



**UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.**

INCORPORACIÓN NO. 8727-25 A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

*DESGASTE OCUPACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS EN  
TRABAJADORES DE GAS NIETO EN URUAPAN MICHOACÁN*

**TESIS**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Milton Carlos Luna Luna

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez

URUAPAN, MICHOACÁN., 5 DE AGOSTO DE 2011.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# ÍNDICE

## **Introducción.**

Antecedentes. . . . .	1
Planteamiento del problema . . . . .	7
Objetivos. . . . .	8
Hipótesis. . . . .	9
Justificación. . . . .	11
Marco de referencia. . . . .	13

## **Capítulo 1. El estrés.**

1.1. Antecedentes históricos del estrés . . . . .	16
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés . . . . .	19
1.2.1. Estrés como estímulo . . . . .	20
1.2.2. El estrés como respuesta . . . . .	22
1.2.3 Estrés como relación persona-entorno: enfoque interaccionista . . . . .	25
1.2.3.1 El concepto integrador de estrés . . . . .	29
1.3. Los estresores . . . . .	30
1.3.1. Los estresores psicosociales . . . . .	30
1.3.2. Los estresores biogénicos . . . . .	35
1.3.3 Estresores en el ámbito laboral . . . . .	36
1.4. Procesos de pensamiento que propician el estrés . . . . .	41
1.5. Los moduladores del estrés . . . . .	43
1.5.1 El control percibido . . . . .	44

1.5.2. El apoyo social . . . . .	45
1.5.3. El tipo de personalidad: A / B . . . . .	46
1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos . . . . .	48
1.6. Los efectos negativos del estrés . . . . .	51

**Capítulo 2. Desgaste ocupacional (burnout).**

2.1 Marco conceptual . . . . .	55
2.1.1 Antecedentes históricos . . . . .	55
2.1.2 Delimitación del concepto . . . . .	57
2.1.3 Definiciones . . . . .	59
2.1.4 Componentes del desgaste ocupacional . . . . .	60
2.2 Factores desencadenantes . . . . .	62
2.3 Estrategias de afrontamiento . . . . .	66
2.4 Medición . . . . .	72
2.5 Satisfacción vs insatisfacción laboral . . . . .	74
2.6 Calidad de vida en el trabajo . . . . .	80
2.7 Estrés y desgaste ocupacional . . . . .	83

**Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.**

3.1. Descripción metodológica . . . . .	87
3.1.1 Enfoque cuantitativo . . . . .	87
3.1.2 Diseño no experimental . . . . .	89
3.1.3 Extensión transversal . . . . .	90
3.1.4 Alcance correlacional . . . . .	91

3.1.5 Técnicas de recolección de datos . . . . .	92
3.2 Descripción de la población y muestra . . . . .	94
3.3 Descripción del proceso de investigación . . . . .	96
3.4 Análisis e interpretación de resultados . . . . .	98
3.4.1 Desgaste ocupacional en los trabajadores de Gas Express Nieto de Uruapan . . . . .	98
3.4.2 Nivel de estrés en los trabajadores de Gas Express Nieto de Uruapan	101
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional . . . . .	103
Conclusiones . . . . .	109
Bibliografía . . . . .	112
Otras fuentes de información. . . . .	114
Anexos	

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la correlación estadística entre los niveles de estrés y desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa Gas Express Nieto de Uruapan, Michoacán.

La metodología utilizada fue con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, extensión transversal y alcance correlacional. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron: para medir los niveles de estrés el Perfil de Estrés de Nowack; para medir el desgaste ocupacional, la Escala de Desgaste Ocupacional, de Uribe Prado.

La muestra estudiada fueron 53 trabajadores de las distintas áreas de la empresa Gas Nieto, con niveles de educación media básica o media superior.

Los principales resultados encontrados fueron niveles aceptables, no preocupantes, tanto de estrés como de desgaste ocupacional (burnout). Así mismo se observó poca correlación entre variables, a excepción de la escala de insatisfacción de logro, en la cual el resultado indica correlación positiva significativa con los niveles de estrés.

# INTRODUCCIÓN

El estrés y el desgaste ocupacional son fenómenos psicológicos que se han venido estudiando en las últimas décadas con mucho interés. Son a su vez constructos teóricos que explican una realidad expresada en síntomas y actitudes. Estos constructos y conceptos han tenido una evolución al paso de los años, es por ello que no aparecieron como se les conoce ahora, sino que han sido ampliados, profundizados e incluso transformados por diversos autores, investigaciones y por propuestas teóricas metodológicas con el paso del tiempo.

Se presentan enseguida los puntos más importantes en cuanto a la evolución de los términos, para ello se inicia con los antecedentes de los mismos y, simultáneamente, se introduce en el tema de esta investigación.

## **Antecedentes**

El estrés es un término de uso común de acuerdo con Caldera y cols. (2007) debido a que se le emplea en muchas situaciones para describirlas tales como el cansancio, agobio, tensión, inquietud y similares; también para referirse a circunstancias como exceso de trabajo, presión y desgaste.

Caldera y cols. (2007) señalan que el concepto estrés se remonta a la década de 1930, empleado por Hans Selye, quien llamó a este fenómeno “Síndrome de estar enfermo” luego de varias observaciones y conclusiones.

El término estrés comenzó a utilizarse en el campo de la física de los materiales para referirse a la fuerza que actúa sobre los objetos, Selye (citado por Palmero y cols.; 2002) adopta este término como la respuesta inespecífica del organismo ante las exigencias, en este sentido el estrés no se refiere a una condición o influencia externa, sino a las consecuencias de éstas en los organismos.

Cabe señalar que Selye (citado por Palmero y cols., 2002), debido a la falta de dominio del idioma inglés equivocó el término estrés, ya que quería referirse al término *strain*, que en la física se refiere al resultado del estrés. Este último término fue rápida y ampliamente difundido y usado, lo que hizo imposible su corrección.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (citada por Palmero y cols.; 2002) señala, de manera formal, que el estrés es el conjunto de reacciones de tipo fisiológico que presenta el organismo con la finalidad de prepararse para la acción ante las exigencias del ambiente.

Una definición más amplia y efectiva sobre el estrés consiste en señalarlo “como un proceso psicológico que se origina ante una exigencia al organismo, frente a la cual éste no tiene recursos para dar una respuesta adecuada, activando un mecanismo de emergencia consistente en una activación psicofisiológica que permite



recoger más y mejor información, procesarla e interpretarla más rápida y eficientemente, y así permitir al organismo actuar de una manera adecuada a la demanda” (Palmero y cols.; 2002: 424).

Por otra parte, el concepto desgaste ocupacional se empezó a estudiar bajo el término burnout, derivado de las investigaciones del estrés en el ámbito laboral en los años setenta, de acuerdo con Moriana y Herruzo (2004) en los primeros trabajos de Freudenberger.

Caldera y cols. (2007) refieren que la literatura ha revelado que uno de los ámbitos más afectados por el estrés, es el laboral; el autor señala múltiples factores que generan dicho fenómeno, entre ellos la competencia, las complicaciones económicas, el avance tecnológico, la toma de decisiones y la monotonía.

Moriana y Herruzco (2004) señalan que en los años ochenta se produce un aumento en las investigaciones sobre burnout, concepto que en la actualidad es aceptado casi en su totalidad por la comunidad científica desde la aportación de Maslach “en la que define el burnout como una respuesta de estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal” (referido por Moriana y Herruzco; 2004: 598).

Maslach y Jackson señalan, de manera más explícita, que el desgaste ocupacional es, además, “definido como una respuesta integrada por actitudes y

sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado” (Morianana y Herruzco; 2004: 45).

Son diversos los estudios en los que se ha señalado los efectos del Desgaste Ocupacional y su relación con el estrés, “En Alemania, Knight-Wegenstein (1973) realizó uno de los estudios pioneros en el ámbito de la educación en el que obtuvo un 87,6% de los 9129 profesores del estudiados aparecían como afectados por un elevado grado de tensión en el trabajo. También en Alemania, Kohnen y Barth (1990), en un estudio realizado sobre 122 profesores, señalaron que sólo un 28% informaban mínimos síntomas de burnout frente a un 43% con síntomas moderados y un 28,7% con síntomas severos” (Morianana y Herruzco; 2004: 599).

Caldera y cols. (2007) citan un estudio de la Universidad de Sussex de Inglaterra realizada en el año 2001, en la cual señala a México como uno de los países en los que se pueden encontrar mayores niveles de estrés debido a factores como la pobreza y los constantes cambios de situaciones.

En México, Unda y Sandoval (2006) en su estudio “Burnout en Docentes del CCH-UNAM” contrastan las variables burnout y satisfacción laboral con las nuevas exigencias y condiciones de trabajo. Usaron el Inventario de Maslach o MBI y la Escala de Grado de Satisfacción en el Trabajo, con dichas pruebas se muestra que el 60% de los sujetos presenta algún grado del síndrome expresado en la presencia de algunos de los componentes investigados: 32% presenta desgaste emocional; 30%, despersonalización y 35%, baja realización personal en el trabajo, lo cual

manifiesta que aproximadamente una tercera parte de la muestra está desarrollando el síndrome de desgaste ocupacional.

Arias y cols. (2006) en Un Estudio de Agotamiento (Burnout) Profesional en el Personal de Salud en el Estado de Morelos, con el objetivo de determinar el grado de agotamiento profesional con miras a tratar el problema, por medio del Inventario de Burnout de Maslach, Jackson y Leiter (1996), “encontraron unas correlaciones positivas entre el desgaste emocional y el estrés, la despersonalización, la carencia de logro y la búsqueda de otro empleo” (Arias y cols.; 2006: 49). Cabe señalar que también se reportó deterioro en la salud.

Estas investigaciones muestran antecedentes importantes y que a su vez denotan la necesidad de realizar más estudios sobre el tema y en diversos escenarios; existe una notoria necesidad de implementarse en los distintos ámbitos laborales.

En la institución Gas Express Nieto, en la Ciudad de Uruapan se han observado altos niveles de estrés en los trabajadores debido a diversos factores entre ellos jornadas de trabajo extenuantes desde tempranas horas, presión psicológica generada por manejar las pipas y camiones, relaciones difíciles con los clientes y entre los mismos trabajadores.

También aparecen, entre otros síntomas y características asociadas al desgaste ocupacional, la insatisfacción laboral, el desgaste emocional y las

sensaciones de agotamiento. Debido a esto es importante realizar una investigación que profundice en estos dos padecimientos y la relación que tienen en los trabajadores de esta empresa.

## **Planteamiento del problema**

El estrés es un padecimiento que se puede presentar en cualquiera de los ámbitos, siendo el laboral uno de los más notorios en la manifestación de esta sintomatología. Son muchos los autores que relacionan las manifestaciones de niveles altos de estrés con otros cuadros sintomatológicos.

Existen también planteamientos teóricos que señalan la posible relación, en particular, del desgaste ocupacional con los niveles de estrés que se presentan en diversos ámbitos, además del laboral, ya que sus manifestaciones están muy asociadas, sin embargo, es necesario investigar para identificar dicha relación de manera clara.

En las últimas dos décadas han sido estudiados con mucho interés estos trastornos debido a los cambios sociales, tecnológicos y económicos que han llevado a las personas a hacer de su trabajo una actividad indispensable para sobrevivir, y además, el ámbito laboral, en sí mismo ha cambiado drásticamente también, con lo que se favorecen niveles de estrés altos y padecimientos posiblemente asociados a éste.

En algunos trabajadores de la empresa Gas Express Nieto de Uruapan, se han venido observando manifestaciones como la fatiga, los conflictos interpersonales, la insatisfacción con la actividad laboral y poca motivación en el

trabajo, lo que podría interpretarse como síntomas que tengan una relación con niveles altos de desgaste ocupacional.

De acuerdo con lo anterior se pretende responder a la siguiente pregunta:

¿Existe relación significativa entre los niveles de estrés y desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa Gas Express Nieto de la ciudad de Uruapan, Michoacán?

## **Objetivos**

Los objetivos de la investigación establecen las líneas a seguir y marcan el rumbo que en la investigación se dará.

### **Objetivo general**

Establecer la correlación estadística entre los niveles de estrés y desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa Gas Express Nieto de Uruapan, Michoacán.

### **Objetivos particulares**

1. Definir el concepto de estrés.
2. Describir las principales causas del estrés.

3. Identificar el cuadro sintomatológico en que se manifiesta típicamente el estrés.
4. Definir el concepto de desgaste ocupacional.
5. Describir las principales causas del desgaste ocupacional.
6. Identificar el cuadro sintomatológico en que se manifiesta típicamente el desgaste ocupacional.
7. Evaluar los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa Gas Express Nieto de la Ciudad de Uruapan, Michoacán.
8. Evaluar los niveles de desgaste ocupacional de los trabajadores de la empresa Gas Express Nieto de la Ciudad de Uruapan, Michoacán.
9. Determinar el grado cuantitativo de covariación entre los niveles de estrés y desgaste ocupacional de los trabajadores de Gas Express Nieto de la Ciudad de Uruapan, Michoacán.

## **Hipótesis**

La presente investigación plantea dos explicaciones tentativas, que mediante la metodología establecida en el estudio, se someterán a comprobación; alguna de ellas será validada y aceptada.

### **Hipótesis de trabajo**

Existe una correlación significativa entre los niveles de estrés y desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa Gas Express Nieto de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

### **Hipótesis nula**

No existe una correlación significativa entre los niveles de estrés y los niveles de desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa Gas Express Nieto de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

### **Operacionalización de las variables de investigación.**

La variable estrés se identificará como el resultado obtenido en la prueba Perfil de Estrés diseñada por Nowack. “El perfil de estrés obtenido en esta prueba proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, así como una medición de sesgos en la respuesta y una de respuestas inconsistentes” (Nowack; 2002: 1).

La variable desgaste ocupacional se identificará como el puntaje que el sujeto obtenga en la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) estructurada por Uribe (2010). Esta escala contempla tres indicadores de Desgaste Ocupacional: Cansancio Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal.



## **Justificación**

Esta investigación pretende dar beneficio a los sujetos de estudio ya que se obtendrá una medición del nivel de estrés que éstos presentan. Conocer su nivel de estrés es valioso ya que a partir de esa información se pueden tomar medidas de prevención, paliativas e incluso puede ser motivante para iniciar estrategias personales para reducirlo. Por su parte, al medir el desgaste ocupacional también se puede puntualizar cuál o cuáles de sus tres subvariables son particularmente críticas tanto de manera individual como en lo colectivo, para la organización.

La institución Gas Express Nieto de Uruapan resulta beneficiada de esta investigación ya que al conocer el estado en que se encuentra su platilla de trabajadores respecto a estas variables, y su relación, puede generar una comprensión más integral de sus empleados y deducir el impacto que estos fenómenos pueden estar teniendo en su productividad, y a su vez podrá definir las líneas de acción y estrategias convenientes para mejorar la productividad como las condiciones de trabajo de sus empleados.

Otros profesionistas, como los administradores y gerentes de recursos humanos, pueden resultar favorecidos, ya que esta investigación aportará información que puede resultar relevante para las estrategias que se tomen para con los trabajadores y las formas de organizar su labor.

Se beneficia el sector laboral en general ya que los fenómenos de estrés y desgaste ocupacional están presentándose con mayor frecuencia e impactan en dicho sector, por ello, esta investigación puede revelar información importante de carácter científico para organizaciones, directivos y los trabajadores mismos.

El estrés y el desgaste ocupacional son fenómenos relativamente actuales de acuerdo con las manifestaciones y consecuencias que están teniendo en las últimas décadas, estos fenómenos afectan la salud emocional y mental de las personas, es así que la perspectiva psicológica es la más apropiada para el estudio de estas variables, es decir, le competen a la psicología de manera esencial y prioritaria.

El campo de la psicología científica resulta beneficiado ya que estos dos fenómenos están teniendo un impacto social sin precedentes y serán estudiados por primera vez en estos contextos particulares con el fin de obtener evidencias científicas de la relación que hay entre ellos, profundizar en el tema, y por otra parte motivar a otras posibles líneas de investigación.

## **Marco de referencia**

Se describen a continuación las características de la institución donde se llevó a cabo el estudio con la finalidad de tener una idea cercana a la realidad y las características que pueden resultar relevantes para la investigación.

Gas Express Nieto de Uruapan es una empresa privada y concesionaria en campo de los energéticos que suministra y distribuye gas LP a empresas, negocios y particulares, tanto para fines domésticos como para automóviles que funcionan con dicho combustible.

La empresa está ubicada en la carretera Carapan – Uruapan Km. 65.3 a 15 minutos en vehículo aproximadamente de la zona urbana de Uruapan. Cuenta con una extensión aproximada de tres hectáreas dispuestas en 150 metros en la parte frontal junto a la carretera y 200 metros de fondo rodeados de una sección de huerta con árboles de aguacate, esto para crear una zona de seguridad para los ejidatarios colindantes.

En sus inicios abrió sus puertas y servicios a la ciudad de Uruapan y la región el 1 de septiembre de 1968 bajo el nombre de “Gas Tecal S.A. de C.V.” contaba entonces con seis camionetas que repartían cilindros y dos pipas suministradoras de gas L. P. Su planta de trabajadores constaba de cuatro personas como administrativos y 14 empleados.

Al paso de las décadas creció la población y con ello la demanda del servicio, de modo tal que se generó también un crecimiento y modernización en la empresa. El 1 de Enero del año 2000 se adquirió la denominación que hasta ahora se tiene “Gas Express Nieto S.A. de C.V.” Actualmente cuenta con una planta de 109 empleados de los cuales 14 son de confianza y en funciones administrativas y 95 ejercen funciones como: llenado de cilindros en andén, pintura, reparación de vehículos, repartidores de gas en cilindros, repartidores de gas en pipas y tráiler. Sus instalaciones constan de: oficinas de administración con siete secciones distintas y distribuidas en dos plantas, una estación de contenedores de gas LP, una sección de taller de pintura para los cilindros, la sección de andén donde se despachan los cilindros para llenar las camionetas de rutas, y dos secciones de taller mecánico y dos de estaciones de carburación para suministrar gas a vehículos. Estos dos últimos están ubicados un taller mecánico y una estación de carburación en la planta principal y los otros en la estación ubicada dentro de la ciudad en la Calzada Juárez N. 3010, donde además hay también una oficina.

Actualmente Gas Express Nieto posee la siguiente misión y visión. Misión: “suministrar gas LP para satisfacer permanentemente la demanda de combustible a nuestros clientes del mercado doméstico, industrial y comercial”. Visión: “ser líderes nacionales e internacionales en el mercado de combustibles a consumidores de gas L. P. en los sectores: doméstico, industrial y comercial”.

Los administrativos tienen niveles de estudio de preparatoria y algunos con carreras parciales o técnicas, con horarios de 8 horas aproximadamente que se

manejan de forma escalonada desde las 7:00 a.m. hasta las 6:00 p.m.; mientras que los empleados tiene niveles de estudio en promedio de secundaria y horarios un poco superiores a las ocho horas que van de las 6:00 a.m. a las 5:00 p.m., ya que las rutinas de trabajo son variables de acuerdo con la demanda y la temporada. Los sueldos de los administrativos oscilan entre los \$ 7,000 y los \$ 17,000 mensuales netos más prestaciones de ley, los sueldos de los trabajadores oscilan entre los \$3,500 y los \$ 6,000 mensuales netos más prestaciones.

Los empleados tienen diversas funciones, el grueso de esa población son repartidores de gas en cilindros o en pipas, debido a esto su trabajo es en la ciudad de Uruapan, pero también en la región en municipios como Los Reyes, Peribán y Apatzingán.

Cabe señalar que Gas Express Nieto cuenta con todas las normas de seguridad correspondientes al tipo de materiales y actividades que realiza, ofrece capacitación a sus empleados respecto a temas de seguridad en el trabajo y normas de prevención.

# CAPÍTULO 1

## EL ESTRÉS

El estrés es uno de los fenómenos más frecuentes en la sociedad actual y, por ello, ha sido estudiado con mucho interés por diversos investigadores en las últimas décadas. Se presenta a continuación un capítulo dedicado a explicar dicho fenómeno y su evolución conceptual y experimental.

### 1.1. Antecedentes históricos del estrés

El término estrés es actualmente usado en casi todos los campos de la ciencia, en los campos psicológico y fisiológico resulta más aplicable y utilizado, sin embargo, de acuerdo con Lazarus y Lazarus (2000), el término indicado se incorporó de manera técnica en el campo de la física y de la ingeniería en el siglo XVII por Robert Hooke, quien intentaba definir las características de resistencia de los materiales para la construcción de puentes y otras estructuras.

Lazarus y Lazarus (2000) señalan que dicha idea de resistencia propuesta por Robert Hooke tenía también un valor para los psicólogos ya que esta capacidad de los materiales era aplicable y explicativa al hablar de la capacidad que las personas tienen para soportar el estrés y las situaciones problemáticas.

Es así que se empezó a estudiar el fenómeno del estrés, tanto como una reacción del organismo, como un fenómeno suscitado por las presiones externas.

Respecto a ello, Bernard (citado por Sánchez; 2007), explica que los organismos están programados genéticamente para reaccionar ante el medio ambiente, él descubrió que cualquier cambio externo puede afectar al organismo y lo hace perder el equilibrio, además de que es una característica de la vida la facultad de adaptación al cambio. Estudiar las consecuencias que el organismo tiene al ser sometido a presiones externas fue una de las prioridades de Bernard, a dicho fenómeno es al que se referirá Selye años más adelante como estrés.

Sánchez (2007) señala que los principios planteados por Bernard fueron ampliados por Cannon, quién aplicó el término homeostasis al estado dinámico de la búsqueda del equilibrio. Este autor afirma que al experimentar miedo o enfrentar una emergencia, se activa el sistema nervioso simpático. Esta respuesta autónoma genera cambios cardiovasculares y prepara al organismo para la defensa ante las amenazas que la provoca. Cannon fue más allá en sus explicaciones, ya que planteó que los acontecimientos no esperados y que causan emociones pueden generar respuestas del tipo “ataque o huida”, esta afirmación permite identificar la existente relación entre lo biológico y lo psicológico en el ser humano ante el estrés.

“En 1939 Cannon adoptó el término estrés, introducido por Selye, para referirse a los factores que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos a los cuales definió como ‘niveles críticos de estrés’ ” (Sánchez; 2007: 17).

Por otra parte, la Primera Guerra Mundial resultó ser un escenario en el que se apreciaron fenómenos relacionados con el estrés padecido por los militares, este evento, así como la Segunda Guerra Mundial son antecedentes de gran relevancia en el tema. En el primer conflicto, “las crisis emocionales se explicaban desde una perspectiva neurológica en lugar de psicológica. Eran atribuidas a ‘conmoción por proyectiles’, lo que implicaba la vaga pero errónea idea de que la presión producida por el ruido de los proyectiles que estallaban podía producir daños en el cerebro” (Lazarus y Lazarus; 2000: 281).

Ya en la Segunda Guerra Mundial, como señalan Lazarus y Lazarus (2000), se hacía referencia a la amplia gama de síntomas de los soldados en guerra con los términos fatiga de combate o neurosis de guerra, lo que constituye un cambio de un intento de comprensión neurológica a una comprensión psicológica del fenómeno estrés.

Lazarus y Lazarus (2000) explican que en la Segunda Guerra Mundial, debido a fenómenos como el desmoronamiento de los soldados, el parálisis en el combate y las bajas por trastornos de estrés motivaron enormemente las investigaciones tanto para comprender el fenómeno como para distinguir las diferencias individuales, propias de la personalidad, que favorecerían el desempeño de los militares en la guerra.

“Después de la Segunda Guerra mundial, resultó evidente que el estrés también era aplicable a muchas situaciones de la vida cotidiana, como el matrimonio,



el crecimiento, asistir a la escuela, pasar un examen, enfermar, etcétera” (Lazarus y Lazarus; 2000: 281).

Estos sucesos históricos, así como los fenómenos más contemporáneos como la revolución industrial, la competitividad laboral y las dificultades económicas, han motivado las investigaciones que generan una comprensión más profunda del fenómeno estrés.

