

EL SÍNDROME BURNOUT EN LA EMPRESA

TOMÁS JOSÉ CARRASCO MUÑOZ

carrascomunoz.t@gmail.com

EAE. Business School (España)

RESUMEN

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del trabajador quemado, es un problema de salud ocupacional que puede afectar a cualquier persona que trabaje en una empresa. Se caracteriza por una sensación de agotamiento emocional, despersonalización y disminución del rendimiento laboral. El síndrome de Burnout puede ser causado por diversos factores, como la sobrecarga de trabajo, la falta de reconocimiento, la falta de apoyo emocional y la falta de control sobre las tareas realizadas. En las empresas, el síndrome de Burnout puede ser un problema grave, ya que puede afectar la salud física y mental de los trabajadores, así como su productividad y eficiencia en el trabajo. Además, el Burnout puede generar altas tasas de rotación laboral y absentismo, lo que puede ser costoso para la empresa en términos económicos y de recursos humanos. Por lo tanto, es importante que las empresas implementen medidas de prevención y gestión del síndrome de Burnout, tales como la promoción de un ambiente laboral saludable, la reducción de la carga de trabajo, el reconocimiento y recompensa del buen desempeño, la promoción de una buena comunicación y el fomento de la participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones.

Palabras Clave: Competencias, competencias emocionales, instrumento, medición

RECIBIDO: 09-07-2022 / ACEPTADO: 11-09-2022 / PUBLICADO: 30-12-2022

Cómo citar: Carrasco Muñoz, T. J. (2022). El Síndrome Burnout en la empresa. *Almanaque*, 40, 77-90.

<https://doi.org/10.58479/almanaque.2022.45>



CONTENIDO

1. Introducción	81
2. Importancia de la ONG Cesal en España	82
3. Inteligencia emocional en el manejo del estrés laboral	83
4. Causas de estrés laboral	86
5. Efectos del estrés laboral en el individuo	87
6. Efectos del estrés laboral en la organización	87
7. Tipos de estrés	88
7.1 Estrés laboral episódico	88
7.2 Estrés laboral crónico	88
7.3 Estrés laboral positivo	89
7.4 Estrés Laboral negativo	89
7. Bibliografía	89

1. Introducción

La inteligencia emocional se convierte, con el paso del tiempo, en un aspecto de suma importancia dentro de las actividades de una organización. La denominada “resiliencia organizacional” y la capacidad de los empleados de gestionar asertivamente las emociones generadas por su posición en la empresa es hoy un tema emergente. La hiper-conectividad, las nuevas tecnologías, y los cambios económicos y políticos tienen claros y complejos impactos en el mercado laboral, los individuos y las organizaciones. Las empresas se están adaptando a nuevas formas de trabajo y ejecutando distintas estrategias para abrazar estos cambios, manteniendo y aumentando su capacidad para desarrollarse, adaptándose a las nuevas demandas de un mercado cada vez más complejo y más global. El trabajo mental y emocional, la flexibilidad laboral, las interacciones, el trabajo a distancia (teletrabajo) y los nuevos sistemas de dirección buscan aumentar la eficiencia y las nuevas relaciones entre empleados y empleadores.

Todos estos cambios pueden tener claras implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores y tienen efectos importantes sobre la salud y eficacia de las organizaciones. Las empresas cada vez son más conscientes de que una parte de su responsabilidad corporativa social es promover la salud y mejores lugares de trabajo. Además, hay evidencias de que este ambiente sano y positivo beneficia a las empresas y mejora sus resultados. Sin embargo, un gran número de indicadores (absentismo por enfermedad, accidentes laborales, bajo desempeño laboral) muestran que la situación respecto al desarrollo de organizaciones sanas y la promoción de la salud en el lugar de trabajo no es tan positiva como debería ser y, por tanto, es importante que se implanten iniciativas para la promoción de la salud en las empresas. Además, las empresas mismas tienen que desarrollar políticas y prácticas de salud y seguridad y tienen que promover mejoras en los sistemas y condiciones de trabajo. Para lograrlo, la dirección juega un papel importante a la hora de dirigir los cambios y promover la salud en el trabajo.

