cuatro grupos (+1 DT y -1 DT) y se seleccionaron los grupos extremos por encima ($n = 70$) y por debajo ($n = 76$) de estas puntuaciones. Se efectuó una prueba *t* para muestras independientes con los dos grupos extremos, tomando como variables criterio las medidas de *burnout* total y sus tres dimensiones, encontrándose en todos los casos diferencias significativas. Los valores del estadístico de contraste para cada dimensión se muestran en la Tabla 2. Tanto para la medida global del síndrome como para el cansancio emocional y el cinismo no se pudo asumir la igualdad de varianzas debido a que resultaba significativa la prueba de Levene, por lo que se empleó la versión del estadístico que asumía tal supuesto. Los datos brindaron apoyo al pronóstico de que los participantes mostrarían diferencias significativas en función de la identificación con el grupo, tanto en el *burnout* total como en cada una de sus dimensiones. Para comprender mejor la dirección de las diferencias obsérvese la Figura 2.

TABLA 2. Prueba *t* en función de la identificación grupal.

<i>Variable criterio</i>	<i>t</i>	<i>g.l.</i>	<i>p</i>	<i>Prueba de Levene</i>	
				<i>F</i>	<i>p</i>
<i>Burnout</i> total	9,87	137,80	0,000	7,27	0,008
Falta de eficacia profesional	5,21	144	0,000	0,56	0,45
Cansancio emocional	6,38	141,60	0,000	5,70	0,018
Cinismo	8,97	134,40	0,000	9,50	0,002

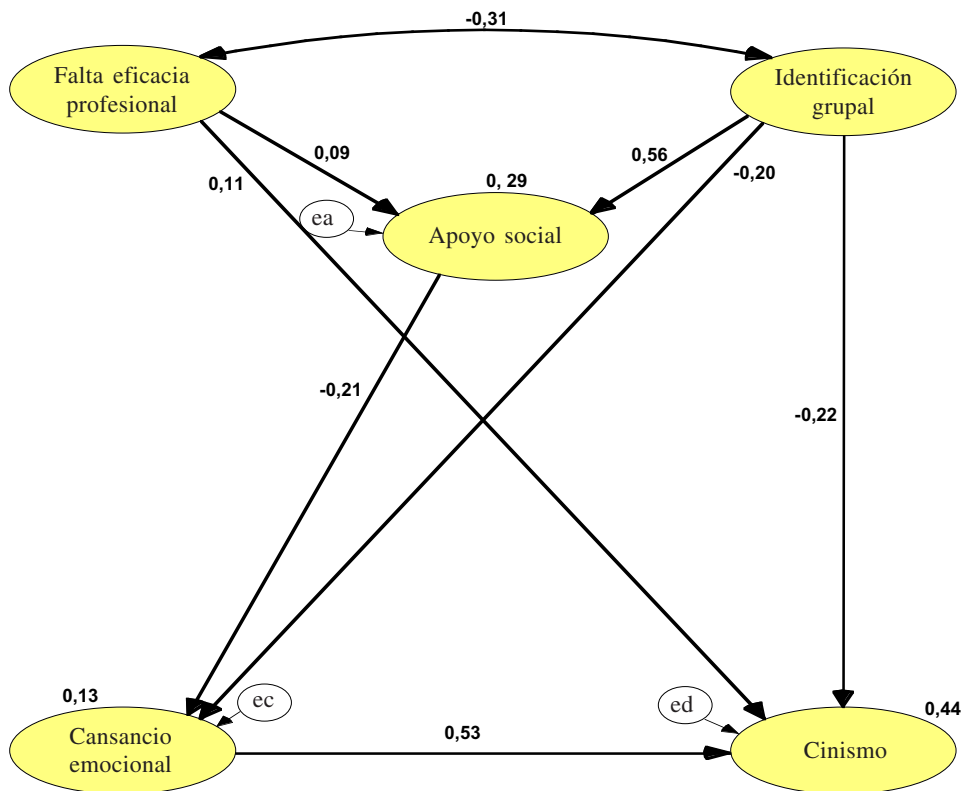
Figura 2. Medias para el *burnout* total y sus dimensiones en función de la identidad grupal.