Lazarus y Lazarus (2000), indican que luego de todo lo dicho respecto al tema se puede concluir que el estrés es, en el ser humano, una respuesta fisiológicamente natural ante las exigencias que implica la vida y que se ha hecho especial hincapié en lo negativo del fenómeno, sin embargo existe también su lado positivo, tal es el caso de las personas que funcionan mejor bajo ciertos niveles de estrés, y además, lo que para algunos resulta estresante, para otros no lo es, lo cual apunta a considerar las diferencias individuales como un factor significativo más en el estudio de este fenómeno.

## **1.2. Tres enfoques teóricos del estrés**

El estrés ha tenido una evolución como concepto al paso de los años y de las investigaciones. Se pueden señalar tres enfoques en la forma de conceptualizarlo. A continuación se explican.

Travers y Cooper (1997) mencionan estas tres formas de entender el estrés: como una respuesta o variable dependiente, es decir, como una reacción casi mecánica y lógica de la persona ante un evento, por ejemplo los horarios de trabajo; como un estímulo, también entendido como una variable independiente, es decir, como un agente externo directo sin tomar en cuenta las perspectivas individuales del sujeto; o como un fenómeno interactivo entre el estímulo y las respuestas del sujeto. Este último enfoque “subraya la importancia del modo en que los individuos perciben esas situaciones que se les imponen, y su modo de reaccionar ante ellas” (Travers y Cooper; 1997: 28).

Enseguida se explican estos tres enfoques de manera más precisa.

### **1.2.1. Estrés como estímulo**

Este enfoque respecto al estrés identifica al entorno como el agente que genera las condiciones de salud-enfermedad en los individuos, apuntan Travers y Cooper (1997), quienes retoman a Hipócrates por ser quien señala esto desde el siglo V a.C.

Como señalan Travers y Cooper (1997) esta concepción inicial del estrés es un modelo estático y relacionado aún con las ciencias físicas, en especial la ingeniería, donde se originó el término, como se mencionó antes. Este modelo afirma que las características molestas del ambiente afectan al sujeto de una forma disruptiva, lo que provoca cambios. En las personas, a diferencia de los materiales,

“la presión puede ser física o emocional, y si tiene su lugar durante un dilatado período de tiempo, puede conducir eventualmente a diversas reacciones de ansiedad, que a su vez resulten estresantes” (Travers y Cooper; 1997: 31).

Este enfoque ha sido muy usado en las investigaciones y en los ámbitos laborales según Travers y Cooper (1997), ya que esto permite medir la variable de una forma mecanicista y relativamente cuantificable.

De acuerdo con los autores citados, existe un aspecto importante para este enfoque, el cual consiste en considerar que cada persona tiene un grado de tolerancia, este puede ser rebasado y provocar así daños temporales o permanentes.

Aquí cabe señalar también, como lo hace Selye (citado por Travers y Cooper; 1997), que el estrés no necesariamente implica una consecuencia negativa en el organismo, sino más bien una condición de cambio que puede darse de dos maneras: una forma positiva, *eustrés*, que motiva a la acción, y una forma negativa, el *distrés*, que resulta indeseable y potencialmente dañino.

Travers y Cooper (1997) especifican que el aspecto central de este enfoque basado en los estímulos es la identificación aislada de las distintas causas del estrés. Este modelo señala cuatro tipos de estrés: *hiperestrés*, el exceso de éste; el *hipoestrés*, es decir la baja o defecto de estrés; *distrés*, que es el estrés indeseable y potencialmente dañino; y por último el *eustrés*, que es benéfico y funciona como un activador sano.

Enseguida se explica la perspectiva del estrés como una respuesta.

### **1.2.2. El estrés como respuesta**

Esta perspectiva explica el estrés como una variable dependiente, es decir como la consecuencia que otro fenómeno tiene en el individuo, según Travers y Cooper (1997). Estos autores citan a Fisher, quien especifica que al exponerse a situaciones estresantes, la persona experimenta tensión.

Travers y Cooper (1997) aclaran que para este enfoque, lo más importante es la manifestación del fenómeno estrés en la persona, dichas manifestaciones pueden ser en tres niveles: psicológico, fisiológico y conductual. Más adelante, desde la perspectiva de Selye, se explican de manera amplia las manifestaciones del estrés en las personas.

Hans Selye (citado por Fontana; 1992), quién hizo que se centrara la atención del fenómeno del estrés en los efectos de éste, reconoce tres fases de respuesta ante los estresores: la reacción de alarma, en la cual el organismo se alerta; la etapa de resistencia, dentro de la cual se desencadena la actividad autónoma del organismo; y la etapa de agotamiento, que se da si la resistencia dura mucho tiempo, genera daño y el colapso del organismo.

Sánchez (2007) especifica que en la etapa de alarma las pupilas se dilatan para mejorar la visión, el oído también se agudiza, los músculos grandes reciben

mayor sangre para activarse, aumenta la frecuencia cardiaca y respiratoria para dar una respuesta más rápida y potente del organismo, esto es propio de la etapa inicial de alarma.

Por su parte, Fontana (1992) señala que existe un pequeño descenso en la actividad del organismo en el organismo en la fase de alarma, ya que en esa pausa el organismo reúne fuerzas para la resistencia y sirve como un lapso en el que el sujeto realiza valoraciones cognoscitivas para actuar. La fase de resistencia depende en gran medida de la fuerza que posee el individuo, señala Fontana (1992); al prolongarse esta etapa y persistir más allá de la capacidad del sujeto de tolerarlo, viene entonces el colapso psicológico en el que el funcionamiento del sujeto puede resultar incluso totalmente inútil.

Fontana (1992) explica que las energías fisiológica y psicológica no son distintas, y que al existir un agotamiento físico aparecerá en la mayoría de los casos un agotamiento psicológico. Aclara, por otro lado, que son muy pocos los individuos que persisten luego de los síntomas fisiológicos de agotamiento, éstos parecen ser movidos por mera fuerza de voluntad.

Los efectos dañinos del estrés, según Fontana (1992) aparecen y permanecen durante la fase de agotamiento.

Este mismo autor señala que los efectos del estrés pueden variar de un individuo a otro, y que para su comprensión práctica pueden dividirse en tres

categorías de efectos en la persona: cognoscitivos, relacionados con el pensamiento y el conocimiento; emocionales, relacionados con emociones, sentimientos y personalidad; y de tipo conductual. A continuación se habla de los efectos en cada categoría, como los presenta Fontana (1992).

#### Efectos cognoscitivos del estrés excesivo:

- Disminución de los períodos de atención y concentración.
- Aumento de la distractibilidad.
- Deterioro de la memoria a corto y a largo plazo.
- La velocidad de respuesta se vuelve impredecible.
- Aumento en la frecuencia de errores.
- Deterioro de la capacidad de organización y de la planeación a largo plazo.
- Aumento de los delirios y de los trastornos del pensamiento.

#### Efectos emocionales del estrés excesivo:

- Aumento de la tensión física y psicológica.
- Incremento de la hipocondría.
- Aparición de cambios en los rasgos de personalidad.
- Aumento en los problemas de personalidad ya existentes.
- Debilitamiento de las restricciones morales y emocionales.
- Surgimiento de depresiones e impotencia.

- Pérdida repentina de la autoestima.

Efectos conductuales generales del estrés excesivo:

- Aumento de los problemas del habla.
- Disminución de los intereses y el entusiasmo.
- Incremento del ausentismo.
- Aumento del consumo de drogas.
- Descenso de los niveles de energía.
- Alteración de los patrones del sueño.
- Aumento del cinismo acerca de los clientes y de los colegas.
- Se ignora a la nueva información.
- Las responsabilidades se depositan en los demás.
- Se afrontan los problemas a un nivel cada vez más superficial.
- Aparecen patrones de conducta excéntricos.
- Pueden hacerse amenazas de suicidio.

### **1.2.3 Estrés como relación persona-entorno: enfoque interaccionista**

Los enfoques anteriores sobre el estrés hacen referencia a los acontecimientos externos y las características de éstos para afectar a una persona y producirle estrés, o bien, por otra parte, se alude a las respuestas de la persona ante los eventos.

Estos dos enfoques, de manera aislada, proporcionan sendas perspectivas relativamente opuestas, sin embargo ambos tienen su punto de convergencia al conceptualizar al estrés como resultado de la interacción ambiente-persona. Se ha argumentado que la interacción de los eventos con los individuos y sus características personales, determinan de manera más precisa el estrés que los sujetos viven.

Cooper y otros (citados por Travers y Cooper; 1997), admiten esta relación al señalar que los individuos influyen sobre su entorno y viceversa, estas interacciones complejas apuntan a entender el estrés, no como un suceso, sino como un proceso de múltiples variables ambientales y psicológicas-individuales.

Travers y Cooper (1997) argumentan que el entorno en sí mismo no es estresante, sino que puede resultar estresante dependiendo de la relación que se sostiene entre dicho entorno de exigencias y la persona, esto da lugar a una experiencia estresante.

Este modelo señala que “el estrés tiene lugar en el punto en que la magnitud de los estímulos estresantes superan la capacidad que tiene el individuo de resistirlos. Para poder controlar la experiencia del estrés, una persona puede intentar alterar su entorno o aprender las formas de modificar su forma de reaccionar frente a una situación concreta. Por tanto, la actitud de enfrentarse al estrés se produce por intentar que la persona y el entorno logren alcanzar un estadio de adaptación” (Travers y Cooper; 1997: 32-33).



Estos modelos han puesto de manifiesto, al señalar la capacidad del individuo de resistir y de valorar los acontecimientos, la actividad mental de los sujetos para entonces actuar ante dichos acontecimientos, según Travers y Cooper (1997). En el mismo sentido Meichenbaum (citado por Travers y Cooper; 1997) declara que el estrés es definido como un fenómeno relacional y que se encuentra mediado por la función cognitiva del sujeto, es decir, por sus pensamientos y las valoraciones mentales que realiza sobre los acontecimientos externos.

Travers y Cooper (1997) declaran que existen cinco aspectos principales del modelo cognitivo sobre el estrés que resulta necesario considerar.

1. Valoración cognitiva: la percepción subjetiva de la situación que conduce a la experiencia.
2. Experiencia: la percepción de la situación o el suceso dependerá de la experiencia del individuo, es decir, de su familiaridad con esta situación, su interacción anterior con ella, su aprendizaje preparatorio (capacidad real). Los éxitos o fracasos pasados también determinan este aspecto (refuerzo de una experiencia anterior).
3. Exigencia: esto incluye la demanda y la capacidad, tanto percibida como real. Esta percepción de las exigencias queda reforzada por las necesidades del individuo, sus deseos y su nivel de estimulación intermedia.
4. Influencia interpersonal: la forma de percibir una fuente potencial de estrés depende en gran medida de la presencia o ausencia de otras personas,

que influirán en la experiencia subjetiva del estrés y en las conductas de respuesta y superación; este factor puede ser tanto positivo como perjudicial.

5. Un estado de desequilibrio: cuando tiene lugar un estado de inestabilidad entre la exigencia que se asume y la capacidad percibida de superar esa demanda, se generan las estrategias de superación, que tienen en cuenta las consecuencias pasadas de tales acciones (las positivas restauran el equilibrio, las negativas potencian aún más la situación genética).

Lazarus (citado por Travers y Cooper; 1997) por su parte, puntualiza que en la búsqueda del equilibrio del sujeto, un factor que influye de manera importante son los recursos de éste para enfrentar la influencia externa estresante. Al existir una carencia de recursos en la persona, los cuales pueden ser desde económicos hasta emocionales, redes sociales de apoyo, familia, capacidad intelectual y otros, o bien, cuando la exigencia del ambiente rebasa dichos recursos aparece como efecto un desequilibrio, y a mayor desequilibrio, mayor estrés.

Este mismo autor señala que, por otra parte, cuando los recursos del sujeto exceden la demanda del ambiente, el estrés puede ser muy bajo o simplemente no existir, por lo tanto, la persona puede sentirse confiada en la situación; sin embargo, cuando sus recursos exceden a la situación de forma amplia, se puede entender que la exigencia es insuficiente y ante esto puede aparecer el aburrimiento, que paradójicamente es experimentado como estrés nocivo.

“Para cada individuo existe un nivel óptimo de estrés. Por debajo de ese nivel, la persona siente aburrimiento; por encima, siente demasiada presión” (Lazarus y Lazarus; 2000: 282).

### **1.2.3.1 El concepto integrador de estrés**

Luego de la exposición de los tres enfoques bajo los que se puede definir y comprender el estrés queda claro que esta variable, en tanto que es un proceso relacional entre el ambiente externo y el individuo con sus valoraciones cognitivas, de experiencias y recursos, resulta el modelo más conveniente para entender tal fenómeno, ya que ello genera una comprensión suficientemente amplia. Es preciso ahora, considerando lo anterior, asentar una definición a partir de la que se sustentará esta investigación, para ello se citan dos acepciones que resultan complementarias y adecuadas para esta investigación.

De acuerdo con Lazarus (citado por Trianes; 2002), el estrés implica la existencia de una demanda del ambiente, la percepción de ésta como una amenaza, pérdida o daño de parte del individuo, y la no disposición de recursos suficientes de éste, que generan uno de los elementos señalados, la presencia de una emoción negativa y finalmente, el peligro de inadaptación o desajuste psicológico.

El estrés, “es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es al mismo tiempo consecuencia de

una acción, situación o evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas o psicológicas” (Ivancevich y Matteson; 1985: 23).

Finalmente, es importante reiterar que el estrés es un concepto neutro en realidad de acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985), y que dicho fenómeno, dependiendo de las variables anteriormente esbozadas, puede generar estados indeseables y dañinos; aquí se manifiesta entonces el distrés, mientras que en las situaciones en las que el estrés sirva como un activador que propicie experiencias positivas en el sujeto manifestado por lo tanto el eustrés, el cual es necesario para la vida diaria como un estímulo para la acción y la adaptación.

### **1.3. Los estresores**

Palmero y cols. (2002) señalan que existen diferentes cambios significativos en la vida de las personas, que pueden generar efectos tanto positivos como negativos, estos factores que producen cambios se les puede denominar estresores. A continuación se exponen de manera diferenciada, según su naturaleza.

#### **1.3.1. Los estresores psicosociales**

Estos son cambios mayores, vitales o cotidianos.

Según Palmero y cols. (2002) la mayoría de cambios en las condiciones son de tipo psicosocial; por su parte, Lazarus y Cohen (citados por Palmero y cols.; 2002)

refieren que existen tres tipos de acontecimientos estresantes psicosociales, esto en función de la intensidad de éstos y su impacto en la vida de los sujetos:

- Los acontecimientos mayores, o también denominados estresores únicos, se refieren a cambios altamente drásticos en las condiciones de vida, los cuales afectan a un gran número de personas. Ejemplos de éstos son los cataclismos.
- Los cambios menores o vitales, denominados también estresores múltiples, que afectan solo a una persona o unas cuantas y que generan diferencias significativas en la vida de los sujetos, como mudarse de residencia, experimentar un despido o divorcio.
- Los estresores cotidianos, denominados también microestresores, que se refieren a una saturación de molestias o de incomodidades propias de la cotidianidad de la vida. Ejemplo de esto son relaciones difíciles como perder un objeto necesario para la rutina de vida o el tráfico saturado en una hora pico.

A estos estresores psicosociales habría que aumentar los de tipo biogénico, como los cambios hormonales y los propios del ámbito laboral, para comprender más claramente el ámbito en el que se da esta investigación.

Los cambios mayores se refieren a circunstancias extremadamente drásticas de acuerdo con Palmero y cols. (2002), tales como los casos de guerras, ser víctima

de agresión, la violencia social o el terrorismo. También caben aquí problemas de salud drásticos como enfermedades terminales o cirugías mayores; por otra parte, la migración, el desarraigo o las catástrofes naturales también generan cambios mayores. Una característica típica de un estresor mayor es el número amplio de personas que alcanza a tocar, o bien, aunque abarque un número bajo de personas pero que se presente por tiempo prolongado, de modo que genere perturbaciones serias en las personas. El denominador común de los estresores mayores es el efecto traumático evidente y severo a la vez, cuyas consecuencias pueden mantenerse en periodos prolongados de tiempo.

Los estresores menores o vitales, por su parte, hacen referencia a circunstancias que aparecen fuera del control del sujeto, según Palmero y cols. (2002), como la muerte o el despido laboral, o también acontecimientos en los que el sujeto ha influido de manera significativa, como el divorcio o el tener un hijo.

Palmero y cols. (2002) señalan las circunstancias relacionadas con estresores vitales a los siguientes cambios, textualmente:

- “La vida conyugal, que incluirá tanto la matrimonial como la extramatrimonial como, por ejemplo, el contraer una compromiso matrimonial, el propio matrimonio, las desavenencias de pareja, la separación o la muerte de uno de los miembros de la pareja.
- La paternidad, como, por ejemplo, ser padre o madre, mantener relaciones difíciles con los hijos o la enfermedad de un hijo.

- Las relaciones interpersonales, en relación con problemas en la interacción con amigos, vecinos, socios o con familiares cercanos, como, por ejemplo, la enfermedad de un amigo o mantener relaciones difíciles con el jefe.
- El ámbito laboral, que incluye tanto el trabajo, como la escuela y las tareas domésticas, como por ejemplo, estar en el paro, estar jubilado o tener problemas escolares.
- Las situaciones ambientales, tales como los cambios del lugar de residencia, las amenazas a la integridad personal o la inmigración.
- El ámbito económico; como el manejo inadecuado de las finanzas o el cambio en el estatus económico.
- Las cuestiones legales; como por ejemplo, el hecho de ser detenido o encarcelado, tener pleitos o juicios.
- El propio desarrollo biológico, con referencia al proceso evolutivo de las personas, como por ejemplo, la pubertad, el cambio al estado adulto, la menopausia o entrar en la década de los cuarenta.
- Lesiones o enfermedades somáticas; como por ejemplo, padecer algún tipo de enfermedad, sufrir un accidente o someterse a un proceso quirúrgico.
- Otros tipos de estrés psicosocial; como por ejemplo, sufrir una persecución, un embarazo no deseado o una violación.
- En el caso de niños y adolescentes, existen otros factores familiares, además de los anteriormente citados, entre los que hay que considerar las siguientes fuentes de estrés: relaciones frías y distantes entre los padres, o relaciones de abierta hostilidad; trastornos somáticos o mentales en los miembros de la

familia; comportamiento frío y distante en las relaciones paterno filiales; intrusismo paterno-filial, así como un débil o insuficiente control paterno; estimulación cognitiva o social insuficiente, excesiva o confusa; situación familiar anómala, como por ejemplo, visitas y custodia irregular o problemática de los padres, familia adoptiva, educación institucional, pérdida de miembros de la familia nuclear, etc.” (Palmero y cols.; 2002: 427-428).

Para finalizar, se tienen los estresores cotidianos o también llamados microestresores. Palmero y cols. (2002) señalan como característica de estos estresores a la magnitud menor, y a un menor desgaste para la adaptación, un relativo control del sujeto sobre el acontecimiento e incluso su capacidad para predecirse y valorarse. En especial, como lo apunta el auto citado, estos microestresores están relacionados con las responsabilidades y labores de casa, las dificultades económicas, problemas relacionados con el trabajo o de tipo ambiental y social, la vida privada y todo lo que esté en relación con amigos y familiares.

Palmero y cols. (2002) identifican dos tipos de microestresores:

1. Las contrariedades: son todas aquellas situaciones pueden generar en la persona irritabilidad o incomodidad, pueden ser a su vez problemas prácticos como la pérdida de un objeto, fenómenos meteorológicos, mantener una discusión o tener problemas familiares.



2. Las satisfacciones: emociones o acontecimientos que generan sensaciones positivas, y que precisamente tienen el efecto de lograr disminuir los efectos de las contrariedades.

### **1.3.2. Los estresores biogénicos**

Cabe señalar que los estresores anteriores, si bien inciden sobre el individuo, dependen significativamente de la perspectiva y valoraciones que se realizan ante dicho estresor; sin embargo, como lo expresan Palmero y cols. (2002), los estresores biogénicos, por su naturaleza fisiológica actúan de manera directa y generan así una o varias respuestas de estrés sin que se pueda hacer mucho por mediarlas.

“Los estresores biogénicos no utilizan los mecanismos de valoración cognitiva, y actúan directamente en los núcleos elicidores neurológicos y afectivos, por virtud de sus propiedades bioquímicas inician directamente la respuesta de activación del estrés sin el usual requisito del proceso cognitivo-afectivo” (Palmero y cols.; 2002: 431).

Este tipo de estresores son, por ejemplo:

- Cambios hormonales en el organismo, tal como ocurren en la fase de la pubertad o en el período premenstrual. Estos cambios hormonales generan por sí mismos una carga de estrés significativa. El climaterio es otro de los fenómenos en el ciclo vital de la mujer que genera estrés.

- La ingesta de sustancias químicas como: anfetaminas, fenilpropanolona, cafeína, teobromina, teofilina o nicotina.
- Reacción ante fenómenos físicos como todo aquello que cause dolor, calor o un extremo frío.
- El estrés alérgico: al ser una respuesta de defensa del cuerpo ante algo que considera peligros; genera gran desgaste de energía y por tanto, estrés en el organismo.

### **1.3.3 Estresores en el ámbito laboral**

El estrés es un fenómeno común en el trabajo, debido a las exigencias y competencias que exigen los nuevos modelos de empresas, las tendencias capitalistas y la relevancia que tiene la eficacia en la producción, así como la trascendencia que tiene el trabajo y el sueldo como el modus vivendi de las personas. Estos cambios, exigencias y demandas que supone el entorno laboral generan cargas de estrés considerables que pueden llegar a dañar a los individuos.

Caldera y cols. (2007) señalan que el estrés suele afectar de manera considerable y por encima de otros entornos al ámbito laboral. Este autor refiere que por lo menos un 70% de los trabajadores han declarado padecer algún tipo de estrés excesivo.

Estos mismos autores señalan que el estrés en gran medida causa del ausentismo laboral y que se enmascara con otros nombres como: depresión, ansiedad, irritabilidad, descenso de la autoestima, insomnio y hasta asma, hipertensión, úlcera y otros padecimientos o sintomatologías.

De acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985) existen fenómenos que se dan en el trabajo de forma regular y que bajo ciertas circunstancias son causa de estrés laboral, entre estos: la ambigüedad del rol en el trabajo, la sobrecarga laboral, la responsabilización por otros y la falta de cohesión en el grupo.

La ambigüedad del rol aparece debido a una carencia de información que propicia una situación no clara respecto a las funciones y responsabilidades del trabajador de acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985), quienes explican que cambios como un ascenso, cambio de jefe, cambio en la estructura organizacional o estar en una nueva compañía son situaciones que producen un ambigüedad del rol temporal. Estos autores señalan que incluso puede generarse una situación de estrés positiva en esta circunstancia temporal, sin embargo, cuando esta ambigüedad se presenta de una forma crónica representa una amenaza mayor.

Kahn (citado por Ivancevich y Matteson; 1985), en un estudio descubrió que los sujetos que experimentaban ambigüedad del rol reportaban mayor insatisfacción en el trabajo, mayores niveles de tensión y bajos niveles de confianza en sí mismos comparados con quienes no presentaban situación de ambigüedad del rol laboral.

French y Caplan (citados por Ivancevich y Matteson; 1985), por su parte, descubrieron que existe asociación entre la ambigüedad del rol y los indicadores de la salud física y mental y la presión sanguínea elevada.

Estudios como los de Margolis, Kroes y Quinn (citados por Ivancevich y Matteson; 1985), han vinculado la ambigüedad del rol con estados depresivos, la baja en autoestima así como con la poca motivación y la intención expresa de abandonar la actividad laboral.

Ivancevich y Matteson (1985) afirman que la incertidumbre que produce la ambigüedad del rol provoca una respuesta de estrés que puede ser de naturaleza negativa y caracterizada por la poca capacidad de adaptarse.

Por otra parte, la sobrecarga de trabajo parece ser una causa evidente de estrés laboral crónico, sin embargo, como es en el caso de la ambigüedad, no es solo el fenómeno, sino la condición crónica de prologarse en el tiempo lo que genera una respuesta de estrés negativo y severo, como lo explican Ivancevich y Matteson (1985).

Dicha sobrecarga puede darse de dos formas: cuantitativa y cualitativa de acuerdo con el mismo autor. La cuantitativa surge al tener una condición en la que el trabajo es mucho y se cuenta con poco tiempo para realizarlo. Cuando son las altas las normas de desempeño y se requieren de habilidades o conocimientos que rebasan al sujeto se da entonces una condición cualitativa.