Estrés asociado a un cargo laboral El concepto “burnout” es uno de los focos sobre los que gira nuestra investigación. Sobre él hemos encontrado una serie de referencias teóricas que nos servirán para poner en contexto las competencias emocionales que queremos evaluar en trabajadores de la organización CESAL ONG. El término “burnout” se empezó a utilizar a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores. El síndrome sería la respuesta extrema

al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales. (Martínez Pérez, 2010)

También llamado “desgaste profesional”, el “burnout” es una variedad específica del estrés relacionado con el trabajo o por cualquier actividad que sea psicológicamente equivalente al trabajo. Se dice que afecta sobre todo a aquellas personas que desempeñan trabajos en los que están directamente en contacto con personas, debido a las relaciones directas que se pueden crear. Puede entenderse como una respuesta extrema al estrés crónico. Existen algunos modelos basados en estudios, en los que el síndrome de “burnout” se conceptualiza como un proceso en el que intervienen elementos cognitivo - aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización) (Gil-Monte y Peiró, 1999). Sin embargo, hoy día siguen existiendo numerosas interpretaciones sobre el síndrome y medidas de actuación o intervención relacionadas.

Existe un acuerdo general en que el síndrome de “burnout” es una respuesta al estrés crónico en el trabajo, con consecuencias tanto para la persona como para la organización, y que tiene consecuencias muy concretas dentro del ámbito de trabajo con colectivos de usuarios, ya sean enfermos, grandes dependientes, o personas conflictivas. Estos casos son los más numerosos, aunque no excluye otros. Maslach y Jackson (1981, 1982) definen el “burnout” como una manifestación comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por, cansancio emocional, despersonalización el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal. A partir de estos componentes se elaboró el “Maslach Burnout Inventory” (MBI), cuyo objetivo era medir el nivel de “burnout” en las áreas de servicios humanos. Existen otras definiciones que vienen a completar la anterior. Algunos autores explican el “burnout” como un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento (Burke, 1987).

Otros lo describen como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles (Farber, 2000). Si bien estos autores centran este síndrome sólo en trabajos asistenciales, existen otros autores que amplían el concepto a otros tipos de ámbitos profesionales, como pueden ser los trabajos de Pines y Aronson (1988), Shirom (1989) y Hombrados (1997). En resumen, el síndrome se aplica a diferentes ámbitos, que pueden incluir directivos, amas de casa, trabajadores en los ámbitos sociales, etc., sometidos a un estrés crónico, y cuyas estrategias de gestión del mismo no son efectivas.

2. Importancia de la ONG Cesal en España

Ya son más de 30 años los que CESAL trabaja en cooperación internacional para el desarrollo.

Desde que comenzaron sus actividades se han enfocado en la creación de un mundo mejor y más justo, buscando la implicación de toda la sociedad. En la búsqueda de modelos

de cooperación que contribuyan más eficazmente al desarrollo de pueblos y personas, CESAL ha ido adquiriendo una identidad propia expresada en sus cinco valores / principios metodológicos (www.cesal.org/somos/identidad)

CENTRALIDAD DE LA PERSONA: Realizar proyectos de desarrollo teniendo como punto central a la persona significa, ante todo, compartir sus necesidades, compartir el significado de la vida y conmovirse por su destino personal: sin esto, la respuesta a sus necesidades es un gesto de bondad o una estrategia política. Partir de la persona sería algo abstracto si la persona no fuera considerada en sus relaciones primarias - la familia - y secundarias - la comunidad y la sociedad local.