Para poner a prueba el modelo global hipotetizado se empleó el análisis de ecuaciones estructurales con el procedimiento de máxima verosimilitud, usando la matriz de datos originales como entrada. Se proponía un modelo de tres variables observables (identificación con el grupo de trabajo, falta de eficacia profesional, y apoyo social cansancio emocional y cinismo). Se sugieren (Byrne, 2001) diversos índices para probar el ajuste del modelo, tales como el estadístico χ^2 y su nivel de probabilidad asociado. A causa de la sensibilidad del estadístico χ^2 al tamaño de la muestra y a las desviaciones de la normalidad en los datos, se proponen otros índices de ajuste como *GFI* (*Goodness of Fit Index*), *CFI* (*Comparative Fit Index*) o *AGFI* (*Adjusted Goodness of Fit Index*), siendo recomendable que todos ellos alcancen valores próximos a 1. Hay autores (Byrne, 2001) que recomiendan, cuando menos, valores por encima de 0,95 para estos indicadores. Se emplea un método de re-especificación del modelo inicial, eliminando las relaciones que no resultan significativas sobre la base del análisis de sus *CR* (*critical ratios*) y se aplican luego mejoras al modelo a partir de los *MI* (*modification index*) sugeridos por el programa. En la Tabla 3 se ofrecen los estadísticos de ajuste del modelo original y de los modelos mejorados con la eliminación de las relaciones entre la falta de eficacia profesional-cansancio emocional y apoyo social-cinismo y el agregado de la relación entre cansancio emocional-cinismo. El ajuste del modelo final a los datos resulta óptimo y las estimaciones estandarizadas que se ofrecen en la Figura 3 siguen la dirección pronosticada con efectos negativos de la identificación sobre el cansancio y el cinismo, y efectos positivos de la falta de eficacia sobre este último resultado.

Tabla 3. Estadísticos de ajuste para los modelos re-especificados.

Estadísticos de ajuste	χ^2 (g.l.)	p	CMIN/DF	GFI	AGFI	CFI	RMSEA
Modelo hipotetizado	179,72(1)	0,00	179,70	0,89	-0,63	0,68	0,60
Modelo sin path FEP- CE	181,46(2)	0,00	90,73	0,89	0,17	0,68	0,42
Modelo con path CE-C	1,75(1)	0,019	1,75	0,99	0,98	0,99	0,04
Modelo con path CE-C ; sin path AS- C	1,75(2)	0,42	0,88	0,99	0,99	0,99	0,00

FIGURA 3. Estimaciones estandarizadas para el modelo con mejor ajuste.

Discusión

En el estudio del *burnout*, los modelos más recientes señalan la importancia de considerar la identificación con el grupo de trabajo una variable que afecta tanto a la evaluación primaria y secundaria como a la posibilidad de contar con apoyo social para hacer frente a la experiencia estresante. En el presente trabajo la falta de eficacia

profesional y la identificación con el grupo son consideradas variables predictoras del cansancio emocional y el cinismo, y tales relaciones están parcialmente mediadas por el apoyo social. Estos datos aportan nueva evidencia a favor de la re-conceptualización del estrés desde la Teoría de la identidad social (Haslam, 2004), a la vez que verifican y amplían hallazgos precedentes (Haslam *et al.*, 2005; Haslam, Jetten, O'Brien, y Jacobs, 2004; Haslam *et al.*, 2003; Topa *et al.*, 2005). En primer lugar se ha comprobado que la relación entre *burnout* e identificación con el grupo es negativa y estadísticamente significativa, y esto también se verifica para la falta de eficacia profesional. Este dato coincide y amplía los resultados anteriores ya referidos. Probablemente, tal relación sea negativa porque la identificación social protegerá a los empleados de consecuencias adversas como el *burnout*, en parte porque les brinda la oportunidad de recibir apoyo social (Haslam, 2004).