Ivancevich y Matteson (1985) señala que la sobrecarga cuantitativa ha sido investigada, se concluye la existencia de relación de ésta con cambios bioquímicos y elevación del colesterol en la sangre. Está también muy relacionada con problemas cardíacos, en especial con las coronarias y ataques del corazón. En muchas de las empresas es inevitable la sobrecarga de trabajo, sin embargo ésta ha de ser mitigada por medio de mejores programaciones y coordinación de esfuerzos más eficientes.

Las responsabilidades funcionan como estresores. Se puede diferenciar la responsabilidad por cosas y la responsabilidad por personas. Ésta última se da cuando el sujeto es responsable por el equipo de trabajo. Las pruebas concluyen, según Ivancevich y Matteson (1985), que la responsabilidad por personas, en comparación con la responsabilidad por cosas, es mucho mayor y potencialmente causante de más estrés nocivo.

A este respecto, Fench y Caplan (citados por Ivancevich y Matteson; 1985) en un estudio realizado en la NASA encontraron fuerte apoyo para la hipótesis de que los empleados de gerencias, profesionales y técnicos, es decir, sujetos que tienen responsabilidad por personas presentan mayor probabilidad de fumar intensamente y registrar una alta presión sanguínea y elevados índices de colesterol. Contrariamente, los casos en los que se tenían responsabilidad por cosas presentaban indicadores bajos.

Ivancevich y Matteson (1985), señalan que una de las características de un puesto en el que se tiene responsabilidad por la gente, es la toma de decisiones interpersonales desagradables. Además se presentan también, en estos casos, sobrecarga de trabajo y probablemente roles conflictivo y ambiguo.

La falta de cohesión en el grupo de trabajadores puede ser un factor que propicie niveles altos de estrés, de acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985), quienes señalan que la ausencia de cohesión puede originar baja en la moral, desempeño pobre y hasta cambios fisiológicos en la presión sanguínea.

Estos aspectos permiten entender que el estrés se genera en el ámbito laboral de formas variadas y bajo circunstancias diversas. Éste fenómeno sigue dándose y tomando diversas formas y características, debido a ello han existido investigaciones para explicarlo, tratarlo y prevenirlo.

El estrés laboral puede sobre pasar los límites y las capacidades del sujeto, lo que genera efectos negativos. Es necesario retomar que cada sujeto puede reaccionar de distintas formas ante los mismos eventos, esto en cierta medida se determina por los pensamientos y percepciones que el sujeto presente. Esto influye, de manera significativa, en las consecuencias del estrés en las personas. A continuación se explican los procesos de pensamiento que se pueden presentar en este fenómeno.

#### **1.4. Procesos de pensamiento que propician el estrés**

Si bien los estresores antes mencionados influyen en las respuestas de estrés sobre los individuos, el factor cognitivo también resulta significativo ya que constituye la dimensión valorativa del sujeto ante el estresor. Este elemento es muy significativo a la hora de analizar la interacción entorno-sujeto que se da en el fenómeno del estrés, ya que suelen aparecer distorsiones que denotan irracionalidad en los pensamientos y procesos cognitivos, los más frecuentes son los siguientes, como los explican Palmero y cols. (2002) textualmente:

“El filtraje, esta distorsión se caracteriza por una especie de visión de túnel, en el que sólo se ve un elemento de la situación con la exclusión del resto. Se resalta un simple detalle y toda la situación queda teñida por este detalle.

La sobregeneralización, que es una distorsión que se produce por extensión, una conclusión generalizada a partir de un incidente simple o un solo elemento de evidencia. Esta distorsión conduce inevitablemente a una vida cada vez más restringida.

La interpretación del pensamiento, que se produce cuando una persona interpreta el pensamiento o hace juicios repentinos sobre los demás. En la medida en la que su pensamiento interpreta, también se hacen presunciones sobre cómo está reaccionando la gente a las cosas que la rodean, particularmente cómo están reaccionando los demás ante él mismo.

La polarización y la visión catastrófica. La polarización consiste en juzgarlo todo como bueno o muy malo, sin matices intermedios. La polarización lleva al catastrofismo, puesto que, cuando ocurre algo malo, se interpreta como la mayor de las desgracias posibles. Estos pensamientos a menudo empiezan con la formulación «y si...».

La falacia de control, dentro de la cual existen dos formas en que puede distorsionarse el sentido de poder y control de una persona. Una persona puede verse a sí misma como impotente y externamente controlada, o como omnipotente y responsable de todo lo que ocurre alrededor. La persona que se siente externamente controlada, se bloquea. En el polo opuesto de la falacia del control externo se experimenta esta distorsión, se cree responsable de todo y de todos.

El razonamiento emocional, que es una distorsión en cuya raíz se encuentra la creencia de que lo que la persona siente tiene que ser verdadero. Si se siente como un perdedor, entonces tiene que ser un perdedor.

La falacia de cambio, cuyo supuesto fundamental es que la felicidad depende de los actos de los demás. La falacia de cambio supone que una persona cambiará si se la presiona lo suficiente. La esperanza de felicidad se encuentra en conseguir que los demás satisfagan nuestras necesidades. Las estrategias para cambiar a los otros incluyen echarles la culpa, exigirles, ocultarles cosas y negociar.



La culpabilidad, referida al hecho de que ciertas personas se sienten responsables de cualquier cosa negativa que les ocurra a ellas o a sus allegados, de tal suerte que a menudo se sienten obligadas a satisfacer cualquier requerimiento de otras personas, sintiéndose culpables si el resultado no es satisfactorio.

El tener razón, caracterizada por el hecho de que la persona se pone normalmente a la defensiva; tiene que probar continuamente que su punto de vista es el correcto, que sus apreciaciones del mundo son justas y todas sus acciones adecuadas. Las opiniones de este tipo de personas raramente cambian, porque tienen dificultad para escuchar nuevas informaciones. Cuando los hechos no encajan en lo que ya creen, suelen ser ignorados o distorsionados.

La personalización, que consiste en relacionar cualquier cosa que ocurra con uno mismo. Pensar que las acciones o palabras de otros se refieren implícitamente a uno mismo. Compararse con los otros continuamente, en detrimento propio” (Palmero y cols.; 2002: 434).

### **1.5. Los moduladores del estrés**

Los sujetos, al enfrentar los estresores, hacen uso de distintos recursos personales, sociales y emocionales, dichas técnicas, que dependen tanto de las situaciones como de los individuos, pueden también denominarse estrategias de afrontamiento, como la señalan Palmero y cols. (2002).

A todos esos factores que influyen en la forma en que los individuos viven el estrés se les llama moduladores, de acuerdo con el autor referido, ya que influyen para determinar la manera en que se vivirá el estrés y sus repercusiones para la salud.

Enseguida se abordan los principales moduladores que se presentan en los individuos ante el fenómeno del estrés.

### **1.5.1 El control percibido**

Éste es uno de los moduladores del estrés, ya que, de acuerdo con Palmero y cols. (2002), los estresores y su magnitud dependen también de las posibilidades del sujeto para controlar la fuente del estresor para que se dé una respuesta específica de estrés.

Seligman (citado por Palmero y cols.; 2002), señala que la falta de control genera efectos negativos en los sujetos en los ámbitos cognoscitivo, motivacional y emocional.

Cabe señalar que la percepción del control puede ser real, cercana a la real o irreal, ya que en esencia es una creencia de la capacidad de controlar las situaciones, como lo han explicado Palmero y cols. (2002).

“El control percibido puede llegar a tener importantes efectos sobre la conducta (Fernández Castro y Edo, 1994; Fernández Castro, 1999); por ejemplo, cuando las personas creen tener control sobre el entorno, aunque éste no sea real, esta creencia protege generalmente al individuo de los efectos negativos que podría provocarle el estrés (Alloy y Abramson, 1988)” (Palmero y cols.; 2002: 528).

### **1.5.2. El apoyo social**

Al hablar de apoyo social, como lo señalan Cascio y Guillén (2010), se está hablando de los recursos instrumentales o expresados, reales o percibidos, aportados por el entorno social del sujeto.

“Si consideramos que el estrés surge del desequilibrio percibido entre demandas y recursos, entonces es fácil comprender que el apoyo social es una fuente de recursos para hacer frente a las demandas (Cascio y Guillén; 2010: 189-190)”.

Respecto a la forma en que el apoyo se da, se han planteado dos mecanismos, que son mutuamente excluyentes:

- La hipótesis del efecto indirecto o protector.
- La hipótesis del efecto directo o principal.

“La hipótesis del efecto indirecto o protector sostiene que cuando las personas están expuestas a estresores sociales, éstos sólo tienen efectos negativos entre los

individuos cuyo nivel de apoyo social es bajo. Sin embargo, según esta hipótesis, sin estresores sociales el apoyo social no influye sobre el bienestar y su papel se limita a proteger a las personas de los efectos patogénicos del estrés. Según esto, los recursos aportados por otras personas pueden disminuir la percepción de amenaza de los estresores y redefinir la propia capacidad de respuesta, evitando la aparición de la respuesta del estrés” (Cascio y Guillén; 2010: 190).

Por otra parte, “la hipótesis del efecto directo o principal afirma que el apoyo social fomenta la salud y el bienestar independientemente del nivel de estrés. Según esto, a mayor nivel de apoyo social, menor malestar psicológico, y a menor grado de apoyo social, mayor incidencia de trastornos. Luego, el apoyo social tendría una función preventiva y determinaría la vulnerabilidad a experimentar ciertos acontecimientos estresantes que son totalmente fortuitos” (Cascio y Guillén; 2010: 190).

### **1.5.3. El tipo de personalidad: A / B**

Por su parte, la personalidad es uno de los moduladores del estrés, y a respecto de éste se han realizado investigaciones, como la de Friedman y Rosenman (citados por Travers y Cooper; 1997), quienes estudiaron el Tipo A y el Tipo B de personalidad, ellos concluyeron que estos tipos refieren un conjunto de actitudes, reacciones emocionales y modelos de conducta que tenían relación con lo que manifestaban los pacientes de su estudio, quienes presentaban enfermedades asociadas al estrés. “Descubrieron una fuerte correlación entre la conducta del Tipo

A y las dolencias coronarias cardíacas (Friedman y Rosenman, 1974). Es importante que entendamos que el Tipo A no es un «rasgo», sino más bien una serie de comportamientos abiertos, la forma que tiene un individuo de enfrentarse a una situación. Sin embargo, este estilo sigue siendo un mecanismo de defensa habitual generado en presencia de exigencias personales y ambientales” (Travers y Cooper; 1997: 91).

El patrón de conducta de una personalidad Tipo A implica hostilidad, agresividad, competitividad y un sentido de la urgencia, aparecen también actitudes de intolerancia, exigencias y una clara orientación hacia el éxito. Presentan características que resultan evidentes, tales como, ir de prisa, hablar aceleradamente, movimientos rápidos, constante inquietud y sentimientos de culpa cuando no trabajan, descansan o se alejan, todo esto de acuerdo con Watts y Cooper (citados por Travers y Cooper; 1997). Estas personas suelen realizar dos o más tareas a la vez, tienden a mantener los puños cerrados, tener expresiones fuertes, hacen girar las conversaciones en torno a ellas, tienden a sentirse ligeramente culpables, intentan organizar cada vez más y más labores en menos tiempo, poseen un sentido crónico de la urgencia, no se sienten atraídos por otro de su mismo tipo, más bien tienden a competir y despertar ante ellos todos sus sentimientos hostiles y competitivos, de acuerdo con estos mismo autores.

Brief y cols. (citados por Travers y Cooper; 1997) establecen las siguientes características sobre las personalidades tipo A: trabajan largas jornadas bajo presión en condiciones de sobrecarga laboral, se llevan a casa para continuar el trabajo, son

incapaces de relajarse, a menudo acortan sus vacaciones para volver al trabajo, compiten considerablemente consigo mismos y se esfuerzan por alcanzar patrones muy elevados y hasta irreales.

### **1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos**

Resulta lógico el poder relacionar a las personalidades tipo A con los niveles altos de estrés. Debido a ello, existen investigadores que en especial han arrojado evidencias sobre la correlación que existe entre los problemas cardiacos relacionados con el estrés y las personalidades tipo A, de acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985).

En los años cincuenta, según los autores citados, dos investigadores de los padecimientos de coronarias se asociaron con el Harold Brunn Institute for Cardiovascular Research y empezaron a estudiar la posible predicción de enfermedades coronarias basándose en las conductas y los estímulos, de dicha investigación surgieron las personalidades tipo A y B.

Jenkins (citado por Ivancevich y Matteson; 1985), por medio de estandarizaciones concluyó que los sujetos tipo A poseen tres factores fundamentales en su conducta: velocidad e impaciencia, gran impulsividad e involucración con el trabajo.

Ivancevich y Matteson (1985) explican que las personas tipo B son más relajadas, pero no pueden considerarse como carentes de metas o de compromiso. “Los tipo B pueden tener, en todos los sentidos, metas trazadas como los del tipo A; pueden estar tan deseosos de éxito y logros como ellos. La diferencia estriba en que la persona de tipo B busca la satisfacción de estas necesidades de tal forma que no crea los estragos psicológicos y físicos a los que se encuentra sujeto el tipo A” (Ivancevich y Matteson; 1985: 203).

Ivancevich y Matteson (1985) refieren que diversos estudios relacionan al estrés y las personalidades tipo A con padecimientos relacionados con las coronarias. “El estudio del grupo colaborador occidental (WCGS) se inició a principios de la década de los sesenta y evaluó a más de tres mil empleados, de once compañías diferentes en busca de la presencia o ausencia de la conducta tipo A” (Ivancevich y Matteson; 1985: 204). Los primeros datos obtenidos de este estudio que detectó las personalidades tipo A y otros factores como los sociodemográficos, hábitos alimenticios, niveles de colesterol hábitos de fumar y más, fue al cabo de dos años y medio. De la muestra inicial, setenta sujetos habían presentado una enfermedad cardíaca y el 77% de éstos eran del tipo A (comparados con el 50% de la muestra real).

“El patrón de conducta encontrado fue particularmente predictivo entre los empleados más jóvenes; en el grupo cuyas edades fluctuaban entre los 39 y 49 años, los hombres de tipo A experimentaron 6 ½ veces la incidencia de enfermedades cardíacas en comparación con los de tipo B. Además, el patrón de

conducta resultó ser más predictivo de los padecimientos cardiacos que de la presión sanguínea, el colesterol o los triglicéridos” (Ivancevich y Matteson; 1985: 204).

Al continuar el estudio, luego de ocho y medio años los hombres del tipo A tenían más del doble de la tasa de los del tipo B de enfermedades en las arterias coronarias.

Luego de estos estudios se pueden realizar algunas conclusiones esclarecedoras, como lo señalan Ivancevich y Matteson (1985):

Una explicación importante es que “los individuos del tipo A, en virtud de su conducta característica, aumentan la probabilidad de exposición a ciertos estresores (como la sobrecarga), mientras se disminuyen su resistencia al estrés al negarse a relajarse, tomar vacaciones, disminuir el peso, etc. Por lo tanto, de acuerdo con esta escuela de pensamiento, los del tipo A crean estrés por sí mismos al exponerse constantemente a los estresores que sus contrapartes del tipo B evitan. Ciertamente, los resultados de los WCGS citados anteriormente coinciden con esta interpretación” (Ivancevich y Matteson; 1985: 205).

Otra explicación e interpretación sobre estos estudios, y que también coincide con los del WCGS, apuntan que la relación del el estrés y las personalidades tipo A depende en gran medida de la noción de que el entorno del individuo es importante para generar ciertas conductas. En términos simples, puede ser que la orientación dada a la conducta por parte del trabajador sea menos importante que el grado de



correspondencia entre la orientación de la conducta del individuo y la orientación de su ambiente de trabajo. De la misma forma en que los sujetos pueden ser tipo A o B en su conducta, las organizaciones pueden ser A o B con respecto a su ambiente, clima o personalidad.

Es decir, los niveles más altos de estrés se presentarán entre las combinaciones empleado-organización, según lo explican Ivancevich y Matteson (1985).

#### **1.6. Los efectos negativos del estrés**

Son diversas las aportaciones desde la medicina y desde la psicología que logran explicar la relación de los estados emocionales y el estrés con las enfermedades físicas.

En una de estas aproximaciones Selye (citado por Ivancevich y Matteson; 1985), explica que hay enfermedades causadas por agentes externos que actúan directamente sobre el cuerpo y generan un malestar o padecimiento, como el quemarse una mano, por ejemplo, mientras que hay otras enfermedades que surgen como una defensa del cuerpo ante agentes externos, como el caso del polen que genera estornudos e irritación.

Selye (citado por Ivancevich y Matteson; 1985) incluye en esta última categoría a la presión sanguínea, enfermedades del corazón y las relacionadas con

vasos sanguíneos, enfermedades del riñón, artritis reumática y reumatoide, las inflamatorias de piel y ojos, las alérgicas y de hipersensibilidad, las nerviosas y mentales, algunas disfunciones sexuales, diversos padecimientos digestivos, los trastornos metabólicos y, posiblemente, el cáncer y los de resistencia en general.

Existe una posible relación entre el estrés y algunas enfermedades específicas, dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

1. “La hipertensión es una enfermedad de los vasos sanguíneos, en la cual la sangre fluye a través de las arterias a presión elevada. Una de las respuestas del cuerpo a los estresores es comprimir las paredes arteriales aumentando así la presión. Cuando pasa la alarma, la presión debe volver a la normalidad, pero si se prolonga el estrés, inclusive inconscientemente, la presión puede permanecer en niveles anormalmente altos.
2. Las úlceras son lesiones inflamatorias en el recubrimiento del estómago o intestino y una de sus causas más conocidas es la variación de los niveles de cortisona. La fabricación de cortisonas generalmente aumentan durante los periodos de estrés, que, cuando son prolongados, pueden crear fácilmente un ambiente interno perfecto para la creación de lesiones.
3. La diabetes es una grave enfermedad que implica deficiencias de insulina y que tiene como consecuencia que sus víctimas no pueden absorber suficiente azúcar de la sangre. El estrés incrementa el nivel de azúcar en

la sangre demandando incrementos en la secreción de la insulina. Si el estrés es persistente, el páncreas puede debilitarse, dando como resultado una deficiencia permanente de insulina.

4. Las jaquecas son, frecuentemente, el resultado de la tensión muscular, que aumenta cuando estamos expuestos a los estresores durante un período sostenido. Comúnmente la jaqueca en sí misma es un estresor que conduce a una mayor tensión muscular, que a su vez aumenta la severidad y duración de la jaqueca.
  
5. El cáncer es uno de los conceptos más controvertidos de la categoría de las enfermedades de adaptación. Una teoría actual sobre el cáncer es la de que células mutantes (cáncer) se están produciendo continuamente en nuestro cuerpo, pero que normalmente son destruidas por el sistema inmunológico antes de que puedan multiplicarse y crecer. Se ha demostrado que las respuestas a los estresores traen como consecuencia pequeñas alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico. Algunos piensan que los cambios bastan para permitir la reproducción de pequeñas cantidades de estas células mutantes, que a su vez se convierten en tumores malignos (Ivancevich y Matteson; 1985: 106-107).

Es necesario apuntar que, como aseveran Ivancevich y Matteson (1985), en su mayoría, estos padecimientos que implican un daño fisiológico iniciaron con una base psicológica: el estrés.

Estas enfermedades permiten apreciar el gran potencial que el estrés tiene para afectar de manera negativa a las personas y al mismo tiempo la gran necesidad de estudiarlo en diversos ámbitos. El ámbito del trabajo resulta de mucha trascendencia respecto a este tema debido a las condiciones en que se da y los factores que involucra tales como las presiones laborales, las largas jornadas de trabajo, la competencia y los cambios en el propio ámbito laboral.

En el siguiente capítulo se plantea la teoría referente al desgaste ocupacional como un síndrome asociado al estrés que se da propiamente en el trabajo.

## **CAPÍTULO 2**

### **DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)**

Existe una amplia variedad de fenómenos psicológicos que se presentan actualmente en la sociedad, ante los cuales la ciencia del comportamiento realiza esfuerzos por comprenderlos y tratarlos. Éste es el caso del síndrome de desgaste ocupacional o burnout, un fenómeno que se da principalmente en el ámbito laboral y que se revela en las relaciones interpersonales, en especial en los servicios humanos que el trabajo requiere. En este capítulo se plantean las propuestas teóricas más importantes sobre el desgaste ocupacional.

#### **2.1 Marco conceptual**

En esta primera parte se explicarán los aspectos relacionados con el término desgaste ocupacional o burnout, en inglés. Se iniciará con los antecedentes históricos del término, para posteriormente delimitarlo y especificar cuáles son sus componentes.

##### **2.1.1 Antecedentes históricos**

Los cambios sociales e industriales han generado nuevas formas en las que se da la actividad humana del trabajo, estas modalidades incluyen más exigencias,

competencia y desgaste de los individuos, que anteriormente no se daba. Estos cambios impactan en la conducta y en la salud de los trabajadores.

En los años setenta se encuentra el primer antecedente histórico del término desgaste ocupacional, de acuerdo con Moriana y Herruzo (2004), quien señala que de los estudios sobre el estrés, se derivó este concepto cuya denominación inglesa es burnout y aparece en los trabajos de Freudenberger.

Por su parte Moriana y Herruzo (2004) refieren que el término estrés ha sido uno de los conceptos más polémicos y debatidos, mientras que el fenómeno del burnout ha sido delimitado y por ello, aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad, esto debido a las explicaciones y propuestas de Maslach.

Uribe (2010) señala que Freudenberger, al hablar del burnout, establece la diferencia entre el estrés laboral y el desgaste ocupacional, ya que respecto a este último describió una serie de comportamientos y síntomas específicos experimentados por las personas que prestan servicios de salud.

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010) Freudenberger utilizó el término para referirse a los problemas y fenómenos que se daban en los servicios sociales relacionados con el desgaste de los trabajadores, sin embargo Maslach profundizó y explicó el concepto al señalarlo como un fenómeno que se daba en las actividades de servicios humanos al cabo de meses o años de dedicación, lo que llevaba a los trabajadores a mostrarse desgastados, coloquialmente se les denominaba

“quemados”; dicha condición está caracterizada por agotamiento físico y emocional, además de un pobre autoconcepto e insatisfacción con el puesto de trabajo, que detonan en actitudes negativas y pérdida del interés por los clientes de su servicio.

Estas explicaciones fueron planteadas por Maslach en el congreso anual de la Asociación Psicológica Americana, lo que generó la aceptación casi total del término y fenómeno del desgaste ocupacional, como señalan Moriana y Herruzo (2004).

### **2.1.2 Delimitación del concepto**

Es importante delimitar el concepto de desgaste ocupacional en el sentido en el que éste aparece y actúa. De acuerdo con la forma en que este padecimiento fue planteado inicialmente, parece ser concebido como un estado casi patológico padecido por los trabajadores y del cual hay que curarse. Por otra parte el burnout, o desgaste ocupacional, también puede ser concebido, más que como un estado desequilibrado, como un proceso de estrés laboral que sale de sus proporciones y a medida que avanza va adquiriendo ciertas características. Estas perspectivas del burnout, planteadas por Cascio y Guillén (2010), son denominadas clínica y psicosocial.

En cuanto a la perspectiva clínica, los autores citados señalan que Freudenberger describe al síndrome de burnout como una experiencia de decepción laboral y agotamiento. Cascio y Guillén (2010) explican que otros autores como Pines y Aronson conceptualizan a dicha condición como un estado en que se

presentan de forma simultánea la fatiga emocional, física y mental, una sensación de inutilidad y sentimientos de impotencia con una clara falta de entusiasmo por el trabajo y por la vida en general. Con esto se puede ver que dichos autores concuerdan y además profundizan en la perspectiva clínica del síndrome de desgaste ocupacional.

La perspectiva psicosocial, por su parte, conceptualiza al desgaste ocupacional, más que como un estado, un proceso en el cuál los factores psicosociales pueden ir generando el desarrollo del síndrome, como explican Guillén y Guil (2000).

Estos mismos autores refieren que esta perspectiva ha sido en especial explicada por Maslach y Jackson, quienes plantean al desgaste ocupacional como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en los individuos.