PARTIR DE LO POSITIVO: Toda persona, toda comunidad, por muy precaria que sea, representa una riqueza y tiene un patrimonio propio. Este principio metodológico tiende a valorar y a reforzar lo que las personas han construido, su historia, las relaciones existentes, es decir, el tejido de relaciones sociales y el conjunto de experiencias que constituyen su patrimonio vital. Es un punto operativo fundamental que nace de una visión positiva de la realidad y que permite a la persona reconocer su propio valor y su dignidad y, al mismo tiempo, le ayuda a asumir su responsabilidad.

HACER: Un proyecto “pensado desde arriba” es violento porque no favorece la participación, o bien es ineficaz porque es sólo asistencial. La forma de CESAL de proponer un proyecto y realizarlo es la de trabajar con las personas a las que el proyecto va dirigido, es decir, partir de la relación con esas personas y construir sobre la base de los pasos que se van dando con ellas.

SUBSIDIARIEDAD: Hacer proyectos de desarrollo significa favorecer y desarrollar la posibilidad de asociación, es decir, reconocer y valorar la constitución de cuerpos sociales intermedios y de un tejido social rico que participe y sea corresponsable. El derecho de toda persona a la libertad de asociación y de iniciativa, incluso económica, se revela en la experiencia como una fuerza poderosa de cambio. Un proyecto es social no porque se “trabaja con los pobres”; un proyecto es social porque moviliza una realidad presente según todas sus dimensiones de desarrollo: persona, familia y comunidad. Esto es lo que nosotros entendemos por capacity building.

PARTENARIADO: El partenariado deriva de la aplicación del principio de subsidiariedad. Se parte de un sujeto existente, que implica a las administraciones locales, a las fuerzas sociales y a las instituciones internacionales, según sus respectivas tareas, en la cooperación para responder a las necesidades con las que se encuentra.

3. Inteligencia emocional en el manejo del estrés laboral

En base a los puntos expuestos anteriormente, y como parte clave en el desarrollo de este trabajo, creemos también necesario desarrollar un tercer punto sobre inteligencia emocional y su íntima relación con la gestión del estrés en las organizaciones. En la actualidad, las

organizaciones se hallan en una incesante necesidad de mejorar su desempeño laboral con el único fin de alcanzar alta competencia en el mercado. La rápida evolución y los cambios que se presentan en la sociedad, generados por el desarrollo de la tecnología y los nuevos métodos de aprendizaje han hecho que el ambiente laboral de haya modificado en virtud de las estructuras emocionales de las personas que prestan sus servicios en empresas u organizaciones, y por tanto las emociones de los trabajadores influyen sobre el rendimiento en el trabajo (Danvila y Sastre, 2010).

Desde esta perspectiva existe un interés por desarrollar las capacidades, cualidades, habilidades, actitudes, entre otros, de cada uno de los miembros de la organización, tomado en consideración aspectos como la creatividad, la lógica, la flexibilidad, la comprensión y otros en los que se reconoce la importancia de la inteligencia emocional. El efecto de la inteligencia emocional no se limita sólo al mayor rendimiento obtenido, sino que podría percibirse que su influencia se extiende a la satisfacción de las personas en su trabajo, y de manera extensiva, a una mejor propensión al cambio y al fortalecimiento del compromiso con la organización (Carmeli, 2003, Vakola, e Ioannis, 2004).

Todas las organizaciones están inmersas en los avances y cambios que se presentan en la actualidad y para ello el estudio de los sentimientos y emociones ha cobrado vital importancia en el área organizacional.

Garner (1993), define la inteligencia como la capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas. Al definir la inteligencia como una capacidad, esta se convierte en una habilidad que se puede desarrollar, no niega la existencia de un componente genético dentro de la misma, pero sostiene que esas potencialidades se van a desarrollar de una u otra manera dependiendo del medio ambiente, las experiencias vividas, la educación recibida, etc. Se considera que el primer artículo científico sobre inteligencia emocional es el de Salovey y Mayer (1990) con el título "Emotional Intelligence".