Un párrafo aparte merece la relación entre el cinismo y la identificación grupal, al igual que entre el cinismo y el apoyo social. Se debe tomar en consideración que el foco en el cual están centradas ambas escalas es distinto. El cinismo se refiere a una serie de dudas acerca de la eficacia y utilidad de la tarea que se desempeña en la organización. Por el contrario, el foco de las otras dos variables es el grupo de trabajo, ya que tanto la identificación como el apoyo social están medidos a nivel grupal. En este sentido, no sería extraño pensar que a mayor identificación con el grupo y mayor apoyo social recibido de ese grupo, la identificación con la organización se vuelva menor y, por lo tanto, las dudas respecto a la utilidad del propio trabajo dentro de ésta se incrementen. Como se ha señalado en diversas ocasiones, una elevada identificación grupal no siempre implica efectos beneficiosos para los objetivos organizacionales. Así, si las normas prevalentes dentro del grupo y las de la organización son antagónicas, una fuerte identificación grupal puede influir negativamente en el funcionamiento organizacional (Van Knippenberg y Van Schie, 2000). Siguiendo esta línea de trabajo, algunos autores ya han comparado la influencia de la identificación con distintos focos sobre los resultados personales, grupales y organizacionales (Christ, Van Dick, Wagner y Stellmacher, 2003; Van Dick y Wagner, 2002; Van Dick, Wagner, Stellmacher y Christ, 2005). Cuando se analizan las diferencias de medias entre los participantes altos y bajos en identificación grupal se encuentran diferencias significativas, aunque coinciden con estudios precedentes sólo de modo parcial. Mientras sí es cierto que los bajos en identificación superan a los altos tanto en la medida global de *burnout* como en todas las dimensiones, en línea con lo pronosticado, en cambio se esperaba que mostrasen menor eficacia profesional que cansancio emocional o cinismo, resultado éste que no se verifica. Los niveles de *burnout* parecen deberse más al cansancio emocional que a la falta de eficacia profesional. Sin embargo, también es posible que estos hallazgos se deban a que los empleados que se identifican más fuertemente con su grupo estén más comprometidos con su trabajo dentro de él. Así, para los altamente identificados trabajar más duro podría ser un medio para conseguir un sentido de logro personal a través de una realización colectiva que no está disponible para los bajos en identificación. Sin embargo, siguiendo esta lógica, la alta identificación no acabaría protegiéndoles del cansancio emocional, ya que los altamente identificados tendrán que invertir más energía en su pertenencia al grupo social y así, a largo plazo, experimentarán mayor cansancio emocional que los bajos en identificación (Topa *et al.*, 2005).

A través del modelo de ecuaciones estructurales se brinda evidencia favorable a la hipótesis de la mediación parcial del apoyo social en la relación entre predictores y criterios. Tal como diversos estudios previos comprobaron, la pertenencia grupal incrementa tanto la probabilidad de que el apoyo sea ofrecido como la de que sea interpretado como tal y, por consiguiente, sea aceptado (Levine, 1999; Levine, Cassidy, Brazier y Reicher, 2002; Levine, Prosser, Evans y Reicher, 2005). En este sentido, al hallarse fuertemente identificada con el grupo, la persona puede disponer de un recurso valioso para hacer frente al cansancio emocional. En cambio, la influencia directa del apoyo social sobre el cinismo no resulta significativa, aunque no se descarta un efecto indirecto a través del cansancio emocional. De nuevo parece importante destacar que, en la adaptación al estrés laboral, el efecto beneficioso de la identidad social, sea indirectamente a través del apoyo social que brinda el grupo o sea en forma directa, es un factor más influyente que la falta de eficacia profesional experimentada por el empleado. Este resultado puede tener importantes implicaciones prácticas de cara al diseño de programas de intervención para la reducción del estrés laboral centrados en el efecto amortiguador de la identificación con el grupo más que en modelos que enfoquen el fenómeno desde una perspectiva puramente individual.

En resumen, los resultados parecen poner en evidencia que la evaluación del estrés y de los recursos personales para afrontarlo es un proceso complejo en el cual es importante tomar en consideración la pertenencia de la persona a sus grupos sociales relevantes (Hernández-Martín, Fernández-Calvo, Ramos y Contador, 2006; Jenaro-Río, Flores-Robaina y González-Gil, 2007). No obstante, este estudio adolece de limitaciones importantes, de las que la más destacada es su diseño transversal que no permite poner a prueba auténticas hipótesis causales, haciendo necesario desarrollar en el futuro investigaciones longitudinales que puedan dar fundamento adecuado a hipótesis de ese género. Actualmente todavía pueden quedar genuinas dudas acerca de la dirección de las relaciones analizadas. En relación con el diseño, otra limitación destacada del estudio está en el reducido tamaño y la falta de representatividad de la muestra. Pese a la enorme dificultad que implica la recogida de datos en el interior de las organizaciones laborales, donde se encuentra gran cantidad de trabas procedentes tanto de los directivos, como de los sindicatos o de la falta de confianza de los mismo trabajadores, sería necesario en el futuro poner a prueba el mismo modelo con muestras más extensas y con procedimientos aleatorios de selección de los participantes. La tercera limitación importante está dada por el uso de medidas autoinformadas en todos los casos. Aunque es cierto que resultan más económicas que otros procedimientos de recogida de datos y que, en cualquier caso nos permiten acceder a las percepciones de los participantes sobre las realidades que les rodean, también es verdad que la varianza común es una fuente de error importante. En este sentido, sería deseable en el futuro contar con estudios que recogieran información de otras fuentes, tales como evaluaciones de los pares o registros externos al participante. En conclusión, tanto la importancia teórica como la relevancia práctica de la cuestión hacen recomendable el desarrollo de estudios más amplios y la aplicación de los hallazgos en el diseño de intervenciones orientadas a mejorar el bienestar de los trabajadores.