El síndrome burnout es conceptualizado como un proceso también por otros autores. “Prince y Murphy (1984) lo consideran un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral. Proceso caracterizado por una desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad, inhibición y aislamiento” (Guillen y Guil; 2000: 279).

Respecto a esta perspectiva psicosocial que concibe al desgaste ocupacional como un proceso, Gil-Monte y Peiró (citados por Cascio y Guillén; 2010) proponen



una secuencia en la que éste se da. Establecen que los bajos sentimientos de realización personal son el inicio del síndrome, que paralelamente se acompañan de sentimientos de agotamiento emocional; posteriormente aparecen las actitudes de despersonalización que son consideradas como una estrategia de afrontamiento ante los sentimientos de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional.

Para efectos de esta investigación, se retomará exclusivamente la perspectiva psicosocial que concibe al desgaste ocupacional como un proceso, debido a que es la más profunda y comprensiva, motivo por el cual genera un fundamento explicativo más sólido del síndrome.

### **2.1.3 Definiciones**

Es necesario mencionar, al definir el burnout o desgaste ocupacional, que hasta la fecha no hay una aceptación general de una u otra definición del concepto, como lo explican Cascio y Guillén (2010), sin embargo, la definición más común y más completa, surge de entender al burnout como un proceso de desarrollo que es gradual, el cual, como señala Cherniss (citado por Cascio y Guillén; 2010), inicia con excesivos niveles de estrés laboral que además se prologan, acompañados de una sobrecarga de trabajo, que culmina en los sujetos como un mecanismo de defensa que se manifiesta en desconexión psicológica del trabajo, lo que genera apatía, escepticismo y actitudes de intransigencia.

Respecto a una traducción literal, Colombo y Muruaga (2006) señalan que el significado de burnout es “quemado”, y que puede asociarse con expresiones como “fundido”, “agotado”, “no doy más”, “tirar la toalla”, “no juego más”; todos estos vocablos implican que se ha sobrepasado el límite de resistencia o de capacidad del sujeto.

El desgaste ocupacional puede conceptualizarse como la “pérdida progresiva del idealismo, de los objetivos y de la energía entre quienes trabajan directamente como personas y que presentan dificultades laborales (Cascio y Guillén; 2010: 194)”. En este síndrome han de presentarse, como lo propuso Maslach, (citado por los autores anteriores), la combinación de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

#### **2.1.4 Componentes del desgaste ocupacional**

Si bien el desgaste ocupacional ha sido definido en anteriores líneas, requiere, para diferenciarse de lo que es un simple cuadro de estrés, de los componentes que Maslach, referido anteriormente por diversos autores, ha explicado.

Uribe (2010) refiere las explicaciones de Maslach y Jackson respecto de los componentes del desgaste ocupacional. Además de ellos, también autores como Schaufelli y Leiter proponen como componentes del burnout a estas mismas tres dimensiones:

- “Cansancio emocional (agotamiento): pérdida progresiva de la energía, cansancio, desgaste y fatiga. Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios; una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, alumnos, clientes, etc.).
- Despersonalización: se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, presos, etc.) Puede considerarse como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo; estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido al endurecimiento afectivo, lo que les lleva a que les culpen de sus problemas. Por ejemplo, ‘el enfermo bien se merece su enfermedad’, ‘el cliente es un sujeto detestable’, ‘el preso es un delincuente que merece su condena’, ‘el alumno merece ser reprobado’, etc.
- Falta de realización personal (insatisfacción de logro): son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y, de manera especial, esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atiende” (Uribe; 2010: 3).

Si bien hasta ahora el desgaste ocupacional ha sido definido y delimitado, también posee factores que lo propician y que enseguida se explican.

## **2.2 Factores desencadenantes**

Se pueden señalar como causas del desgaste ocupacional a los estresores de tipo crónico que se dan en el entorno laboral o los relacionados con éste, de acuerdo con Guillén y Guil (2000).

A respecto de esto Peiró, (citado por Guillén y Guil; 2000), refiere cuatro categorías para el análisis de estos factores desencadenantes: el ambiente físico del trabajo; el desempeño de roles, relaciones y desarrollo de la carrera; aspectos relacionados con las nuevas tecnologías; y las fuentes extra-organizacionales del estrés laboral, como las relaciones trabajo/familia.

En cuanto al ambiente físico del trabajo, Guillén y Guil (2000) explican que han de considerarse:

- El nivel de ruido, en especial la intensidad y la frecuencia.
- La iluminación.
- La temperatura y las condiciones del clima.
- Condiciones higiénicas y toxicidad.

- Demandas estresantes del puesto: trabajos nocturnos o rodados, exposiciones a riesgos y peligros, así como la sobrecarga de trabajo percibida.

Referente al desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera, implica en especial disfunciones en el rol de trabajo. Este papel puede ser entendido como el conjunto de expectativas y demandas sobre la conducta del trabajador en un determinado puesto. Aquí, como lo señalan Guillén y Guil (2000) hay que destacar las dos principales disfunciones en rol:

- Ambigüedad del rol: que se refiere a incertidumbre sobre las actividades, expectativas y demandas del rol, que generalmente es causada por una carencia de información.
- Conflicto de rol: que supone un conflicto de expectativas, ya que no se pueden satisfacer simultáneamente dos o más de las expectativas.

Además, cabe señalar, como lo apuntan estos mismo autores, que las relaciones interpersonales juegan un papel significativo para desarrollar el síndrome de desgaste ocupacional. Leiter (citado por Guillén y Guil; 2000), explica que las relaciones con compañeros, supervisores y usuarios que se dan de manera formal aumentan los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que las mismas relaciones, en su carácter informal, aumentan los sentimientos de realización personal.

Los aspectos relacionados con las nuevas tecnologías denotan que éstas pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas, como lo señalan Guillén y Guil (2000), quienes explican que la tecnificación en las relaciones usuario-profesional pueden, en gran medida, favorecer las actitudes de despersonalización. Por otra parte, dichos autores refieren que si las expectativas cognitivas del trabajo y las exigencias de las tecnologías rebasan las capacidades del individuo, éste puede experimentar disminución en el sentimiento de realización profesional, que a su vez genera mengua en el sentimiento de realización personal y una autovaloración negativa por parte de la persona.

Otros aspectos muy significativos, de acuerdo con Guillén y Guil (2000), son: el clima organizacional, es decir, el grado de participación y la inclusión de los sujetos en los procesos de toma de decisiones, el grado de autonomía y el sistema de supervisión ejercida, así como el grado de apoyo social con que cuenten los trabajadores dentro de la empresa.

En cuanto a las fuentes extra-organizacionales, Guillén y Guil (2000) señalan que, para los individuos, el ámbito familiar ocupa el lugar central en términos generales y que sin embargo, dedican más tiempo y energías al trabajo. Ambas áreas, trabajo y familia, poseen una interdependencia y una gran capacidad de afectar una a la otra, por ello, Guillén y Guil (2000) puntualizan que se ha determinado que ciertos aspectos del trabajo inciden en la calidad y satisfacción marital y a su vez, como lo explica Peiró (citado por estos autores), la vida familiar

influye en el grado de compromiso que se tiene con el trabajo y la satisfacción o estrés laboral.

Cabe señalar ahora, que se han estudiado otros factores desencadenantes del desgaste ocupacional sin encontrar evidencias claras, como la edad, experiencia en la profesión, sexo y estado civil, como lo exponen Guillén y Guil (2000).

Sin embargo existen otros factores que tienen ligera relevancia, de acuerdo con Guillén y Guil (2000), como son: la estructura y supervisión, el contacto con los usuarios y la personalidad, las cuales se detallan a continuación.

Referente a la estructura y supervisión, Guillén y Guil (2000) indican que la ausencia de ésta puede crear una ambigüedad de rol y facilitar la aparición del desgaste ocupacional, mientras que una estructura demasiado rígida puede producir una baja autonomía, que a su vez puede generar un alto nivel de desgaste ocupacional. La relación entre los supervisores y los subordinados es un factor importante, que se relaciona inversamente con el síndrome según el grado de apoyo de parte de los verificadores.

Respecto al contacto con los usuarios, se ha establecido que “cuanto más tiempo y más intensas sean las relaciones interpersonales, mayor es el riesgo de agotamiento emocional y de Burnout” (Guillén y Guil; 2000: 284).

Por último, en el aspecto de personalidad, se puede apuntar, de acuerdo con Guillén y Guil (2000), que existen dos tipos de personalidad denominados emocional y racional. “Las personas de tipo «emocional» parecen tener más desarrollada la sensibilidad hacia las materias relacionadas con el trato humano, así como una necesidad de actividades corporativas, de afecto y de entusiasmo” (Guillén y Guil; 2000: 284). Por su parte las personas de tipo racional tienden al desarrollo de un gran poder de análisis y se caracterizan por la objetividad y el escepticismo, de acuerdo con Myers y McCaulley (citados por Guillén y Guil; 2000). Se puede señalar, de acuerdo con Garden (citado por los mismos autores) que las excesivas demandas emocionales pueden generar un serio agotamiento profesional en las personalidades del tipo emocional, que son las que de hecho predominan en los servicios humanos.

### **2.3 Estrategias de afrontamiento**

Se ha explicado el síndrome de desgaste ocupacional desde sus orígenes, estudios y factores desencadenantes. Por otra parte, también existen estrategias para afrontarlo desde diversas perspectivas: institucional, organizacional e individual.

Los programas de intervención deben integrar tres niveles:

- “Intervención sobre los estresores laborales (individuales, organizacionales y la interacción de ambos).
- Intervención sobre el nivel de estrés evaluado por el individuo y por los demás.



- Intervención sobre las consecuencias del estrés (psicológicas, fisiológicas y conductuales) (Guillén y Guil; 2000: 278)”.

Cabe señalar, como lo apuntan los autores, que además de estos niveles han de considerarse las variables de estresores extra-organizacionales, las diferencias individuales (tanto cognitivas como perceptuales) y las características demográficas. Concluyen que existe la necesidad de crear en los individuos los recursos adecuados para controlar los niveles de estrés mediante las técnicas que la psicología de la salud ha estudiado e implementado, ya que en muchas ocasiones resulta imposible eliminar la fuente del estrés, ante lo cual queda únicamente la posibilidad de afrontarlo de una manera más saludable.

Enseguida se plantean algunas de las técnicas más utilizadas en los programas para el manejo del estrés, esto de acuerdo con lo planteado por Guillén y Guil (2000):

- “*Técnicas de relajación y meditación*. Una de las más conocidas es la relajación progresiva de Jacobson que «consiste en hacer que la persona sea capaz de identificar el estado de tensión de cada parte del cuerpo mediante ejercicios físicos de concentración-relajación».

Posteriormente, al identificar la tensión en alguna zona o zonas específicas pondrá en marcha los recursos aprendidos para relajar dichas zonas (Labrador, 1992).

Una técnica complementaria de la relajación es el aprendizaje de formas adecuadas de respiración.

- *Técnicas de «biofeedback».* Proceso por el cual se proporciona al individuo información sobre determinados estados biológicos propios. El objetivo es que el individuo logre interpretar la información biológica que se le proporciona y la use para adquirir control sobre los procesos y parámetros biológicos concretos.
- *Práctica de ejercicios físicos y desarrollo de hábitos saludables.* Revisiones realizadas ponen de manifiesto que las personas con buena condición física tienen una respuesta reducida ante los estresores, con lo que el ejercicio actúa, bien como un recurso de afrontamiento o como un inoculador que facilita al individuo responder y defenderse mejor ante los diversos estresores.

Asimismo, el tipo de ejercicio que parece proporcionar mayores beneficios para la salud es el aeróbico, y existe consenso en plantear que, para lograr resultados adecuados, el ejercicio se debe realizar tres o cuatro veces a la semana.

- *Técnicas cognitivas y técnicas de autocontrol.* Los componentes cognitivos involucrados en una situación estresante son variados y pueden estar alterados en uno o varios puntos del proceso. Si estos aspectos están incidiendo en las experiencias de estrés, las técnicas cognitivas resultarán eficaces en la superación de las experiencias

estresantes y en la reducción de los efectos negativos del estrés. Son numerosas las técnicas existentes.” (Guillén y Guil; 2000: 288).

Labrador (citado por los autores anteriores) describe tres de dichas técnicas, que resultan especialmente relevantes y están orientadas a controlar cada uno de los aspectos que pueden estar alterando a la persona:

- “Detención del pensamiento: indicada en situaciones en las que la persona inicia una cadena de pensamientos repetitivos que dificultan la salida de la situación.
- Solución de problemas de D’Zurilla y Goldfried, que trata de ayudar a las personas a resolver problemas y tomar decisiones más adecuadas, facilitando a las personas el reconocimiento del problema y su identificación.
- Reestructuración cognitiva: intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación” (Guillén y Guil; 2000: 288).

Por otra parte, también hay planes de intervención estratégicos que se enfocan en la organización como estructura, Griffen y cols. (citados por Guillén y Guil; 2000) señalan que dichos planes han de contemplar los siguientes aspectos:

1. Proponer objetivos claros y específicos.

2. Establecer metas evaluables.
3. Que dichos objetivos sean alcanzables.
4. Contemplar beneficios individuales y organizacionales.
5. Contar con el apoyo de la dirección.
6. Centrarse en generar cambios de actitud y de conductas, y además generar habilidades.

Por su parte, Cascio y Guillén (2010), proponen una serie de aspectos prácticos en esta dimensión organizacional:

- Mejorar el entorno físico, que proporcione comodidad y disminuya el estrés.
- Planificar y mejorar la actividad laboral, por medio de tareas como gestionar el tiempo, afrontar la realidad de forma más eficiente y establecer prioridades.
- Mejorar las condiciones generales del trabajo.
- Otorgar responsabilidades en función del nivel de formación y de competencia de los individuos.
- Generar mecanismos que permitan la revisión del funcionamiento de la organización.
- Definir y programar las funciones y actividades de los trabajadores.
- Hacer partícipes de la toma de decisiones a todos los trabajadores.

Por último, uno de los aspectos que también resultan relevantes al momento de afrontar el estrés laboral es el apoyo social. Guillén y Guil (2000) expresan que el apoyo social puede convertirse en un recurso importante para evitar el desgaste ocupacional, mientras que los trabajadores cuyo entorno proporciona bajo apoyo social, tienden a padecer más problemas de salud y desgaste emocional.

El apoyo social se puede dar en varios entornos simultáneamente, desde la pareja y la familia, hasta los supervisores y directivos de la empresa. Las funciones del apoyo social se definen de las siguientes formas:

- a) “Escuchar: lo adecuado es que la persona o el equipo y/o grupo que escucha lo pueda hacer sin dar consejos o emitir juicios.
- b) El apoyo técnico: se plantea la necesidad que tiene todo trabajador de que se le reconozca su valía y competencia. Se debe comprender la complejidad y desarrollo de cada tarea y poder recibir un *feed-back* sincero y adecuado.
- c) Desafío técnico: se deben plantear metas y objetivos que sirvan como retos, para intentar evitar la rutina y el aburrimiento, por tanto, se necesitan personas que puedan establecer estos desafíos en el trabajo y que provoquen un desarrollo de las capacidades.
- d) El apoyo emocional: es necesario contar en el ambiente laboral con personas con un trato adecuado y un apoyo tanto dentro como fuera del entorno laboral.

Los trabajadores casados reciben posiblemente de sus cónyuges un apoyo que los solteros no disponen. De vez en cuando también se necesita apoyo emocional para poder afrontar el ritmo diario, es evidente que este tipo de apoyo lo suministrará el cónyuge y las amistades.

- e) La participación en la realidad social: establece la necesidad de desarrollar una percepción adecuada de la situación laboral. Se distingue entre grupos de apoyo perteneciente a la organización (interno) y grupos no pertenecientes (externos), este último grupo es el que proporciona en mayor medida la función de participación de la realidad social” (Guillén y Guil; 2000: 290).

Los autores citados concluyen que la carencia de apoyo social puede propiciar el desgaste ocupacional, así como una buena utilización de este apoyo puede prevenir con éxito la aparición de dicho síndrome.

## **2.4 Medición**

Se han desarrollado diversos instrumentos con la finalidad de medir el nivel de desgaste ocupacional en los individuos. La prueba más utilizada ha sido el Maslach Burnout Inventory (MBI) realizada en 1981, según lo señalan Guillén y Guil (2000).

El instrumento mide los tres aspectos del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Inicialmente, los sujetos expresaban la frecuencia y la intensidad con que cada ítem era experimentado, luego

se transformó en una escala tipo Likert de siete puntos que va desde “unas pocas veces al año” hasta “todos los días”.

Moreno (citado por Guillén y Guil; 2000), realizó estudios para hacer una adaptación española del MBI. Además de esta prueba y su adaptación existe también una escala denominada EPB (Escala de Efectos Psíquicos del Burnout) construida por García Izquierdo en 1990, según señalan los autores.

Existen más pruebas que se han desarrollado, sin embargo ninguna de ellas medía el desgaste ocupacional en la sociedad mexicana, a decir de Uribe (2010), hasta la aparición de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), cuyo proceso de validación psicométrica se realizó con 510 trabajadores de la Ciudad de México tanto del sector público como del privado.

La EMEDO está basada en los tres constructos propuestos por Schaufelli, Leiter, Maslach y Jackson (referidos por Uribe; 2010) para medir el burnout: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Además, se incluyeron tres factores más que resultan relevantes: apoyo social, trastornos psicósomáticos y variables sociodemográficas.

Los dos grandes aspectos a medir en la EMEDO, que son desgaste ocupacional y apoyo social, fueron cuantificados con un instrumento de 100 reactivos, que se sometieron a análisis factorial explicativo. Finalmente, quedó

compuesto por 50 reactivos teóricos con una consistencia interna de 91% (alfa Cronbach), como lo explica Uribe (2010).

“La congruencia teórica y conceptual de los constructos fue confirmada por la adecuada interrelación de los mismos con diferentes variables sociodemográficas y psicósomáticas. El instrumento se encuentra en condiciones favorables para ser sometido a un análisis factorial confirmatorio” (Uribe; 2010: 41). Esta prueba finalmente fue editada con el nombre de Escala de Desgaste Ocupacional (EDO); en México, es la más actualizada, confiable y válida para la medición efectiva del síndrome.

## **2.5 Satisfacción vs insatisfacción laboral**

El desgaste ocupacional, como un proceso que va más allá del estrés laboral crónico y que se desarrolla ante diversos factores del ambiente de la organización o empresa, así como por algunas características individuales del sujeto, puede verse reflejado en gran medida en el grado de insatisfacción laboral, que es un componente estrechamente relacionado.

“La insatisfacción laboral puede definirse como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo” (Granda; 2006: 118).

De acuerdo con Landy y Conte (2006), en sus inicios, entre los años de 1935 y 1990 la investigación de la satisfacción laboral se había dado sin teoría alguna y



estaba basada en el análisis de estudios estadísticos, en su mayoría correlacionales. Estos autores señalan que la satisfacción laboral fue estudiada en relación con diversas variables, tanto causales como consecuentes, como las siguientes: productividad, desempeño, impuntualidad, ausentismo, rotación, salud física, salud mental, experiencia de bienestar general y las conductas de servicio al cliente.

La satisfacción laboral ha sido medida a través de instrumentos diversos, uno de los más investigados y documentados es el cuestionario Job Descriptive Index (JDI) realizado por Smith, Kendall y Hulin (citados por Landy y Conte; 2006). Este cuestionario ha sido aceptado como válido y confiable luego de varios análisis.

Otra de las pruebas usadas es el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) desarrollado por Weiss, Dawis, England y Lofquist (referidos por Landy y Conte; 2006), este cuestionario evalúa aspectos más refinados de la actividad laboral, por ejemplo, el logro o el uso de capacidades en sólo cinco reactivos.

Los mismos autores señalan que a lo largo de las últimas décadas se han encontrado dos fenómenos relativamente inesperados gracias a la investigación: uno de ellos es el hecho de que muy pocas personas reportan insatisfacción laboral con su empleo. Hoppock estimó que sólo el 12% se reportan laboralmente insatisfechos, este dato se ha mantenido prácticamente igual hasta la fecha y ha sido el mismo en diversos países de acuerdo con Bussing (citado por Landy y Conte; 2006).

El otro fenómeno “es el nivel relativamente bajo de correlación entre satisfacción y casi cualquier conducta laboral, incluyendo el desempeño y el alejamiento. Esto es particularmente importante en cuanto al bajo nivel de correlación entre la satisfacción y el desempeño. Los directivos continúan pensando que esta relación es más importante que lo que demuestran los datos. Esto resalta una de las diferencias importantes entre la ciencia y las creencias de sentido común: la ciencia se caracteriza por sus datos, no por suposiciones” (Landy y Conte; 2006: 390).

Ante estos fenómenos, Bruggeman (citado por Landy y Conte; 2006) planteó una teoría en la cual afirmaba que existían múltiples formas en las que se presentaba la satisfacción laboral o la falta de ella, lo cual permite esperar que sólo algunas formas de insatisfacción laboral se correlacionen con conductas particulares del trabajo.

Bussing y sus colaboradores, al retomar los trabajos de Bruggeman propusieron cuatro formas diferentes de satisfacción laboral y dos formas de insatisfacción. “Las seis formas son resultado de la interacción de tres variables básicas: a) la discrepancia entre lo que una persona desea del trabajo y lo que realmente obtiene, b) los cambios en la meta o en los niveles de aspiración como resultado de la experiencia de trabajo y c) el grado de compromiso para enfrentar problemas o en solucionarlos” (Landy y Conte; 2006: 391).

De acuerdo con los autores anteriores, Bussing planteó las formas de satisfacción conformista y la insatisfacción constructiva. Las personas

constructivamente insatisfechas se muestran más atentas y con mayor energía, por lo cual resultan candidatos adecuados para unirse a los intentos de cambio en la organización, ya que se aprovecha su energía y su carácter de solución de conflictos, así la organización puede mejorar y a la par, el individuo puede lograr un mayor desarrollo personal. Por otra parte, de acuerdo con el mismo autor, la satisfacción conformista aparece caracterizada por esfuerzos reducidos y poca capacidad de adaptación al cambio, lo que genera más dificultades para la organización ante los retos y el crecimiento. De ello se desprende que la mejor forma de tratar la satisfacción conformista es previniéndola, por ejemplo haciendo que un trabajador pesimista se incorpore a un grupo que genere propuestas de cambio, para evitar que la insatisfacción constructiva de aquél, se transforme en satisfacción conformista.

En los esfuerzos por profundizar en la comprensión de la insatisfacción laboral, Granda (2006), ha planteado los siguientes factores presentes en la misma:

- Insatisfacción con el puesto de trabajo.
- Descontento con la empresa.
- Insatisfacción con el salario.
- Desacuerdo con la política de asensos.
- Descontento con el jefe o supervisor.

Granda (2006) explica que la mejor manera de prevenir la insatisfacción es:

- Realizar investigaciones orientadas a ubicar en el personal los aspectos que inciden en la insatisfacción y dificultan el efectivo desempeño.
- Asumir cambios que propicien mejor comunicación, promoción y formación de los trabajadores.

De acuerdo con Granda (2006) la insatisfacción se debe a diversos factores psicosociales como el salario, la falta de responsabilidades, las malas relaciones, los trabajos rutinarios, la presión del tiempo, la falta de promoción, la ausencia de participación y la inestabilidad del empleo, sin embargo, también las características individuales tienen gran influencia, ya que no todos los trabajadores reaccionan del mismo modo ante tales situaciones.

D'Elia (referida por Granda; 2006: 118) ha planteado las siguientes conclusiones como aproximaciones teóricas a la insatisfacción laboral:

- “Del trabajo en sí mismo, considera que las variables fundamentales para la satisfacción son la autonomía, creatividad, responsabilidad y variedad de la tarea.
- De las relaciones humanas, enfatiza el contexto de la interacción y las relaciones interpersonales existentes entre compañeros de trabajo y entre autoridades y subordinados, como variables clave en la satisfacción laboral.

- Aproximación físico-económica o estructuralista, señala como los factores más importantes aquellos que se refieren a las políticas de la organización sobre salario, prestaciones y ascensos”

Granda (2006), a partir de diversas investigaciones, ha establecido los siguientes componentes de la insatisfacción laboral:

- “Propiedades del trabajo en sí mismo, es decir, características de las tareas y procesos cotidianos implicados en el trabajo individual.
- El contexto de la interacción, esto es, características de las relaciones interpersonales en las que una persona lleva a cabo sus tareas.
- Políticas de organización, las cuales se refieren a las reglas generales y a los estándares que determinan los mandos directivos” (Granda; 2006: 118).