Este artículo pasó prácticamente desapercibido en el momento de su publicación. Hubo que esperar seis años hasta que lo divulgó Daniel Goleman (1996). El concepto de inteligencia emocional propuesto por Salovey y Mayer (1997) fue definido como "la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones". La famosa publicación de Daniel Goleman, añade una difusión sin precedentes de un concepto que hasta entonces había pasado desapercibido. A partir de los noventa, la inteligencia emocional se convierte en un tema de interés general por parte de la sociedad.

Para Goleman, la inteligencia emocional consiste en:

- Conocer las propias emociones.
- Manejar las emociones.
- Motivarse a sí mismo.

- Reconocer las emociones de los demás.
- Establecer relaciones.

Existe un creciente interés por la asociación de la inteligencia emocional, la salud y la calidad de vida. La inteligencia emocional cubre diferencias individuales en las capacidades emocionales, tanto intrapersonales (gestión del stress) como interpersonales (percepción de emociones). Existen distintas maneras en las que la inteligencia emocional puede asociarse con comportamientos relacionados con la salud y el estrés.

En esta sentido, la inteligencia emocional puede ayudar a gestionar mejor las situaciones de estrés cuando se materializa en la búsqueda de ayuda y consejo. El vínculo entre inteligencia emocional y el estrés puede encontrarse en material académico (Ciarrochi, Dean, y Anderson, 2002; Gohm, Corser, y Dalsky, 2005). Dada la importancia que ha venido tomando la inteligencia emocional, Goleman (2012), describe en su libro “El cerebro y la inteligencia emocional: nuevos descubrimientos”, la relación entre el estrés y el rendimiento, conocida como la ley de Yerkes-Dodson: “La relación entre estrés y rendimiento, reflejada en la ley de Yerkes-Dodson, indica que el aburrimiento y la desvinculación activan una cantidad excesivamente pequeña de las hormonas del estrés segregadas por el eje hipotalámico-hipofisario-suprarrenal, con lo que el rendimiento se resiente. Cuando se sienten más motivados y vinculados, el <> los sitúa en la zona óptima, donde funcionan en plenitud de condiciones”. Para finalizar, cada vez más investigaciones sobre la inteligencia emocional van encaminadas al ámbito laboral, dado a la importancia que esta conlleva y los beneficios que trae en la aplicación.

Concepto de estrés en el trabajo Como punto inicial en el desarrollo del presente trabajo, es importante que pasemos a definir los conceptos de estrés, (y más concretamente, de estrés en el trabajo) como fase previa del proceso que nos permitirá definir después aquellos tipos de estrés existentes en la organización; en concreto, en CESAL ONG. Lazarus y Folkman (1986) consideran al estrés como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo esta valorada como algo que excede los recursos propios y capacidades de aquella, lo que pone en peligro su bienestar personal. En cuanto al estrés en el trabajo, Li y Shani (1991) lo ven como la interacción entre las características organizacionales que se vuelven amenazadoras para el ser humano, así como la manera en que estas impactan en la satisfacción general en el trabajo.

Para Williams y Cooper (1998) el estrés en el trabajo es un proceso complejo y multivariado; cuando se mide llega a confundirse con salud psicológica, ansiedad y satisfacción en el trabajo. Llevado al ámbito laboral de los ejecutivos, la presencia del estrés es capaz de afectar drásticamente el ser y el hacer personal, así como a la comunidad laboral, alterando el desarrollo humano desde lo personal, lo familiar y lo organizacional (Canals, 2000). El estrés puede tener un enfoque doble: puede provocar una estimulación positiva y un desarrollo asociado, o bien, un desorden físico y emocional. El estrés también puede asociarse con la enfermedad, la incapacidad y problemas psicológicos. Sin embargo, no es difícil inferir que los agitados eventos cotidianos afectan la calidad de vida en el trabajo de quienes prestan sus servicios en cualquier organización (Dohrenwend, 1973).