Referencias

- Byrne, B. (2001). Structural equation modeling with AMOS, EQS, and LISREL: Comparative approaches to testing for the factorial validity of a measuring instrument. *International Journal of Testing, 1*, 55-86.
- Christ, O., Van Dick, R., Wagner, U. y Stellmacher, J. (2003). When teachers go the extra-mille: Foci of organizational identifications as determinants of different forms of organizational citizenship behavior among schoolteachers. *British Journal of Educational Psychology, 73*, 329-341.
- Cohen, S. y Wills, T. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin, 98*, 310-357.
- Cooper, D., Dewe, P. y O' Driscoll, M. (2001). *Organizational stress. A review and critique of theory, research and applications*. Londres: Sage.
- Eisenberg, R., Huntington, R., Hutchinson, S. y Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*, 500-507.
- Ellemers, N., Kortekaas, P. y Ouwerkerk, J. (1999). Self-categorization, commitment to the group and group self-esteem as related but distinct aspects of social identity. *European Journal of Social Psychology, 29*, 371-389.
- Haslam, A. (2004). Stress. En A. Haslam (Ed.), *Psychology in organizations. The social identity approach* (2ª ed.) (pp. 60-79.). Londres: Sage.
- Haslam, S. A., Jetten, J., O'Brien, A. y Jacobs, E. (2004). Social identity, social influence and reactions to potentially stressful tasks: Support for the self-categorization model of stress. *Stress y Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress, 20*, 3-9.
- Haslam, A., O'Brien, A., Jetten, J., Vormedal, K. y Penna, S. (2005). Taking the strain: Social identity, social support and the experience of stress. *British Journal of Social Psychology, 44*, 355-370.
- Haslam, A., Vigano, V., Roper, H., Humprey, L. y O'Sullivan, L. (2003). *Social identifications and burnout: Evidence of a variable relationship across subcomponents*. Manuscrito no publicado.
- Hernández- Martín, L., Fernández-Calvo, B., Ramos, F. y Contador, I. (2006). El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology, 6*, 599-611.
- Jenaro-Río, C., Flores-Robaina, N. y González-Gil, F. (2007). Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology, 7*, 107-121.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Nueva York: Springer.
- Levine, R. M. (1999). Identity and illness: The effects of identity salience and frame of reference on evaluation of illness and injury. *British Journal of Health Psychology, 4*, 63-80.
- Levine, R. M., Cassidy, C., Brazier, G. y Reicher, S. D. (2002). Self categorization and bystander non-intervention: Two experimental studies. *Journal of Applied Social Psychology, 32*, 1452-1463.
- Levine, R.M., Prosser, A., Evans, D. y Reicher, S. D. (2005). Identity and emergency intervention: How social group membership and inclusiveness of group boundaries shapes helping behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin, 31*, 443-453.
- Mael, F. y Ashforth, B. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior, 13*, 103-123.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.

- Montero, I. y León, O.G. (2005). Sistema de clasificación del método en los informes de investigación en Psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 5, 115-127.
- Ramos-Alvarez, M.M., Valdés-Conroy, B. y Catena, A. (2006). Criteria of the peer-review process for publication of experimental and quasi-experimental research in Psychology. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6, 773-787.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. M. y Grau, R. (2000). Desde el «burnout» al «engagement»: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Schutte, N. , Toppinnen, S., Kalimo, R. y Schaufeli, W. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 53- 66.
- Soucasse, B., Soriano, J. y Monsalve, V. (2005). Influencia de los procesos mediadores en la adaptación al dolor crónico. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 5, 227-241.
- Topa, G., Fernández, I. y Palací, F. (2005). Identidad social, burnout y satisfacción laboral: estudio empírico basado en el modelo de la categorización del yo. *Revista de Psicología Social*, 21, 115-126.
- Van Dick, R. y Wagner, U. (2002). Social identification among school teachers: Dimensions, foci, and correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11, 129-149.
- Van Dick, R., Wagner, U., Stellmacher, J. y Christ, O. (2005). Category salience and organizational identification. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 273-285.
- Van Knippenberg, D. y Van Schie, E.C. (2000). Foci and correlates of organizational identification. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 137-147.