La satisfacción laboral es un elemento importante, ya que puede ser una variable presente y clave para la prevención del desgaste ocupacional; de igual manera, un alto grado de insatisfacción laboral que se prolonga en el tiempo puede influir y quizá propiciar el desarrollo del síndrome de burnout.

## **2.6 Calidad de vida en el trabajo**

La calidad de vida es uno de los aspectos que se han manejado últimamente para conocer el grado de bienestar o ausencia de éste en el trabajo. Es un concepto que está muy asociado al estrés laboral crónico y al desgaste ocupacional, así como a las condiciones de la organización y sus políticas. Analizar los aspectos que componen al constructo calidad de vida, enriquece la información sobre los aspectos prioritarios a atender y por otra parte, muestra cuáles de estos aspectos influyen en el estrés laboral y el desarrollo del síndrome de desgaste ocupacional.

En los años 70, según Tono (2008), surge el concepto de calidad de vida al considerar que el bienestar no sólo incluye cuestiones materiales, sino también una serie de valores humanos. Según esta autora, en 1954 la ONU planteó una serie de indicadores de la calidad de vida: salud, alimentación, condiciones de trabajo, vivienda, tiempo libre, seguridad, medio ambiente y educación. Más tarde, se hizo una distinción al denominar a este conjunto de variables como bienestar social, ya que estaban enfocadas en aspectos objetivos, ideas de justicia distributiva y equidad.

Tono (2008) señala que para los años 80 se estableció la diferencia totalmente: la calidad de vida se centró entonces en los aspectos subjetivos, más tarde denominados psicosociales. En esta concepción subjetiva de la calidad de vida, también queda incluido el bienestar social como una serie de elementos objetivos de la calidad de vida.

“Finalmente, el concepto calidad de vida quedó definido como una forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas, tanto desde la perspectiva del bienestar físico como desde la perspectiva del bienestar psicológico, relacionando de esta manera, las necesidades materiales con las socio-afectivas [...] e integrando mediciones psicológicas y psicosociales de percepción y evaluación de las propias experiencias de los sujetos” (Alsinet y Casas, referidos por Tono; 2008: 16).

Posteriormente, el concepto calidad de vida empezó a ser empleado y estudiado en el entorno laboral.

Existen dos enfoques desde que se ha abordado la calidad de vida en el área del trabajo: el primero de ellos es un enfoque simplista y centrado en aspectos objetivos y organizacionales, los cuales, al ser alcanzados por la organización, generarán bienestar y calidad de vida, a este enfoque se le denomina calidad de vida del entorno del trabajo, según Segurado y Agulló (2002); este enfoque contempla un alcance amplio. Por otra parte, está el enfoque de calidad de vida laboral (CVL) que parte de una perspectiva psicológica-social y holística en las que se toma en cuenta al individuo y sus circunstancias particulares, por ello, surge de un alcance específico.

La perspectiva de la calidad de vida del entorno laboral se centra en lograr una mayor productividad a partir de la cual se generará bienestar, mientras que la CVL (psicológica) establece como prioridad el bienestar y la salud del individuo antes que los intereses organizacionales.

Según Segurado y Agulló (2002), la CVL ha señalado diversas variables que ponen de manifiesto el papel que el trabajador juega y los diversos elementos que lo afectan. Se ha planteado todo un vocabulario para entender el fenómeno del trabajo desde una visión humanista, dicho léxico ha ido evolucionando, y han sido establecidas ciertas variables como las más aceptadas desde los años 90 a la actualidad, las cuales pueden dividirse en dos grandes bloques: el primero de ellos contempla el fenómeno de la calidad de vida laboral desde el punto de vista del trabajador con las siguientes variables: “las experiencias individuales en el ambiente de trabajo, las percepciones, el nivel de motivación y el grado de satisfacción de los individuos. El segundo grupo de definiciones que toman como foco de análisis la organización aluden a la participación, toma de decisiones e implicación de los trabajadores en la dinámica del sistema, las condiciones laborales y aspectos estructurales y estratégicos de la organización” (Segurado y Agulló; 2002: 830).

En otros términos, la CVL se puede definir como el conjunto de las siguientes variables: “motivación hacia el trabajo; vinculación y necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal; satisfacción laboral; eficacia y productividad organizacionales; condiciones del entorno socioeconómico; bienestar físico, psicológico y social; relaciones interpersonales; participación del trabajador en el funcionamiento de la organización y en la planificación de sus tareas; autonomía y toma de decisiones de los individuos sobre sus respectivos puestos de trabajo; desarrollo integral del trabajador; estrategias de cambio para conseguir la optimización de la organización; métodos de gerencia de los recursos humanos;



condiciones y medio ambiente de trabajo; el trabajador como recurso y no como un costo empresarial / productivo” (Segurado y Agulló; 2002: 830-831).

De acuerdo con estos autores, existen otras variables que son altamente significativas y han de contemplarse para una mayor comprensión de la CVL: “relaciones con la seguridad y estabilidad en el empleo, la prevención de riesgos laborales, el reconocimiento profesional y personal de los trabajadores, los canales de comunicación y retroalimentación, la participación de los trabajadores en los beneficios de la empresa, el desarrollo de carreras profesionales, los programas de formación continua, el trabajo en equipo, la cultura e imagen corporativa, entre otros” (Segurado y Agulló; 2002: 831).

El objetivo primordial de la CVL, de acuerdo con los autores antes referidos, es lograr una mayor humanización de la actividad laboral por medio del diseño de puestos que resulten más ergonómicos, mejores condiciones de trabajo en especial en cuanto a seguridad y salud, organizaciones eficaces y al mismo tiempo más democráticas y participativas, que a su vez logren cubrir las necesidades y las demandas de sus miembros y que propicien oportunidades de desarrollo profesional y personal.

## **2.7 Estrés y desgaste ocupacional**

Los dos fenómenos que se han planteado en este marco teórico son el estrés y el desgaste ocupacional. Estos conceptos pueden ser parecidos y estar muy

relacionados debido a las características que poseen. Sin embargo, existen claras diferencias y delimitaciones conceptuales que se hacen evidentes en las formas en que se viven dichos sucesos.

El estrés es una respuesta amplia, que puede ser tanto positiva y activadora como negativa y dañina, además, está compuesta por reacciones sintomatológicas muy diversas, mientras que el desgaste ocupacional es un proceso específico que se da como consecuencia de estrés laboral con componentes particulares que se han señalado anteriormente y que tienen necesariamente una connotación negativa y dañina, característica que no es propia del estrés.

Kahn y Byosiere (citados por Landy; 2006), señalan que las consecuencias del estrés a nivel psicológico implican depresión, ansiedad, tensión laboral, burnout, insatisfacción con el trabajo y con la vida propia. Mientras que el burnout o desgaste ocupacional, en sí, como lo señalan Maslach, Schaufeli y Leiter (citados por Landy y Conte; 2006), es un estado extremo de tensión que se desarrolla como resultado de una respuesta ante estresores laborales que se prolonga en el tiempo y que exceden los recursos del individuo.

Rodríguez (citado por Cascio y Guillén; 2010) señala que el burnout no debe identificarse con el estrés psicológico, sino que se trata de un tipo en particular de mecanismo para afrontar y generar autoprotección ante el estrés que se genera en la relación que se establece entre el profesional y el cliente, y en la relación profesional-organización.

El desgaste ocupacional es quizá la consecuencia más dañina y negativa que se da debido a factores diversos en trabajadores o profesionales. Al mismo tiempo, se entiende que no es la única respuesta al estrés crónico, sino que puede darse incluso una respuesta contraria al burnout ante el mismo fenómeno del estrés laboral. Tal es el caso del fenómeno del *engagement*, recientemente estudiado por Maslach y Leiter (citados por Cascio y Guillén; 2010), quienes se refieren a esta reacción como una actitud que se da en el trabajo caracterizada por la energía, la implicación y la eficacia. El *engagement*, de acuerdo con Schaufeli y cols. (citados por Cascio y Guillén; 2010) se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción en el trabajo. Se mantienen niveles altos de energía, persistencia, dedicación e inspiración, orgullo y sensación de reto en el trabajo, se da incluso la percepción de que el tiempo transcurre muy rápidamente.

El *engagement* se configura como una respuesta contraria a la respuesta del burnout, aparentemente ante el mismo fenómeno del estrés laboral, de acuerdo con Maslach y Leiter (citados por Cascio y Guillén; 2010).

Respecto a la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional, Uribe (2010) señala que las respuestas ante el estrés pueden, al cabo del tiempo y dependiendo de las estrategias de afrontamiento, convertirse en consecuencias del mismo. Dichas derivaciones pueden ser más o menos permanentes y afectar el ritmo de vida de las personas significativamente y su desempeño laboral. Además, estos efectos del estrés crónico pueden acompañarse de agotamiento emocional y sentimientos de minusvalía. Con base en ello, Uribe (2010) también sugiere que el burnout es una de

las particulares respuestas que se desarrollan a través del tiempo ante el estrés laboral, y que ha de presentar su propia configuración especial al acompañarse de los componentes: cansancio emocional, sentimientos de despersonalización y falta de realización personal.

Como lo señalan Torres y cols. (citados por Guillén y Guil; 2000), el síndrome de desgaste ocupacional posee gran importancia para la psicología, tanto desde una perspectiva teórica como práctica. Estos autores declaran esto al afirmar la gran importancia que el estudio que este fenómeno está teniendo para las organizaciones. El desgaste ocupacional, al mismo tiempo conjuga las perspectivas de la psicología clínica y organizacional para analizar y comprender este fenómeno considerando los elementos individuales, organizacionales y sociales implicados.

Grosch y Olsen (citados por Guillén y Guil; 2000), van más allá de la apreciación de que el desgaste ocupacional es un síndrome cada vez más frecuente en las organizaciones, más aún, puede estar alcanzando proporciones epidémicas en las profesiones de ayuda. Esto lleva a considerar la gran importancia que tienen tanto las investigaciones como las propuestas teóricas, metodológicas y prácticas respecto al desgaste ocupacional.

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

En este capítulo se presenta la descripción metodológica de la investigación; posteriormente, se presentan e interpretan sus resultados; en último lugar, se muestran las conclusiones y los hallazgos.

#### **3.1 Descripción metodológica**

En lo que corresponde a la descripción de la metodología, se explicará el enfoque que se tomó para la investigación, que es el cuantitativo; asimismo, se describirá el tipo de diseño, que es no experimental; enseguida se expondrá su extensión, que es transversal, para posteriormente señalar el alcance correlacional de la investigación, que se define en el subtipo no causal.

##### **3.1.1 Enfoque cuantitativo**

A través de la historia de la investigación se han presentado tres enfoques distintos. Hernández y cols. (2006) los describen como: cuantitativo, cualitativo y cualicuantitativo. Entre estos tres enfoques existen diferencias, sin embargo también tienen coincidencias como las siguientes:

- a) “Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.

- b) Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- c) Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- d) Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- e) Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso para generar otras” (Hernández y cols.; 2006: 4).

A continuación se caracteriza de manera particular el enfoque cuantitativo de acuerdo con Hernández y cols. (2006), ya que es el que se utilizará para esta investigación.

1. El investigador desarrolla los siguientes pasos:
  - a) Propone un problema de estudio delimitado y concreto.
  - b) Realiza una investigación con libros y material ya aprobado sobre los temas de estudio.
  - c) Construye un marco teórico.
  - d) Se proponen hipótesis.
  - e) Se someten a la hipótesis a pruebas ya estandarizadas para ver si hay una congruencia y es objeto de estudio para el investigador.
  - f) Ya obtenidos los resultados se interpretan con números o mediciones para mostrar evidencias estadísticas.
2. Las hipótesis se realizan antes de generar y recolectar los datos.

3. Se lleva a cabo una recolección de datos que se realiza mediante la medición de las variables, con instrumentos estandarizados y aceptados por la comunidad científica.
4. Se analizan los resultados numéricos a través de métodos estadísticos específicos.
5. El método cuantitativo debe ser lo más objetivo posible, el investigador no debe manipular el proceso de la investigación con creencias, suposiciones, ideas religiosas o temores, para que no haya contaminación de los resultados y éstos puedan reflejar la realidad estudiada.
6. Se sigue un patrón predecible y estructurado de investigación.
7. Se pueden generalizar los resultados en un grupo.
8. Utiliza el razonamiento y el pensamiento deductivo.

### **3.1.2 Diseño no experimental**

En este apartado se explicará lo que es el diseño de investigación no experimental. Hernández y cols. (2006), lo definen como un estudio que se desarrolla sin manipular deliberadamente las variables, ya que se da al observar los fenómenos en su entorno natural, para analizarlos posteriormente.

Kerlinger y Lee, señalan que “en la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o los tratamientos” (citados por Hernández y cols.; 2006: 205).

Cabe señalar la comparación entre un experimento y una investigación no experimental: en el primero el investigador expone deliberadamente a los individuos a un estímulo, aquí aparece la variable manipulada o controlada, mientras que en una investigación no experimental sólo se observan y analizan las variables ya presentes. Dicho con otras palabras, en la investigación experimental se construye una realidad, en la no experimental no se construye, sino que se observan las situaciones ya existentes (Hernández y cols.; 2006).

### **3.1.3 Extensión transversal**

La presente investigación se realizó de forma transversal. Hernández y cols. (2007), señalan que los diseños trasversales son los que recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo determinado, el cual tiene un propósito, que es el de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

En un estudio o de tipo transversal, se pueden presentar las siguientes situaciones:

1. Analizar cuál es el nivel de las variables, en un momento dado.
2. Evaluar la situación de un evento o fenómeno en un contexto de tiempo.
3. Determinar o ubicar la relación entre un conjunto de variables.

Este tercer punto es el que se da en esta investigación, específicamente es denominado diseño de alcance correlacional.



### **3.1.4 Alcance correlacional**

Hernández y cols. (2007) explican que en este estudio se relacionan dos variables entre sí. El propósito de las correlaciones es evaluar la correspondencia que existe entre dos o más conceptos o variables, las cuales se dan a conocer en las hipótesis sometidas a prueba. Esto se analiza en los mismos sujetos con dos variables distintas.

El diseño de alcance correlacional tiene una característica de gran utilidad, que es la de dar a conocer cómo se comporta una variable o varias si se conoce el comportamiento de otras. Esto se convierte en un valor aproximado de una variable para un cierto tipo de grupo en relación con otra.

Cabe señalar que existen dos tipos de correlación: la positiva y la negativa. La primera manifiesta que altos valores en una variable, tenderán a mostrar altos valores en otras variables. La segunda manifiesta que altos valores en una variable tienden a mostrar bajos valores en la otra variable, según señalan Hernández y cols. (2007).

Por último, es necesario explicar que el valor de este tipo de estudio es explicativo de forma parcial, ya que las dos variables que se relacionan se dan en la mayoría de los casos. Cabe precisar que no hay perfección en las muestras recolectadas derivadas de las hipótesis y que únicamente se centra en un porcentaje de los casos.

### **3.1.5 Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas de la recolección de datos empleadas para esta investigación fueron pruebas ya existentes y estandarizadas.

Las pruebas estandarizadas, según Hernández y cols. (2007), son las que tienen su propio procedimiento de aplicación, codificación e interpretación; se les puede encontrar en distintas fuentes y editoriales.

Estas pruebas son elaboradas por especialistas en el campo y poseen su propio procedimiento de aplicación, evaluación, interpretación y normatividad. Una de las principales características es que los resultados que se arrojan son normalizados, ya que llevaron ese proceso estadístico de estandarización con una población similar a los sujetos evaluados. La ventaja de las pruebas de esta naturaleza es que ya tienen estudios previos exhaustivos que prueban su confiabilidad y validez y por tanto, la proyectan en los resultados que arrojan.

Para la medición de la variable desgaste ocupacional (burnout) se utilizó la prueba Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), de Uribe (2010). Esta prueba se realizó en su versión exploratoria con 50 reactivos en el año 2008 y después, para la confirmativa, con 30 reactivos en el año 2010. Está dirigido a sujetos comunes no diagnosticados con ninguna patología, con el único requisito de saber leer y escribir. El tiempo de aplicación de esta prueba es de 30 a 50 minutos y su aplicación puede ser individual o colectiva.

La confiabilidad de la prueba se analizó mediante el coeficiente de consistencia interna con la técnica alfa de Cronbach. Los puntajes de resultado de consistencia son arriba del 77% en las tres subescalas que componen la prueba. Para la validez, se realizaron estudios, tanto de contenido como de constructo, de los cuales se obtuvieron resultados satisfactorios.

Esta prueba mide el desgaste ocupacional o burnout a través de tres subescalas: despersonalización, agotamiento emocional e insatisfacción de logro, lo que está basado y en total coherencia con la teoría expuesta sobre dicha variable en el capítulo 2. Los baremos presentados, o normalización, se obtuvieron con 523 trabajadores de la ciudad de México.

Para la medición de la segunda variable, estrés, se usó la prueba psicométrica de Perfil de Estrés, diseñada por Nowack (2002).

El Perfil de Estrés de Nowack ofrece puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, así como una medición de sesgos en la contestación y una de respuestas inconsistentes.

En términos conceptuales, el Perfil de Estrés está basado en el enfoque cognitivo-interaccional del estrés desarrollado por Lazarus y colaboradores. Se menciona a continuación las subescalas que conforman el test mencionado: estrés, hábitos de salud, ejercicio, descanso/sueño, alimentación/nutrición, prevención, conglomerado de reactivos ARC (consumo de sustancias dañinas para la salud:

cigarros, alcohol y/o drogas), red de apoyo social, conducta tipo A, fuerza cognitiva, estilo de afrontamiento, valoración negativa, minimización de amenaza, concentración en el problema, bienestar psicológico, número de alertas de riesgo para la salud, número de recursos para la protección para la salud, índice de inconsistencia en las respuestas y finalmente, índice de sesgo en las respuestas.

Este test posee 123 reactivos, es un instrumento autoaplicable de manera grupal e individual y se puede contestar en un periodo de 40 minutos. Los sujetos para los cuales fue confeccionada la prueba son aquellos que tienen edades de 20 años o más, con un nivel de lectura mínimo de secundaria.

En cuanto a la consistencia interna, obtenida mediante la técnica alfa de Cronbach se puede exponer lo siguiente: cada uno de los reactivos incluidos en el perfil se incluyó debido a la elevada correlación con su escala sustantiva y por tanto, se esperó que cada escala demostrara al menos niveles moderados de consistencia interna. El estimado de la confiabilidad mediana para la consistencia interna entre las 14 escalas de contenido en la muestra de estandarización del perfil de estrés fue de 72%.

### **3.2 Descripción de la población y muestra**

En esta sección se describirán las características de la población, así como la las diferentes muestras utilizadas.

La población según Selltiz “es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (referido por Hernández y cols.; 2006: 303). La población seleccionada fueron los trabajadores de la empresa “Gas Express Nieto” de Uruapan, Michoacán, con las edades de entre 20 a 55 años; es un total de 109 sujetos, el nivel socioeconómico promedio es medio-bajo, de religión en su mayoría católica.

En ocasiones, por circunstancias diversas, no es posible medir a toda la población, para lo cual se obtiene o selecciona una muestra, la cual se define como un subgrupo de la población (Hernández y cols.; 2007). En el presente estudio, la muestra está conformada por 53 trabajadores con niveles de estudios de secundaria a preparatoria y algunos casos con carrera trunca. Los trabajadores tomados son de las diferentes áreas: administrativos, llenadores en andén, despachadores en estaciones de carburación, repartidores de cilindros en rutas y pipas dispensadoras de gas LP.

El proceso de muestreo que se siguió para este estudio fue de tipo no probabilístico; esta muestra también se denomina no dirigida, es un proceso de selección no formal, esto se utiliza en muchas investigaciones cuando se realizan con grupos o comunidades; la elección de los sujetos no depende de la probabilidad (Hernández y cols.; 2006).

La ventaja es su utilidad diseños de estudio que se requiere no tanto una señalización de elementos para la población, sino una cuidadosa y controlada

elección de sujetos con características específicas previo al planteamiento del problema (Hernández y cols.; 2006).

La muestra intencional es aquella en que los sujetos son seleccionados en función de las intenciones del investigador y con finalidades distintas a las de la generalización de resultados (Kerlinger; 2002). Esta técnica de muestreo facilita la realización de la investigación y es recomendable para investigaciones de tesis en las que el tiempo y los recursos institucionales son escasos. Esta muestra intencional fue aplicada a la investigación al elegir los casos de los trabajadores que están en la planta acudiendo diariamente a sus labores, sin ser foráneos, como el resto.

Sin embargo, es importante indicar que los resultados no se pueden generalizar, solamente mencionar como referencia hacia otros sujetos de la población.

### **3.3 Descripción del proceso de investigación**

En esta sección se describe el proceso que se siguió para llevar a cabo esta investigación. En un primer momento se observó la problemática de estrés en los trabajadores como primera variable, ya que este fenómeno es cada vez más común y preocupante; posteriormente se analizó el desgaste ocupacional que producía también efectos similares al estrés y que tenía también una incidencia cada vez mayor en la población laboral. Al tener estas dos variables, se planteó el problema de investigación sobre la correlación que existe entre ambos fenómenos.

Para comprender a profundidad el tema se estructuró el marco teórico, para el que se tomaron en cuenta a los autores básicos en cada tema, desde los iniciadores de los conceptos hasta los desarrolladores de los mismos y los que plantean nuevas propuestas para su comprensión y tratamiento.

Simultáneamente a la elaboración del planteamiento del problema y del marco teórico, se tuvo una entrevista con el gerente general de Gas Express Nieto de Uruapan, la responsable de recursos humanos y el dirigente del sindicato, a quienes se les dieron a conocer los objetivos, los instrumentos a aplicar y qué se pretendía medir con ello, con la finalidad de lograr la aprobación de dicha propuesta de investigación. Se realizó una estrategia de coordinación con el departamento de recursos humanos para la aplicación de las pruebas estandarizadas del Perfil de Estrés y el de Escala de Desgaste Ocupacional.

Para recabar los datos, las pruebas mencionadas anteriormente se aplicaron de manera colectiva a pequeños grupos, una vez administradas, se realizó el análisis de la información que estas arrojaron, se obtuvieron los puntajes de las variables y sub-variables. Sobre dichos puntajes se obtuvieron las medidas de tendencia central, así como la medida de dispersión denominada desviación estándar y el índice de correlación conocido como varianza, estas medidas se explican el apartado siguiente. Posteriormente se realizó la correlación de las sub-variables para obtener precisamente el grado de correlación, el cual permite interpretar y concluir la relación de las variables. A continuación se detalla dicho análisis.

### **3.4 Análisis e interpretación de resultados**

En el presente apartado se muestran los resultados obtenidos en la investigación empírica y teórica con el fin de llegar a la corroboración de alguna de las hipótesis plateadas.

En primer término se presentan los resultados de la variable desgaste ocupacional; en segundo término se muestran los resultados obtenidos en cuanto a la variable estrés; y finalmente se mostrarán los resultados obtenidos en el análisis de la correlación entre estas variables.

#### **3.4.1 Desgaste ocupacional en los trabajadores de Gas Express Nieto de Uruapan**

Como lo señalan Cascio y Guillén (1994), el desgaste ocupacional es un proceso que se caracteriza por la pérdida gradual del idealismo y los objetivos y con ello, de la energía en quienes trabajan con personas, de modo que presentan diversas dificultades laborales. Esto genera una sobrecarga y cansancio, ante la cual surgen reacciones como mecanismos de defensa que desconectan psicológicamente a la persona del trabajo y la hacen exhibir un comportamiento apático, escéptico e intransigente.

Los resultados de esta variable así como de la de estrés serán presentados a través de puntajes T, los cuales son una forma estadística de exponer resultados que



van de 20 como límite inferior a 80 como límite superior. El rango de puntajes T que se ubica entre 40 y 60 se consideran normales, mientras que los puntajes de 20 a 39 y de 61 a 80 se consideran de riesgo, elevados o bajos dependiendo de la variable y el sentido en que se mide.