De hecho, el estrés laboral no solo se ha convertido en un problema de salud para las personas que lo sufren, sino también para las propias empresas, traduciéndose en mayor ausentismo, malas relaciones personales, falta de calidad de servicio, reducción de la creatividad y débil concentración, además de una dirección de personal y liderazgo ineficaces, toma de decisiones lenta y propensión a sufrir accidentes, entre otros problemas (Poelmans, 2002). Hasta este punto, hemos podido describir de manera resumida, la naturaleza y consecuencias del estrés laboral en el trabajo, a partir del trabajo de investigación previo de otros autores en la materia. Se trata de una situación que existe hoy en día en cualquier tipo de organización, independientemente de su naturaleza o actividad social o económica. A continuación procederemos a identificar cuáles podrían ser las causas del estrés laboral, con mayor detalle y profundidad.

4. Causas de estrés laboral

Entre las causas principales causas de estrés laboral, se encuentra generalmente una mala organización del trabajo, es decir, el modo en el que se definen los puestos y sistemas de trabajo y la manera en la que se gestionan. Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control y el apoyo que se recibe de los demás es escaso (Stavroula, L., 2004).

Por lo tanto, podemos inferir, que cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Del mismo modo, cuanto mayor sea el apoyo que el trabajador recibe de los demás en su trabajo o en relación con este, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Cuanto mayor sea el control que el trabajador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las decisiones que atañen a su actividad, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral (Stavroula, L., 2004). En este punto, es conveniente que procedamos a resumir, de manera breve, una serie de causas clasificadas en 5 categorías de distinta índole (Stavroula, L., 2004) que contextualizan de manera más detallada las posibles causas de estrés laboral en el trabajo. En base a ellas, podemos tratar de identificarlas dentro del ámbito de desarrollo de CESAL ONG:

- 1- Perspectivas profesionales, estatus y salario
- 2- Papel en la entidad
- 3- Relaciones interpersonales
- 4- Cultura institucional
- 5- Relación entre la vida familiar y la vida laboral Estas cinco categorías ayudarán a identificar en CESAL ONG, aquellas causas que estén asociadas al estrés que pueda existir entre los trabajadores de dicha organización. Nuestro objetivo es poder identificarlas, determinar las competencias emocionales necesarias para determinar

las competencias emocionales o inteligencia emocional necesaria asociadas a un cargo determinado.

5. Efectos del estrés laboral en el individuo

El estrés afecta de forma diferente a cada persona. El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo.

En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desembocan en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar. Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables. El estrés también puede afectar al sistema inmunitario, reduciendo la capacidad del individuo para luchar contra infecciones (Cooper, CL. y Luikkonen, P., 1996). Cuando está sometido a estrés laboral, el individuo puede:

- Estar cada vez más angustiado e irritable.
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse.
- Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones.
- Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este.
- Sentirse cansado, deprimido e intranquilo.
- Tener dificultades para dormir.
- Sufrir problemas físicos.

6. Efectos del estrés laboral en la organización

Si el estrés afecta a una gran número de trabajadores o a miembros clave del persona, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento de la organización y los resultados de la misma. Una organización que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no sólo a los resultados sino, en última instancia, a la supervivencia de la propia entidad (Cox, T. & Cox, S., 1993).

El estrés laboral puede afectar a las entidades del siguiente modo:

- Aumento del absentismo

- Menor dedicación al trabajo.
- Aumento de la rotación del personal.
- Deterioro del rendimiento y la productividad.
- Aumento de las quejas de usuarios y clientes.
- Efectos negativos en el reclutamiento del personal.
- Aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés.
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior.

7. Tipos de estrés

Una vez definido el concepto de estrés en el trabajo, es importante poder clasificar de forma ordenada los distintos tipos de estrés existentes en la organización, de modo que podamos identificar qué tipo de síntomas y consecuencias pueden tener, así como las posibles opciones que pueden emplearse para solucionarlo. Los siguientes tipos de estrés laboral nos ayudan dentro del contexto de desarrollo del presente trabajo, a categorizar el nivel de estrés y su procedencia, entre los trabajadores de CESAL ONG.