Respecto a los resultados obtenidos en la escala de EDO sobre los indicadores de desgaste ocupacional, mostrados a través de puntajes T, se encontró lo siguiente:

En la subescala de agotamiento se encontró una media de 44.6, que se encuentra dentro de lo normal. La media aritmética es la suma de un conjunto de datos, dividido entre el número de medidas (Hernández y cols.; 2006), es decir, un promedio de las puntuaciones.

Asimismo, se obtuvo la mediana, que es la medida de tendencia central que muestra el valor que se ubica en el centro de un conjunto de valores ordenados (Hernández y cols.; 2006). El valor de la mediana fue igualmente de 44.6.

La moda es el dato que representa con mayor frecuencia en un conjunto de medidas (Hernández y cols.; 2006). En esta escala se identificó que la moda es el puntaje 37.8.

También se obtuvo el valor de la medida de dispersión denominada desviación estándar, la cual muestra la suma de la raíz cuadrada de la suma de las variaciones

al cuadrado de conjuntos de datos (Hernández y cols.; 2006). Este valor expresa el grado de alejamiento de los datos. El valor obtenido de esta medida es de 6.2.

Los datos obtenidos en la medición de la escala agotamiento en los trabajadores de Gas Express Nieto de Uruapan, se muestran en el anexo 1.

En la subescala sobre despersonalización se encontró una media de 48.5, una mediana de 45.8, una moda de 42.2 y una desviación estándar de 8.9. Los datos obtenidos en la medición de dicha escala en los trabajadores de la empresa referida, se exponen en el anexo 2.

En la escala de insatisfacción de logro se encontró una media de 47.2, una mediana de 45.04, una moda de 42.9 y una desviación estándar de 8.2. Los datos obtenidos en esta medición se pueden consultar en el anexo 3.

Además de presentar los datos de las medidas de tendencia central y desviación estándar, se indican a continuación los porcentajes de sujetos que obtuvieron puntajes altos en cada subescala, es decir, por arriba de 60. De esta forma, se ubicarán las escalas en las que hay mayor incidencia de casos preocupantes sobre el problema de desgaste ocupacional en Gas Express Nieto de Uruapan.

En la escala de agotamiento, el 2% de los sujetos de estudio obtuvieron puntajes T por arriba de 60; en la referente a despersonalización, el porcentaje fue

de 11%; en la de insatisfacción de logro fue el 9% de individuos con puntuaciones preocupantes.

En función de lo anterior, se observa que en el indicador donde se da más desgaste es en la escala de despersonalización. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

Se puede afirmar entonces que el nivel que presentan los indicadores de desgaste ocupacional en los trabajadores de Gas Express Nieto de Uruapan, se encuentra en general en un nivel medio, al ser consideradas las diferentes escalas de desgaste ocupacional.

### **3.4.2 Nivel de estrés en los trabajadores de Gas Express Nieto de Uruapan**

De acuerdo con lo señalado por Lazarus y Lazarus (2000) el estrés es un desequilibrio subjetivo entre la persona y el entorno. Cuando los recursos del sujeto exceden a la carga de su ambiente, la exigencia es baja o inexistente y aparecen el aburrimiento, que se considera nocivo. Por el contrario, cuando las demandas del entorno superan al individuo y sus capacidades, aparece un grado de estrés elevado y pernicioso. También los autores explican que existen personas que pueden manejar el estrés de una forma adecuada, mientras que otras no lo pueden hacer por muy poco estresante que sea el entorno. Del mismo modo, existen diferentes épocas de la vida en las cuales la capacidad de respuesta está debilitada por diversos factores del entorno y del sujeto mismo.

Respecto a los resultados obtenidos en el nivel de estrés a través de la escala Perfil de Estrés en los trabajadores de Gas Express Nieto de Uruapan, se encontró una media de 42.2, una mediana de 41, una moda de 46, y una desviación estándar de 10.1. Esto indica que los niveles de estrés en esta muestra son normales.

Los datos obtenidos en la medición de estrés en los trabajadores de Gas Express Nieto de Uruapan, se muestran en el anexo 5.

Enseguida se detallarán los datos obtenidos en cada una de las quince subescalas de la prueba mencionada.

En la subescala de hábitos de salud en los trabajadores de Gas Express Nieto de Uruapan, se encontró una media de 51.2, una mediana de 49, una moda de 49, y una desviación estándar de 9.3. Los datos obtenidos en la medición antes indicada en los trabajadores de dicha empresa, se muestran en el anexo 6.

Por su parte, en la subescala de ejercicio se encontró una media de 47, una mediana de 46, una moda de 36, y una desviación estándar de 11.6. Los datos obtenidos en esta medición, pueden revisarse en el anexo 7.

En la subescala de descanso-sueño se encontró una media de 52.1, una mediana de 53, una moda de 57, y una desviación estándar de 9.9. Los datos así obtenidos pueden consultarse de manera pormenorizada en el anexo 8.

Por otra parte, en la subescala de alimentación/nutrición se encontró una media de 50.3, una mediana de 48, una moda de 54, y una desviación estándar de 6.9. Los datos logrados en la medición de esta sub-variable se expresan en el anexo 9.

En la subescala de prevención se presenta una media de 54.6, una mediana de 54, una moda de 53, y una desviación estándar de 13.3. Estos datos se plasman en el anexo 10 de forma gráfica.

Por su parte, en la subescala de conglomerados de reactivos ARC hay una media de 47.5, una mediana de 39, una moda de 39, y una desviación estándar de 10.1. Estos datos se muestran gráficamente en el anexo 11.

En la subescala de red de apoyo social se encontró una media de 44.5, una mediana de 44, una moda de 45, y una desviación estándar de 11.7. Esta información se encuentra detallada en el anexo 12.

Por otra parte, en la subescala de conducta tipo A hay una media de 40.8, una mediana de 37, una moda de 36, y una desviación estándar de 13.6. Esto se muestra en el anexo 13.

Aunado a ello, en la subescala de fuerza cognitiva se encontró una media de 51, una mediana de 50, una moda de 49, y una desviación estándar de 9.2. Los datos se expresan en el anexo 14 de manera gráfica.

En la subescala de valoración positiva hay una media de 59.8, una mediana de 62, una moda de 76, y una desviación estándar de 13.9. Los datos obtenidos pueden apreciarse con detalle en el anexo 15.

Por otra parte, en la subescala de valoración negativa hay una media de 48.5, una mediana de 48, una moda de 40, y una desviación estándar de 13.2. Los datos se presentan en el anexo 16 de manera gráfica.

Asimismo, en la subescala de minimización de la amenaza se obtuvo una media de 57, una mediana de 60, una moda de 60, y una desviación estándar de 15.1. Esto se muestra en el anexo 17.

En la subescala de concentración en el problema se encontró una media de 53.2, una mediana de 51, una moda de 51, y una desviación estándar de 14.5. Los datos obtenidos esta medición se exponen en el anexo 18 de forma gráfica.

Finalmente, en la subescala de bienestar se calculó una media de 63.3, una mediana de 64, una moda de 78, y una desviación estándar de 11.1. Esta subvariable presenta una media por encima de 60, lo que refleja un grado elevado y satisfactorio o positivo de bienestar psicológico. Los datos obtenidos en esta subescala se indican de forma pormenorizada en el anexo 19.

Se presentan enseguida los porcentajes de sujetos que obtuvieron índices altos en la escala de estrés, es decir, puntajes T por arriba del 60. De esta forma, se

ubicará el porcentaje de casos preocupantes de estrés. El porcentaje fue de 4%. Este dato se puede ubicar gráficamente en el anexo 20.

De acuerdo con estos resultados se puede afirmar que los niveles de estrés en los trabajadores de Gas Express Nieto de Uruapan, se encuentran en general en un nivel aceptable y normal, de acuerdo con los parámetros presentados.

### **3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional**

En las últimas décadas distintos autores han afirmado y supuesto la relación que se da entre el desgaste ocupacional y el estrés, por ser fenómenos sintomatológicamente parecidos.

Landy y Conte (2006) plantean algunas de las consecuencias del estrés, como la ansiedad, depresión, burnout, fatiga, tensión laboral, no satisfacción en el trabajo y en la propia vida. El estrés, al manifestarse en el ámbito laboral, puede llevar a predecir que se dará también el fenómeno del desgaste ocupacional.

Para Kahn y Byosiere (citados por Landy y Conte; 2006) el desgaste ocupacional es una consecuencia del estrés muy importante e incluso muy investigada, estos autores suponen que el estrés causa luego el desgaste ocupacional.

De acuerdo con Rodríguez (citado por Cascio y Guillén; 2010), el burnout se entiende como una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de la interacción de las personas entre los que prestan los servicios y los receptores de ellos.

Por otra parte, existe un concepto opuesto al desgaste ocupacional, este término es el engagement señalado por Maslach (citado por Cascio y Guillén; 2010), el cual describe como una actitud positiva y proactiva hacia el trabajo, se caracteriza por la energía, la implicación o compromiso y la eficacia, incluso se describe con los tres elementos anteriores que son opuestos a los componentes del desgaste ocupacional.

La medición y estudio de estos fenómenos permite comprenderlos, explicarlos o incluso diferenciarlos, esto es de gran importancia debido al carácter científico de la psicología y por ello constituye un avance de esta ciencia.

En la investigación realizada con una muestra de 53 trabajadores en Gas Express Nieto de Uruapan, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala agotamiento existe un coeficiente de correlación es de 0.26 de acuerdo con la "r" de Pearson. Esto significa que entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe una correlación de positiva débil de acuerdo con la clasificación de correlación que plantean Hernández y cols. (2006), esta correlación si bien es positiva, resulta débil y por tanto resulta no significativa.



Para conocer la influencia que existe entre el nivel de estrés y el agotamiento se obtuvo la varianza de factores comunes, en la cual, mediante un porcentaje se indica el grado en que las variables se encuentran correlacionadas. Para obtener esta varianza se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la “r” de Pearson (Hernández y cols.; 2006).

El resultado de la varianza fue de 0.07, lo que significa que entre el estrés y el agotamiento hay una relación positiva del 7%.

A este respecto, Kerlinger y Lee (2006), argumentan que un índice mínimo de correlación, para que sea considerado significativo, debe ser de al menos 0.31. Si este índice se convierte a la varianza de factores comunes, resulta en un 10%, a partir del cual se considera que una variable influye significativamente en otra. Con esta base teórica se puede corroborar que no existe correlación significativa entre el estrés y el agotamiento en los trabajadores de Gas Express Nieto de Uruapan. Estos resultados aparecen de forma gráfica en el anexo 21.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.27. El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.07, lo que significa que entre el estrés y la escala de despersonalización hay una correlación del 7%, esto indica correlación positiva débil y con ello se puede corroborar que no existe correlación significativa entre el nivel de estrés y la despersonalización en los trabajadores de Gas Express Nieto de Uruapan. Estos resultados se observan gráficamente en el anexo 22.

Entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.34. Esto significa que entre dichos atributos hay una correlación positiva media.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.11, lo que significa que entre el estrés y la escala de despersonalización hay una correlación del 11%. Con lo anterior se puede corroborar que sí existe correlación significativa las variables indicadas. Estos resultados se observan gráficamente en el anexo 23.

Con base en los resultados presentados, se puede corroborar la hipótesis nula de esta investigación en dos de las tres escalas, debido a que no se encontró correlación significativa con el estrés, mientras que sólo en una de ellas, en la insatisfacción de logro, se encontró correlación positiva media con el estrés, en cuyo caso se corrobora la hipótesis de trabajo.

## CONCLUSIONES

En este último apartado se infiere que al realizar el estudio correspondiente a la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional, así como en sus diferentes subescalas mencionadas en el capítulo 1, no se encuentra correlación significativa entre las escalas de agotamiento y despersonalización con el nivel de estrés; en contraparte, sí se da una relación significativa entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro.

Los objetivos particulares teóricos, que son el 1, 2, 3, 4, 5 y 6 referidos al desgaste ocupacional y al estrés, se cumplieron en los capítulos 1 y 2.

El objetivo particular número 7, referido a la medición del estrés en los trabajadores de Gas Express Nieto de Uruapan, se logró gracias a la cuantificación obtenida en la prueba Perfil de Estrés diseñada por Nowack.

Por otra parte, el objetivo particular 8, referido a la evaluación del desgaste ocupacional (burnout), se cumplió favorablemente como consecuencia de las administraciones de la prueba psicológica conocida con el nombre de Escala de Desgaste Ocupacional, la cual identificó los puntajes de esta variable en los sujetos de estudio.

El objetivo particular 9, en el cual se planteó determinar el grado cuantitativo de covariación entre los niveles de estrés y desgaste ocupacional de los trabajadores de Gas Express Nieto de la Ciudad de Uruapan, Michoacán, se cumplió mediante la aplicación de los índices conocidos como “r” de Pearson y varianza de factores comunes.

Este último objetivo hizo posible corroborar la hipótesis nula de la investigación, en dos sub-variables de tres.

La consecución de los objetivos particulares permitió de manera consecuente el cumplimiento del objetivo general, enunciado en la introducción del presente estudio.

Se pueden destacar de manera clara los siguientes hallazgos:

En la población estudiada, los trabajadores de Gas Express Nieto de Uruapan, se puede afirmar el hallazgo de adecuada tolerancia al estrés y niveles normales del mismo y por consiguiente, la evitación del desgaste ocupacional, que de igual manera se encuentra en niveles normales. Se puede deducir un rendimiento de los trabajadores que no se ve afectado por estos fenómenos, lo cual facilita el favorable trato al cliente y la relación entre compañeros de trabajo.

Se sugiere a la empresa la implementación regular de programas institucionales psicológicos o capacitaciones que procuren la salud mental y

emocional de los trabajadores, así como la evaluación de estos fenómenos periódicamente, ya que esto constituye una alternativa para mantener la estabilidad en el personal de la planta en beneficio de la calidad de vida de los trabajadores y, consecuentemente, del servicio al cliente y la eficiencia de la empresa.

Finalmente, esta investigación permite evidenciar el hecho de que no existe correlación significativa entre los niveles de estrés y de desgaste ocupacional en esta población. Si estos hallazgos se dan del mismo modo en diferentes universos laborales, se puede estar profundizando en el conocimiento de que el estrés y el desgaste ocupacional son fenómenos distintos y no tan relacionados como el sentido común hace suponerlo. Por esta razón, es importante seguir haciendo investigaciones que profundicen y esclarezcan la relación o diferenciación de los fenómenos como el estrés y el desgaste ocupacional.

## BIBLIOGRAFÍA

Cascio Pirri, Andrés; Guillén Gestoso, Carlos (Coordinadores). (2010)  
Psicología del trabajo.  
Editorial Ariel. Barcelona.

Colombo, Daniel; Muruaga, Mónica. (2006)  
Preparados, listos ¡out!  
Editorial Norma. Buenos Aires.

Fontana, David. (1992)  
Control de estrés.  
Editorial Manual Moderno. México.

Guillén G, Carlos; Guil B., Rocío. (2000)  
Psicología del trabajo para las relaciones laborales.  
Editorial McGraw-Hill. México.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar.  
(2006)  
Metodología de la Investigación.  
Editorial McGraw-Hill. México.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar.  
(2007)  
Metodología de la Investigación.  
Editorial McGraw-Hill. México.

Ivancevich, John; Matteson, Michael. (1985)  
Estrés y trabajo.  
Editorial Trillas. México.

Kerlinger, Fred N. (2002)  
Investigación del comportamiento.  
Editorial McGraw-Hill. México.

Kerlinger, Fred N.; Lee, Howard B. (2006)  
Correlación e Investigación del comportamiento, métodos de investigación en  
ciencias sociales.  
Editorial McGraw-Hill. México.

Landy, Frank J.; Conte, Jeffrey M. (2006)  
Psicología industrial.  
Editorial McGraw-Hill.

Lazarus, Richard S.; Lazarus, Bernice N. (2000)  
Pasión y Razón: la comprensión de nuestras emociones.  
Editorial Paidós. España.

Nowack, Kenneth M. (2002)  
Perfil de estrés.  
Editorial Manual Moderno. México.

Palmero, Francesc; Fernández, Enrique; Chóliz, Mariano. (2002)  
Psicología de la motivación y la emoción.  
Editorial McGraw-Hill. España.

Sánchez, María Elena. (2007)  
Emociones, estrés y espontaneidad.  
Editorial Ítaca. México.

Tonon, Graciela. (2008)  
Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada al síndrome del burnout.  
Editorial Espacio. Buenos Aires.

Travers, Cheryl; Cooper, Cary. (1997)  
El estrés de los profesores.  
Editorial Paidós. España.

Trianes, Victoria. (2002)  
Niños con estrés. Cómo evitarlo, cómo trabajarlo.  
Editorial Narcea. México.

Uribe Prado, Jesús Felipe. (2010)  
EDO. Escala de desgaste Ocupacional (Burnout).  
Editorial Manual Moderno. México.

## OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

### Hemerografía

Arias Galicia, Fernando; Bilbao Marcos, Fernando; Juárez García, Arturo; González Zermeno, M.E.; Hernández Reyes, L.T.; Benítez Plascencia, Zúñiga Hernández, Fernández Sánchez, Rivera Gutiérrez, Arizmendi, Jaime; Terrazas Meraz. (2006)  
“Un estudio de agotamiento (burnout) profesional en el personal de salud en el Estado de Morelos”.

1º Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicológicos.

Caldera Montes, Juan Francisco; Pulido Castro, Blanca Estela; Martínez González, Ma. Guadalupe. (2007)

“Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de Psicología del Centro Universitario de Los Altos.”

Revista Educación y Desarrollo. Octubre-Diciembre 2007. Pp.77-82.

Moriana Elvira, Juan Antonio; Herruzo Cabrera, Javier. (2004)

“Estrés y Burnout en profesores”

Universidad de Córdoba España.

Ed1\_moelj@uco.es

Segurado T., Almuneda; Agulló T., Esteban. (2002)

“Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social”.

Revista Psicothema. Vol. 14. No. 4.

### Artículos de Internet

Arias Ibáñez, Alba; López Coutiño, Berenice; Nuño Gutiérrez, Bertha. (2006)

“Una aproximación a la estructura familiar de mujeres con anorexia y bulimia”.

<http://www.tallersur.com/adolesc/libros/libroanorexia.pdf>

Granda Carazas, Eloy. (2006).

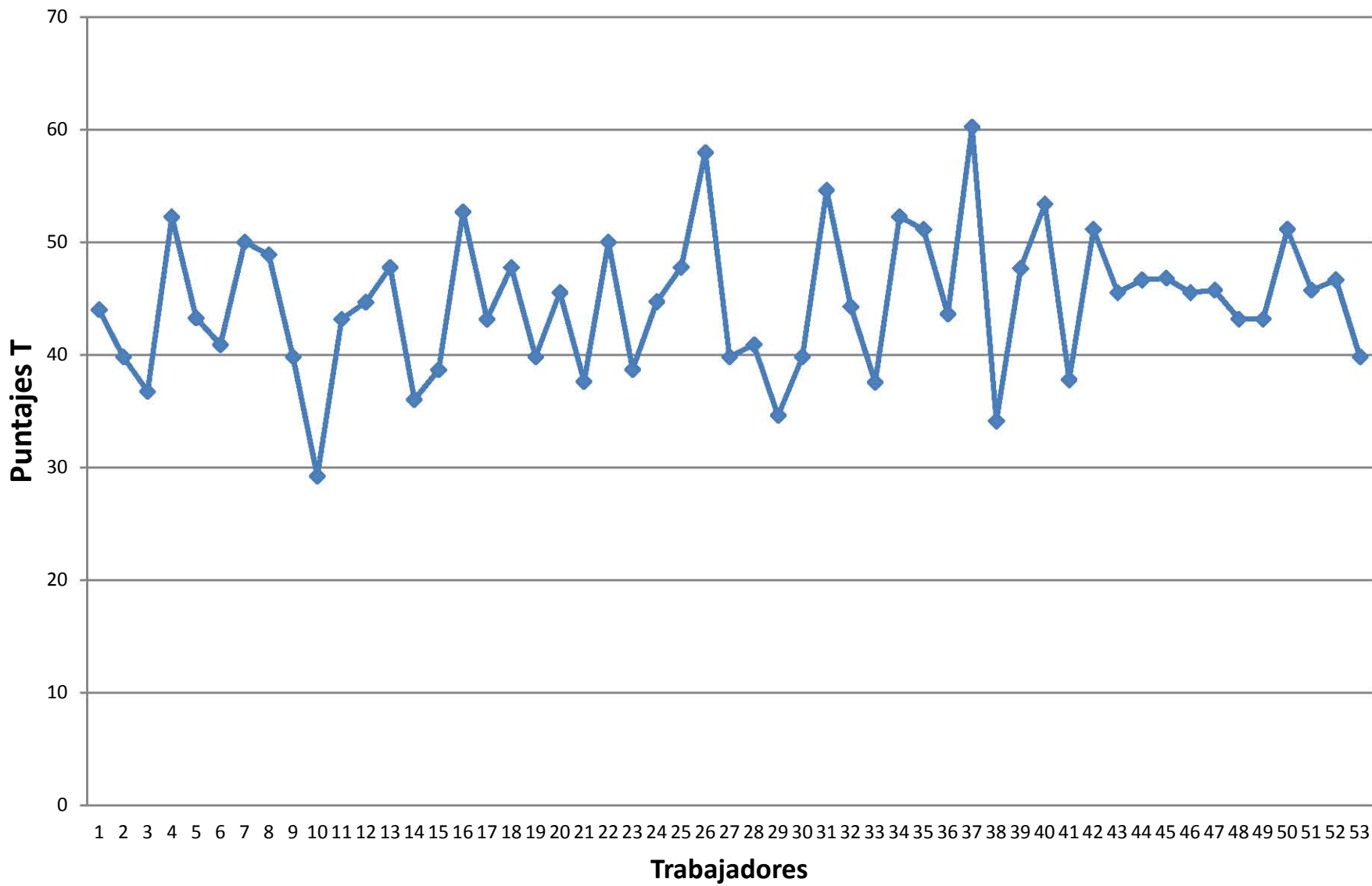
“La insatisfacción laboral como factor del trabajo rendimiento del trabajador.”

<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/segundo/a10.pdf>



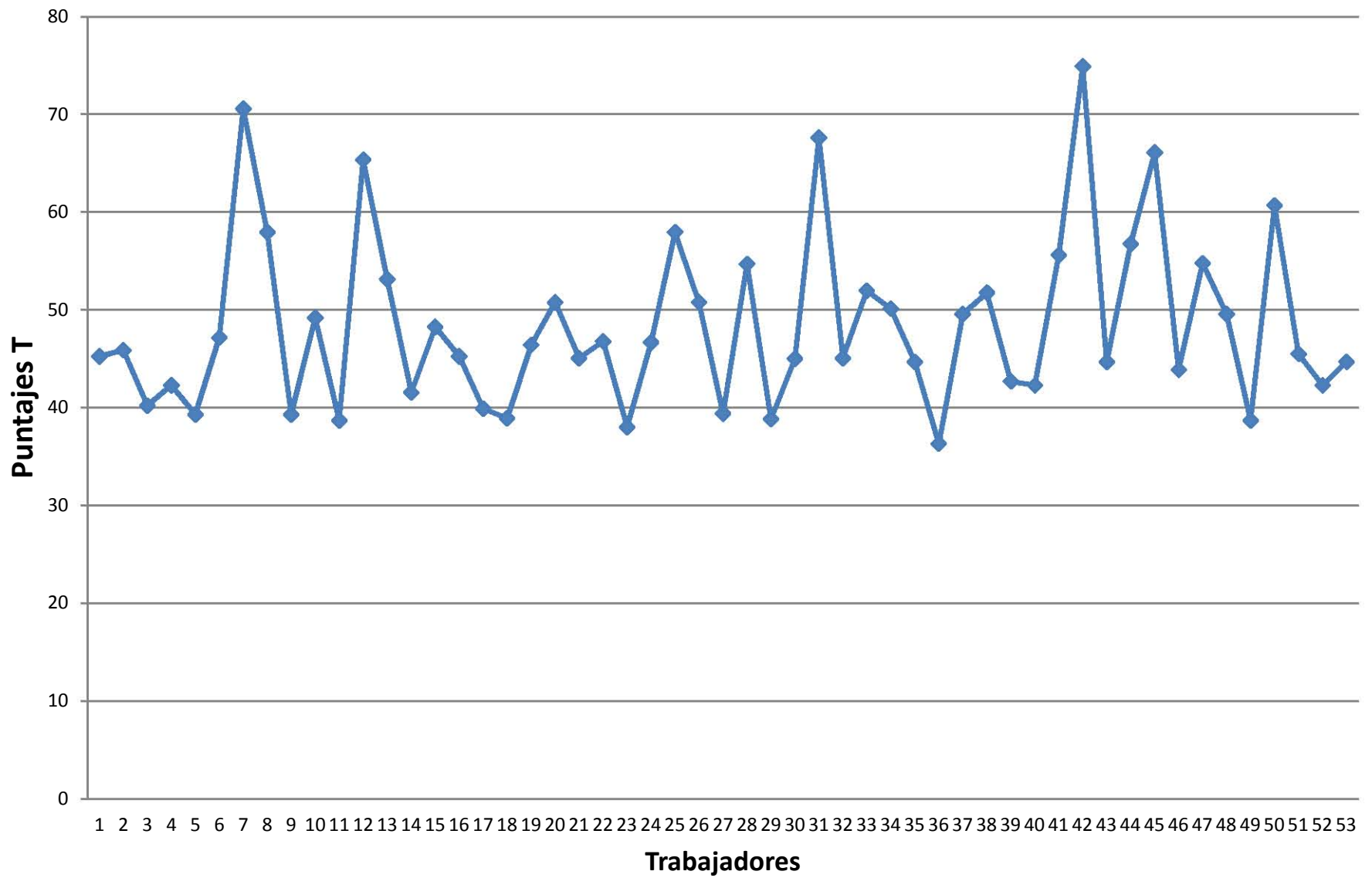
# ANEXO 1

## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE AGOTAMIENTO



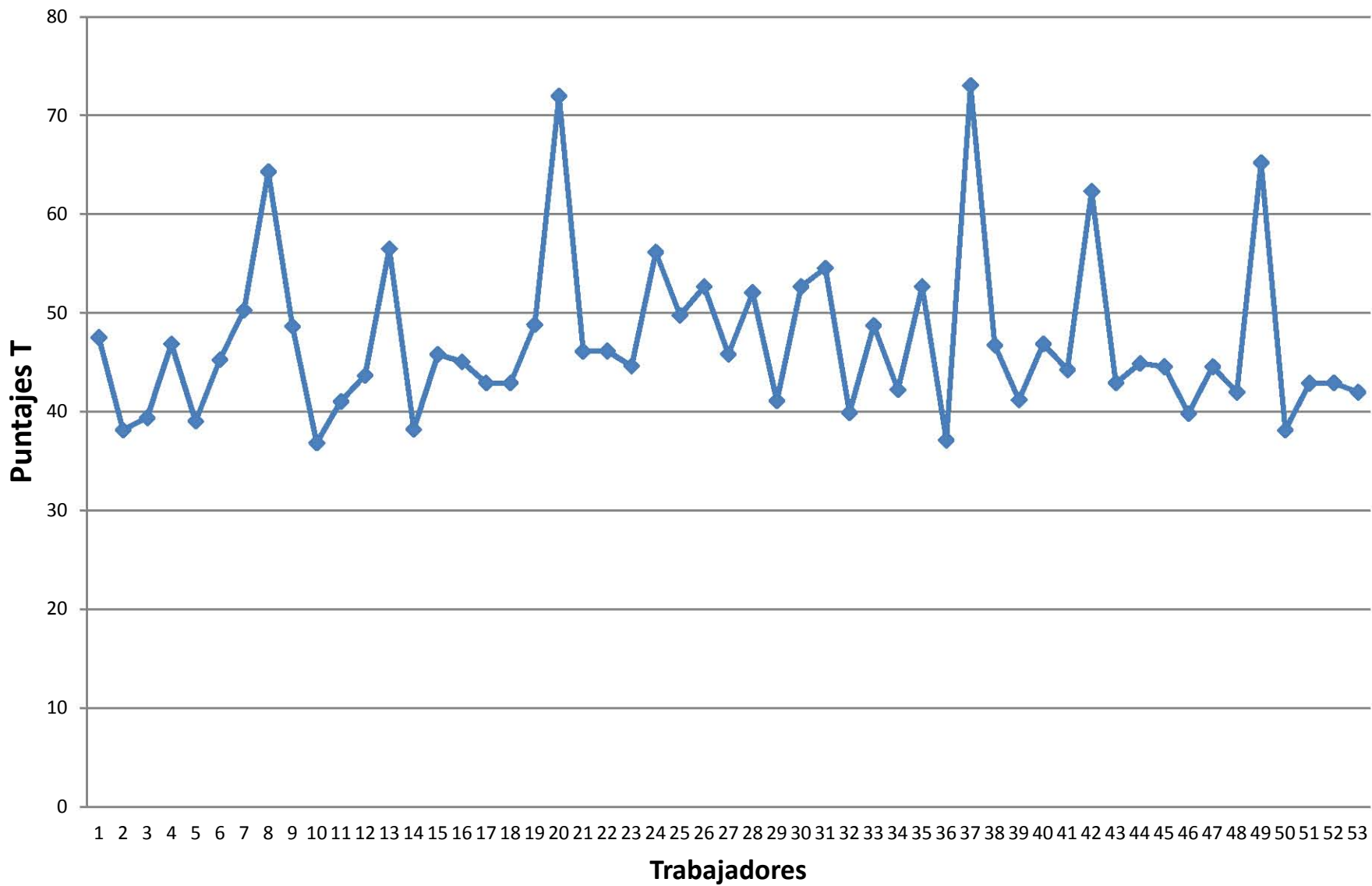
## ANEXO 2

### PUNTAJES T DE LA ESCALA DE DESPERSONALIZACIÓN



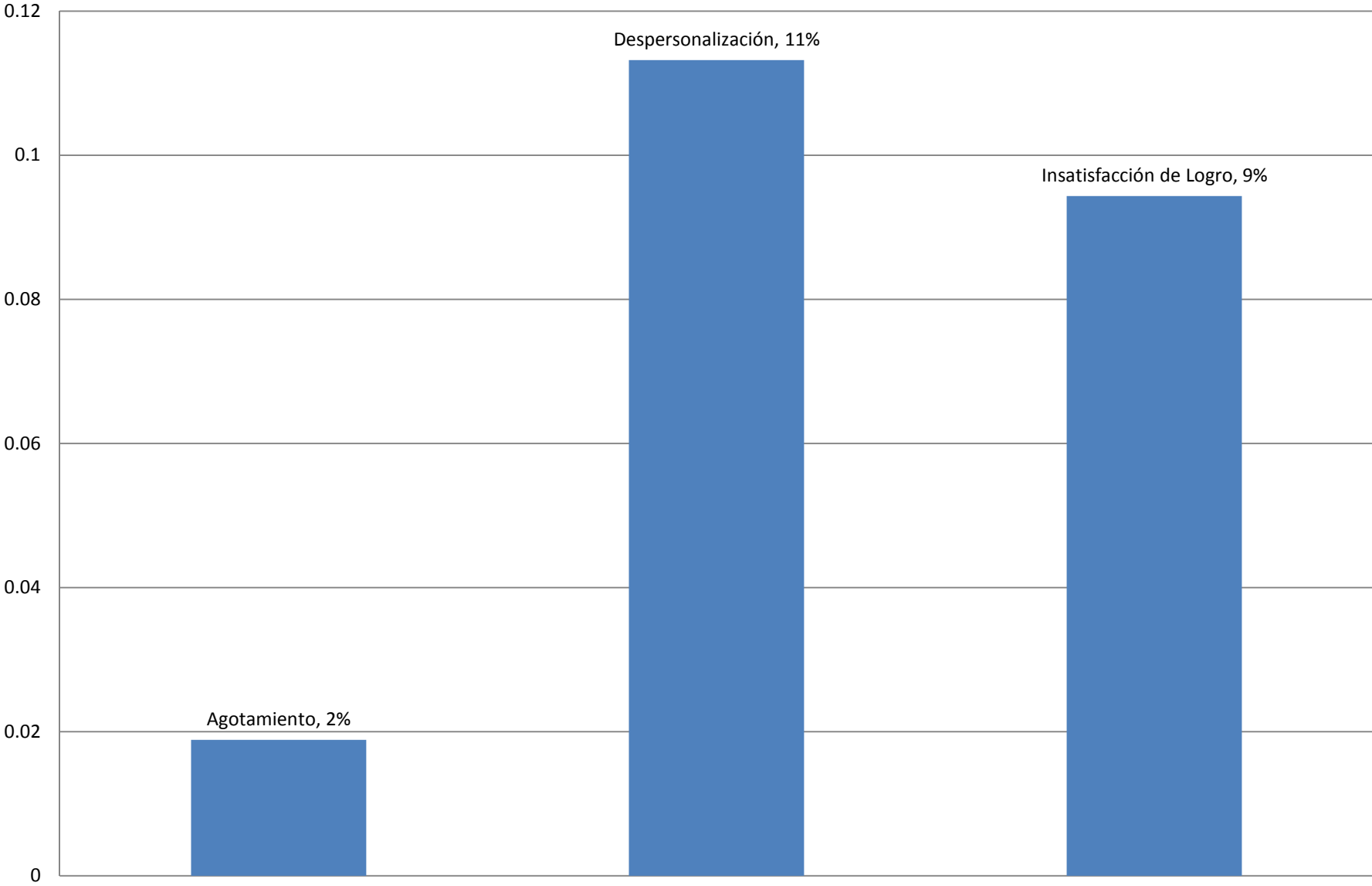
### ANEXO 3

## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE INSATISFACCIÓN DE LOGRO

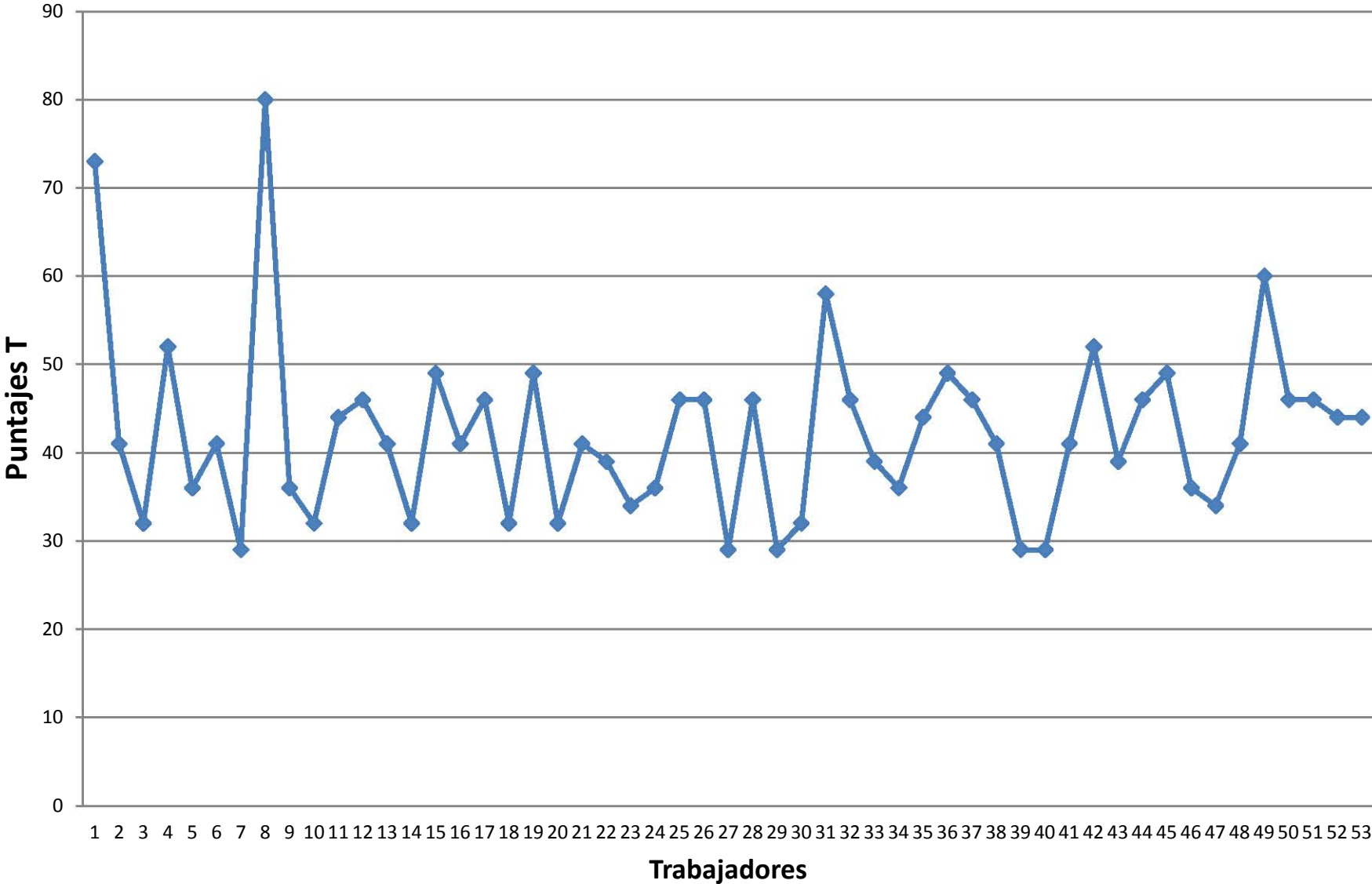


# ANEXO 4

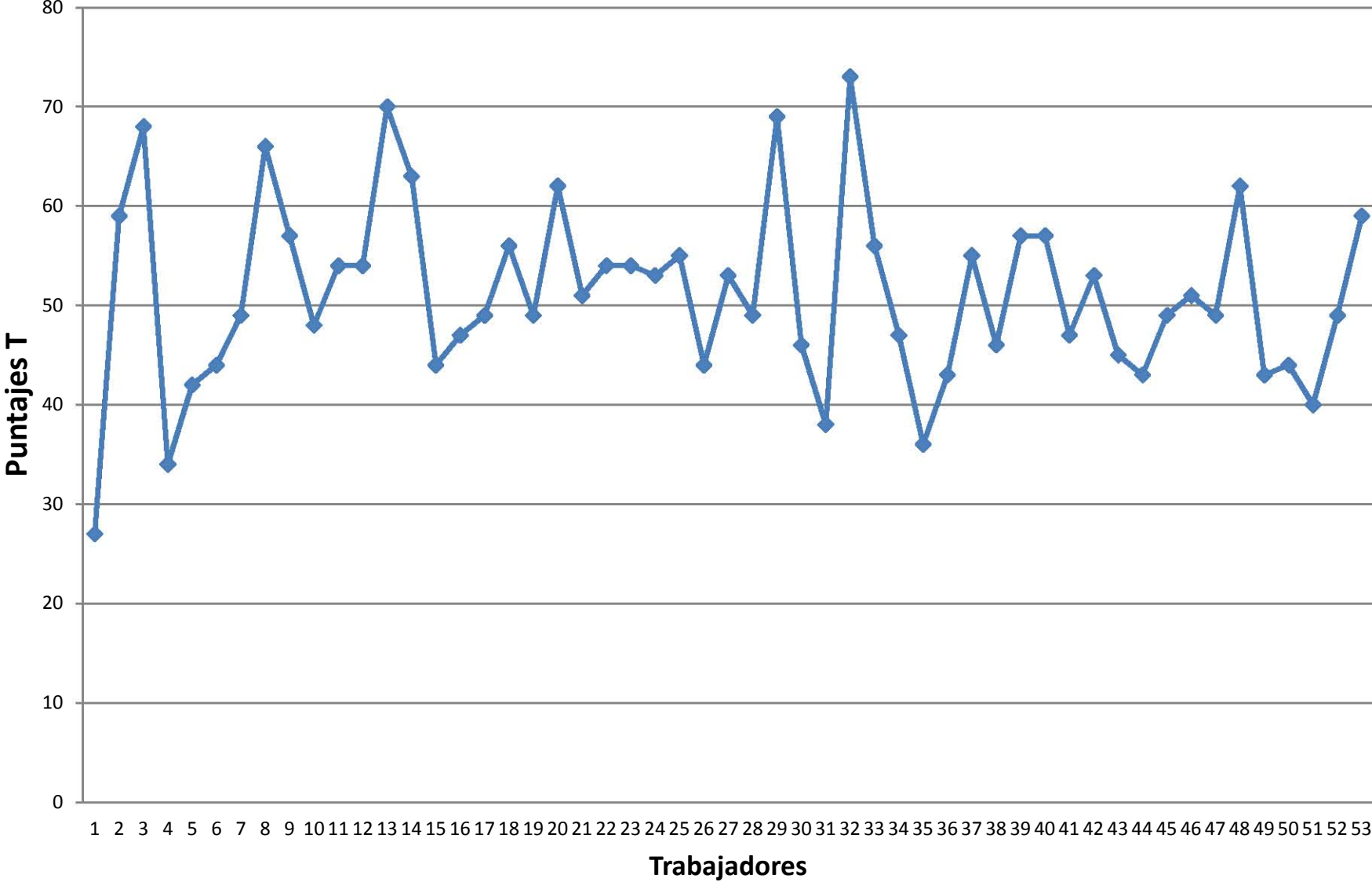
## PORCENTAJES ALTOS DE DESGASTE OCUPACIONAL



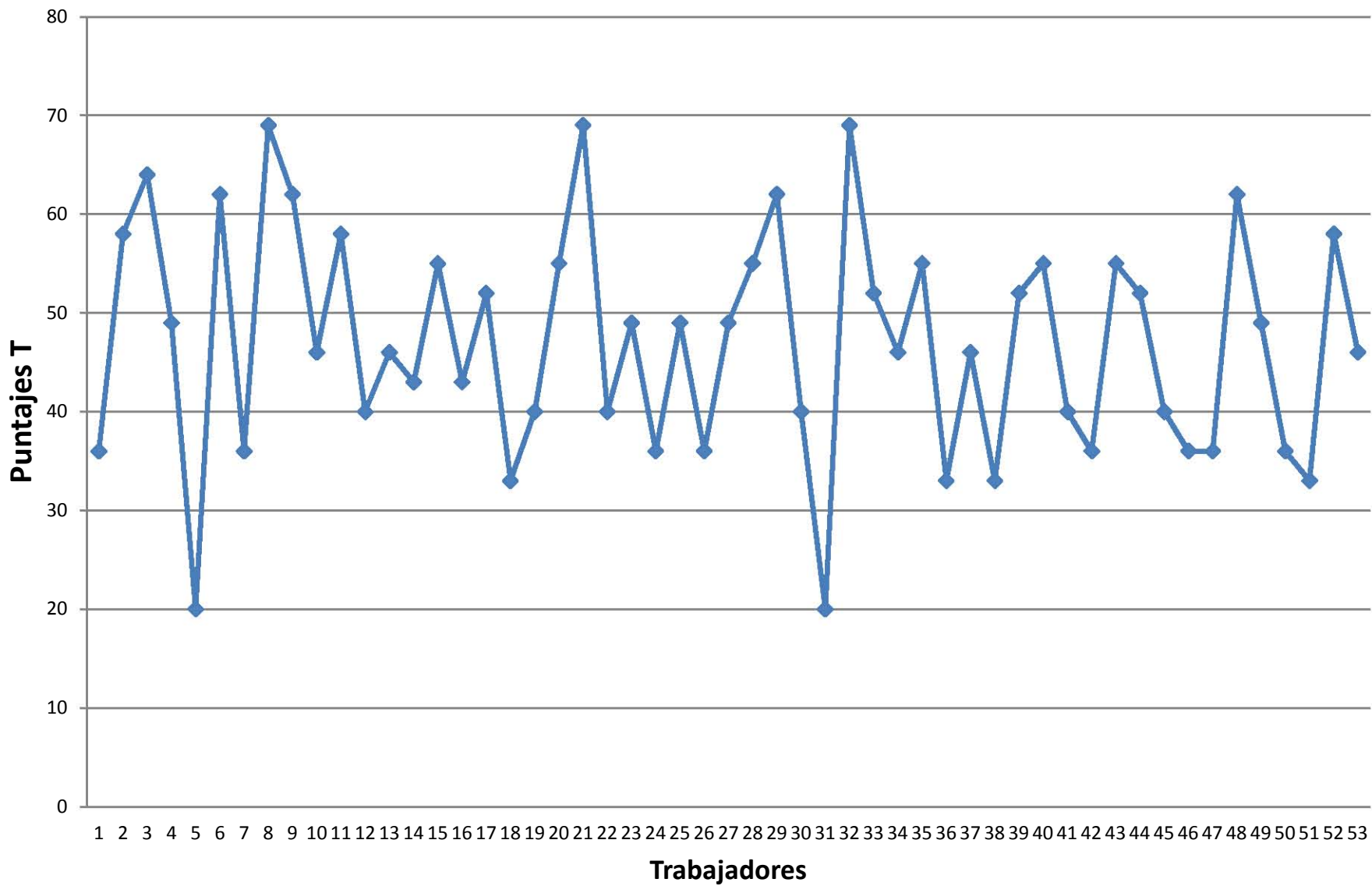
# ANEXO 5 PUNTAJES T DE LA ESCALA DE ESTRÉS



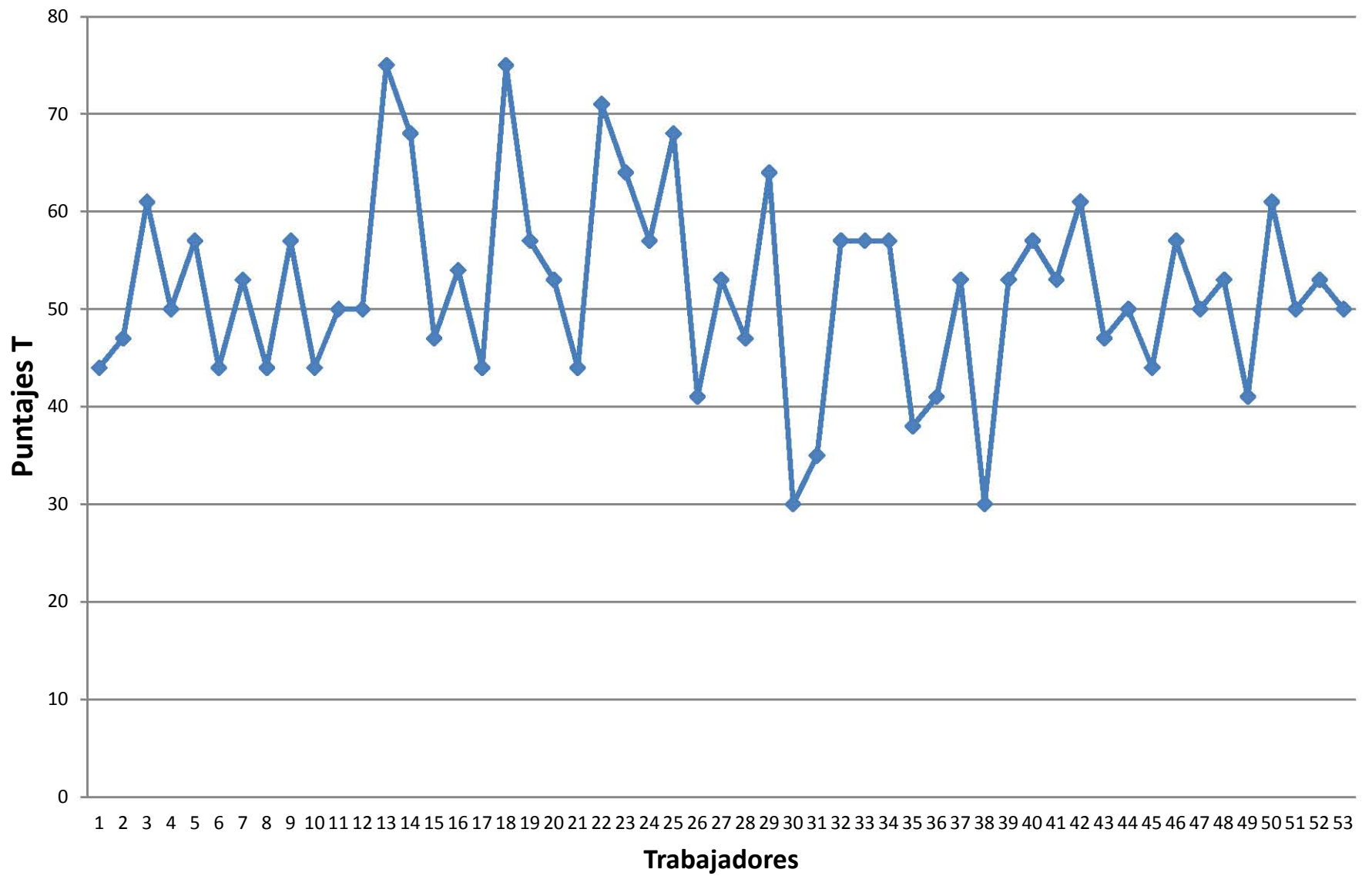