Podemos identificar por lo tanto, entre cuatro tipos de estrés laboral (IOE Business School, 2018):

- Estrés laboral episódico.
- Estrés laboral crónico.
- Estrés laboral positivo.
- Estrés laboral negativo.

7.1 Estrés laboral episódico

Se trata de un tipo de estrés puntual, breve y/o esporádico. Suele desaparecer cuando desaparece igualmente la causa que lo motivaba. Los efectos del mismo suelen ser moderados y desaparecen una vez desaparece la causa.

7.2 Estrés laboral crónico

Esta tipología de estrés tiene una mayor índice de peligrosidad, porque afecta a la persona durante más tiempo y, de forma progresiva, se va acumulando. Se manifiesta como consecuencia de una exposición prolongada a distintos factores que generan estrés. Debido

a su carácter temporal, y su prolongación en el tiempo, sus consecuencias pueden resultar graves a medio y largo plazo. Es aquí donde si se hace necesaria la posible intervención de un especialista, así como un tratamiento para dicho estrés. En este caso, las medidas de prevención laboral son necesarias para intentar evitar que se “extiendan” a otros miembros de la organización. Un terapeuta o un coach especializado, pueden también ser de mucha utilidad.

7.3 Estrés laboral positivo

Este tipo de estrés, tiene un efecto positivo debido a que la respuesta que provoca va adaptándose y permite al individuo acondicionar el carácter personal o profesional del individuo a las situaciones de estrés, con lo que no se producirían daños en la salud (física ni mental) del mismo.

7.4 Estrés Laboral negativo

Una situación de estrés prolongada en el tiempo, dejaría de motivar una adaptación al estrés, y terminaría afectando a la salud del trabajador, por lo que terminaría produciendo efectos negativos y exigiría tomar medidas para evitar que se volviese crónico.

7. Bibliografía

- BarOn, R. (1997). Development of the BarOn EQ-I: A measure of emotional and social intelligence. 105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago.
- Bélanger, F., Lewis, T., Kasper, G.M., Smith, W.J., y Harrington, K.V. (2007). Are computing students different? An analysis of coping strategies and emotional intelligence. *IEEE Transactions on Education*, 50 (3), 188-196.
- Burke, R.J. (1987). Burnout in police work: An examination of the Cherniss Model”. *Group and Organization Studies*, no12, pp.174-188.
- Carmeli, A (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: an examination among senior managers. En: *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 18, no 8, p. 788-813.
- Canals, S. (2000). *Estrés y Calidad de Vida Laboral*. Santiago, Chile: Universidad de Chile y Universidad Padre Hurtado, Centro de Desarrollo Infanto Juvenil (Ceril).
- Ciarrochi, J. V., Deane, F. y Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and Individual Differences*, 32, 197-209.

- Chan, D.W. (2003) Dimensions of Emotional Intelligence and Their Relationships with Social Coping among Gifted Adolescents in Hong Kong. *Journal of Youth and Adolescence*, 32 (6), 409-418
- Chan, D.W. (2006). Emotional intelligence, social coping, and psychological distress among Chinese gifted students in Hong Kong. *High Ability Studies*, 16 (2), 163-178.
- Chan, D.W. (2008) Emotional intelligence, self-efficacy, and coping among Chinese prospective and in-service teachers in Hong Kong. *Educational Psychology*, 28 (4), pp. 397-408.
- Cox, T. & Cox, S. (1993) *Psychosocial and organizational hazards: monitoring and control*. Occasional series in occupational Health, nº 5. World Health Organization (Europe), Copenhagen, Denmark.
- Cooper, CL, Liukkonen, P. & Cartwright, S. (1996). *Stress prevention in the workplace: assessing the costs and benefits to organisations*. European Foundation for the improvement of living and working conditions.
- Danvila, I. y Sastre, M. (2010) *Inteligencia Emocional: Una revisión del concepto y líneas de investigación*. En *Cuadernos de Estudios Empresariales*. Universidad Complutense de Madrid, vol. 20. p. 107-126.