**ANEXO 6**  
**PUNTAJES T DE HÁBITOS DE SALUD**



## ANEXO 7 PUNTAJES T DE EJERCICIO

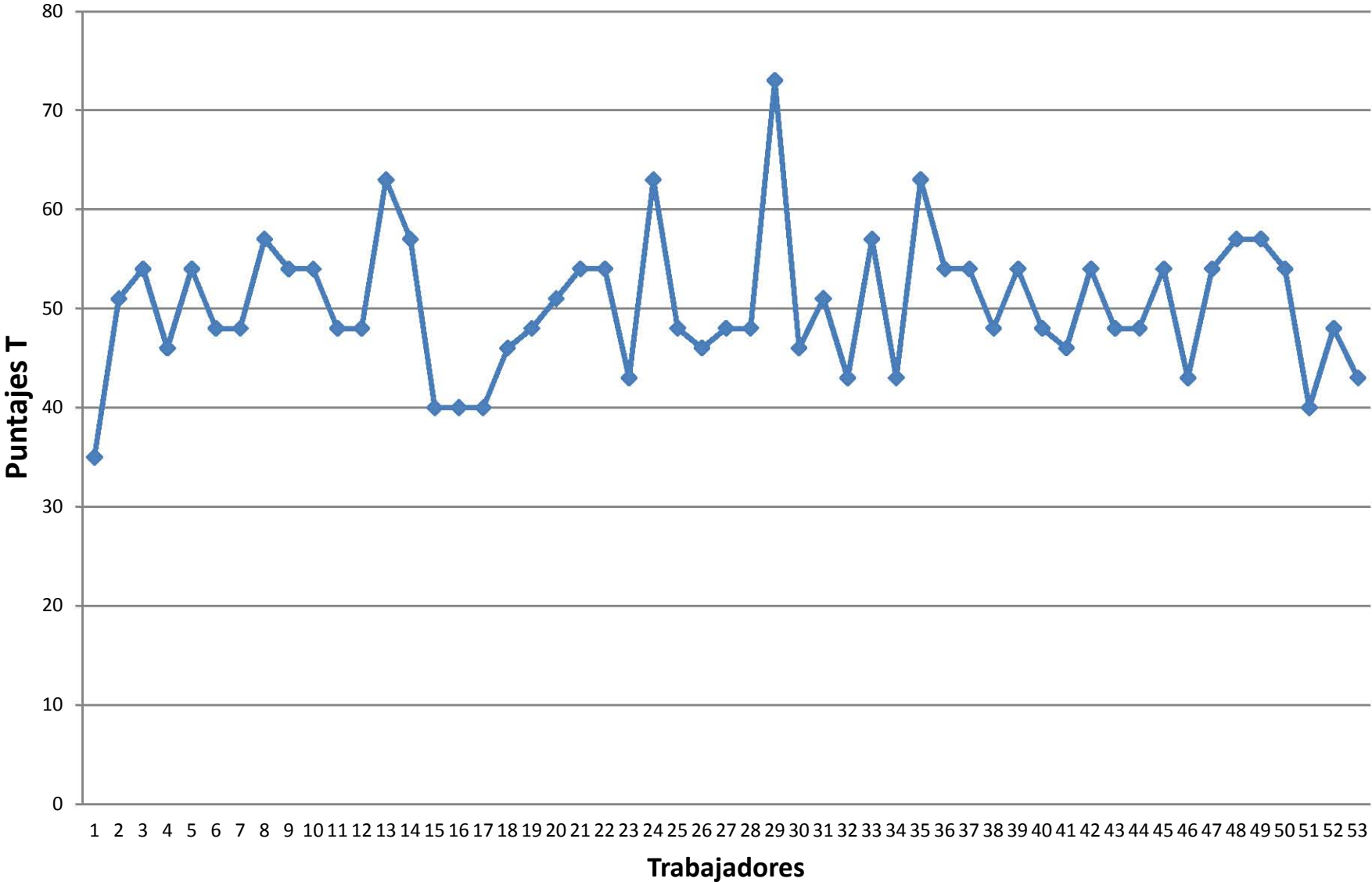


## ANEXO 8 PUNTAJES T DE DESCANSO-SUEÑO

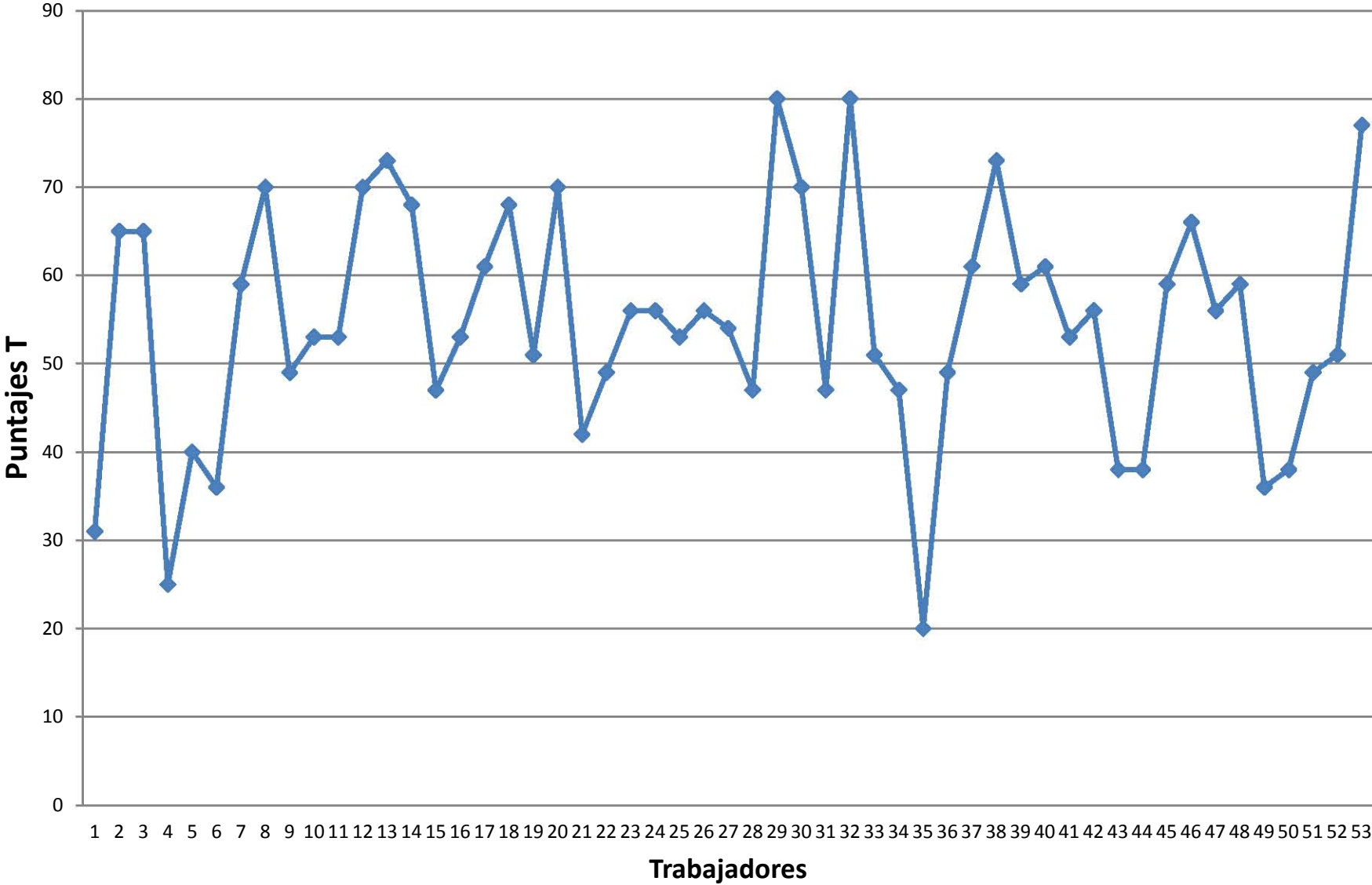




**ANEXO 9**  
**PUNTAJES T DE ALIMENTACIÓN-NUTRICIÓN**

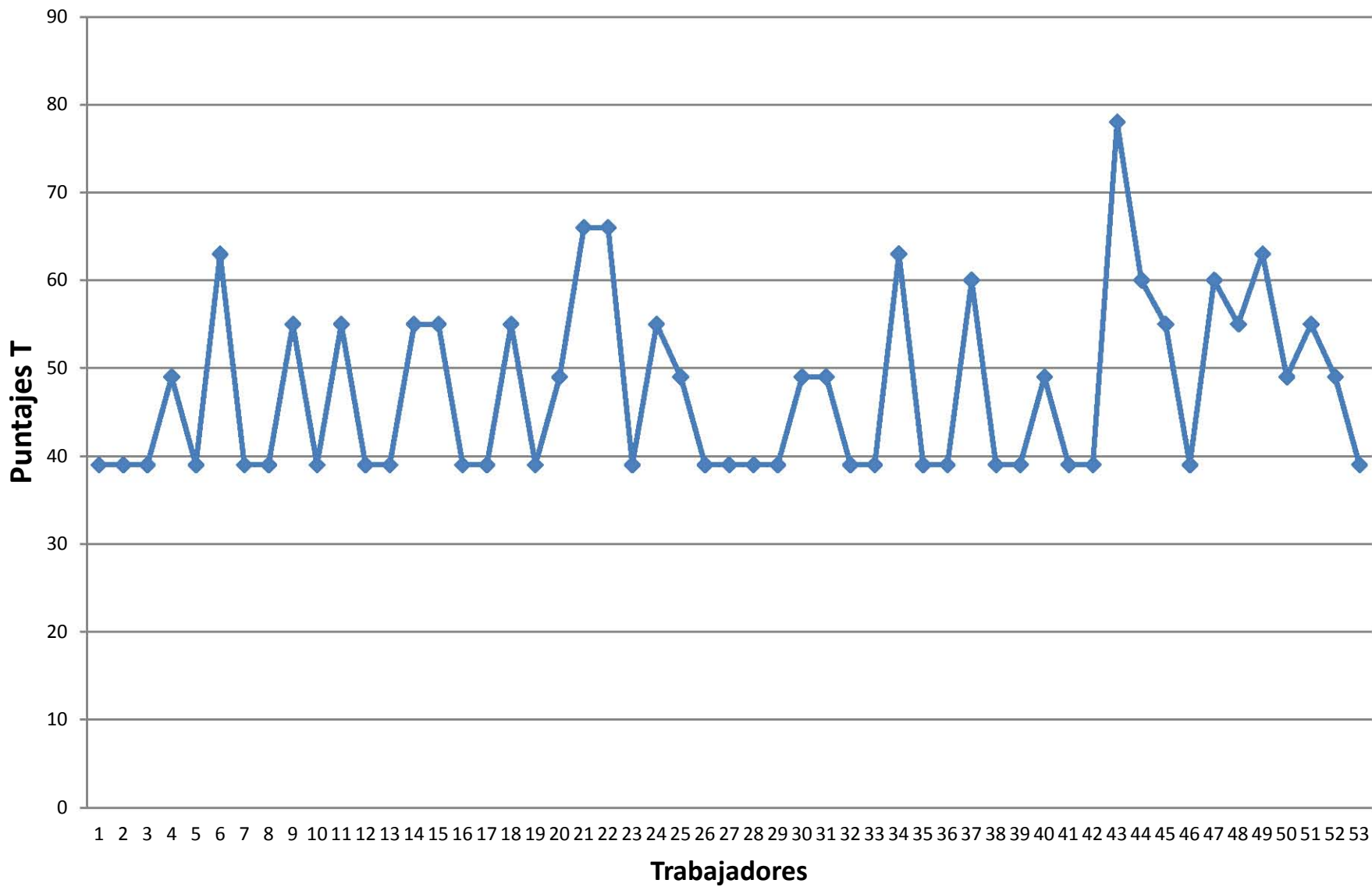


# ANEXO 10 PUNTAJES T DE PREVENCIÓN

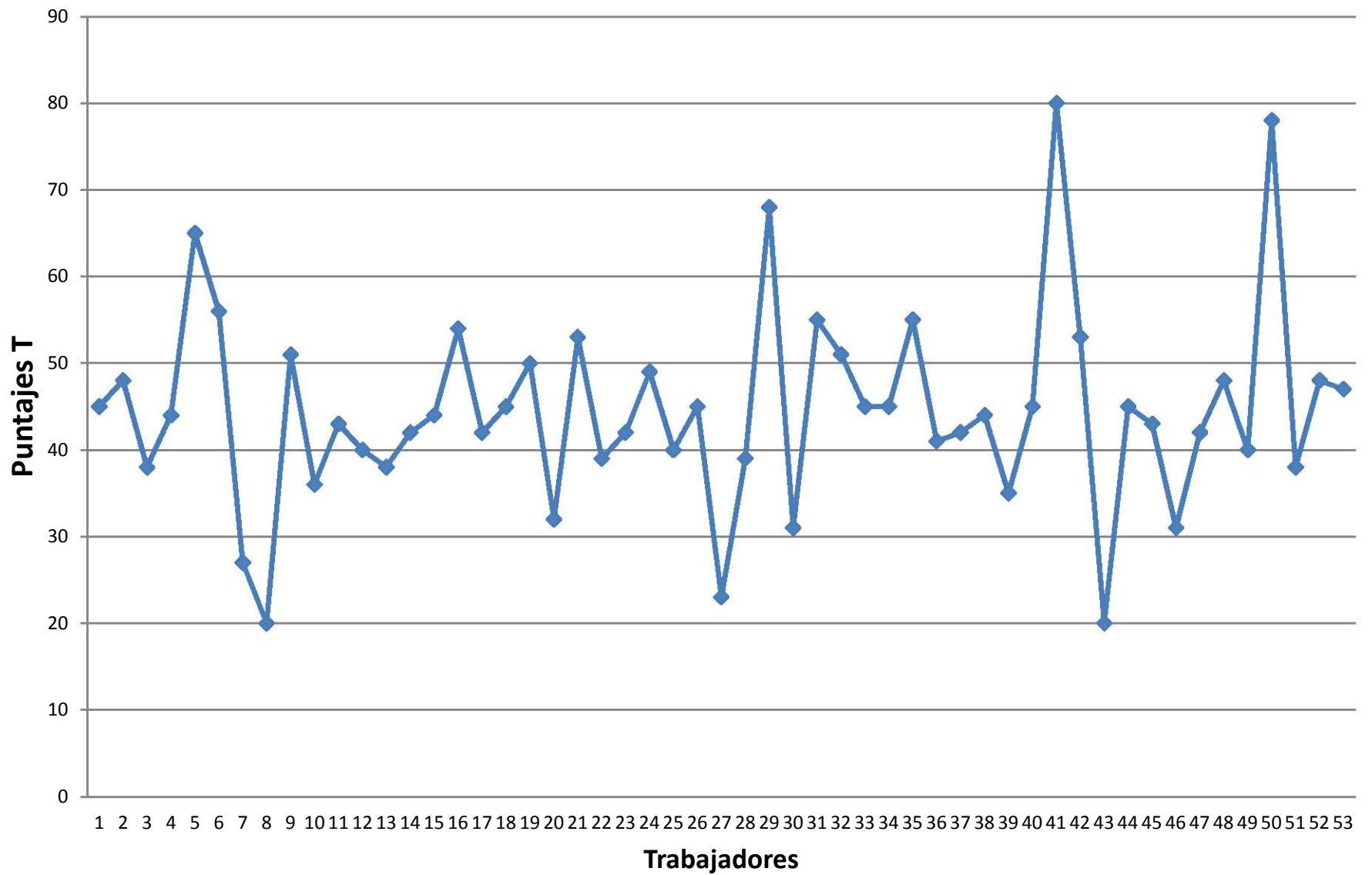


# ANEXO 11

## PUNTAJES T DE CONGLOMERADO DE REACTIVOS ARC

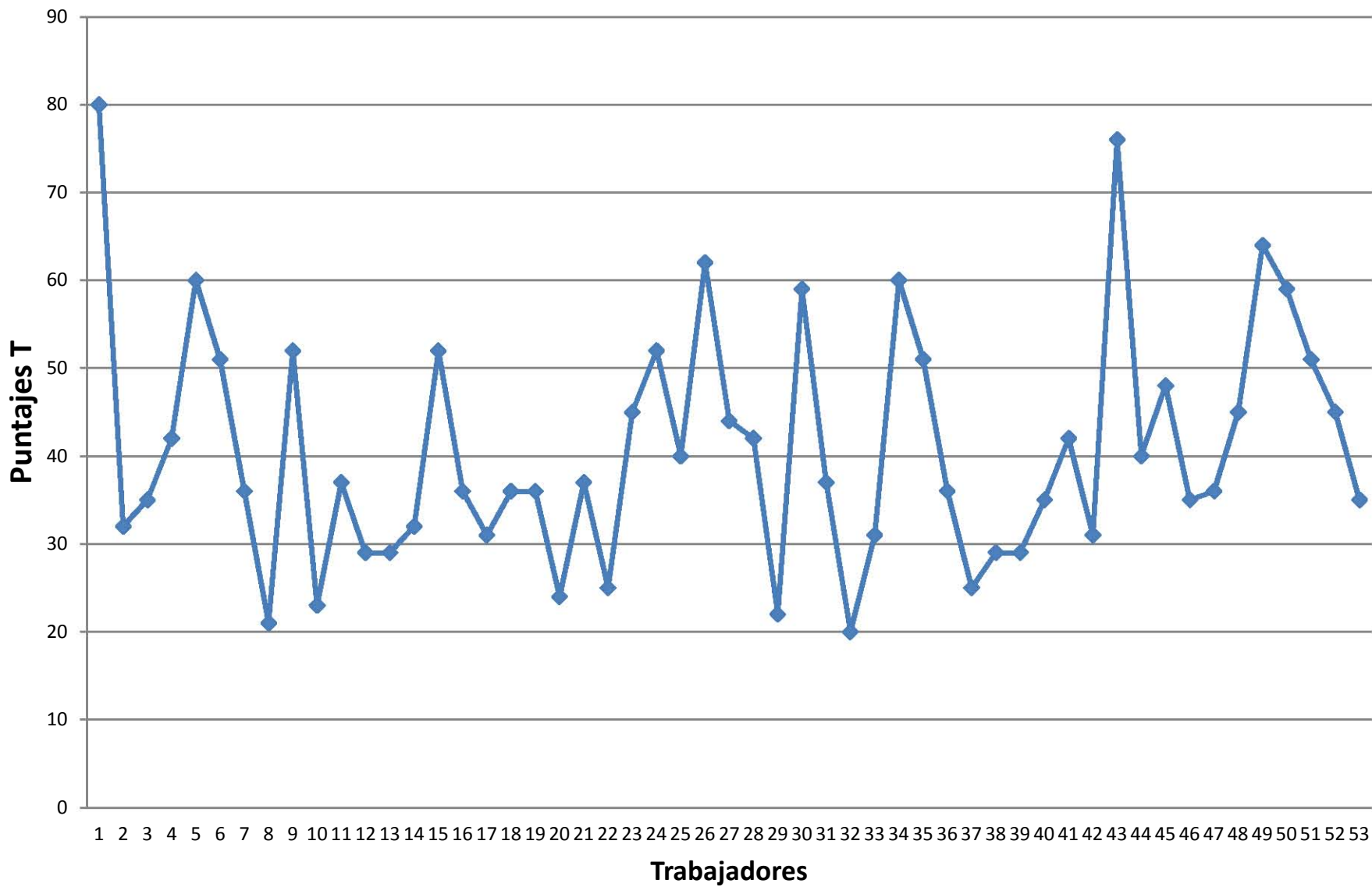


## ANEXO 12 PUNTAJES T DE RED DE APOYO SOCIAL

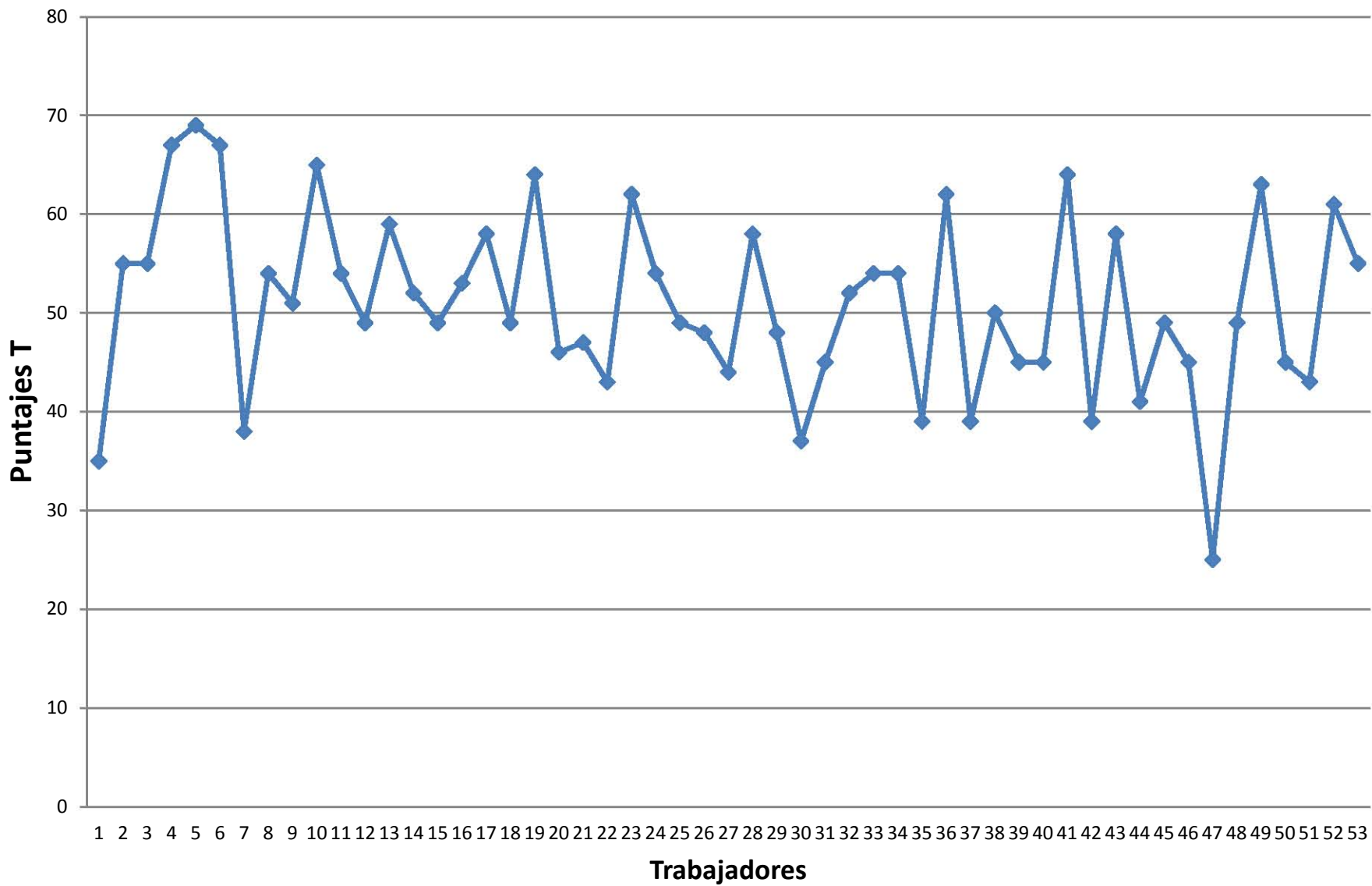


# ANEXO 13

## PUNTAJES T DE CONDUCTA TIPO A

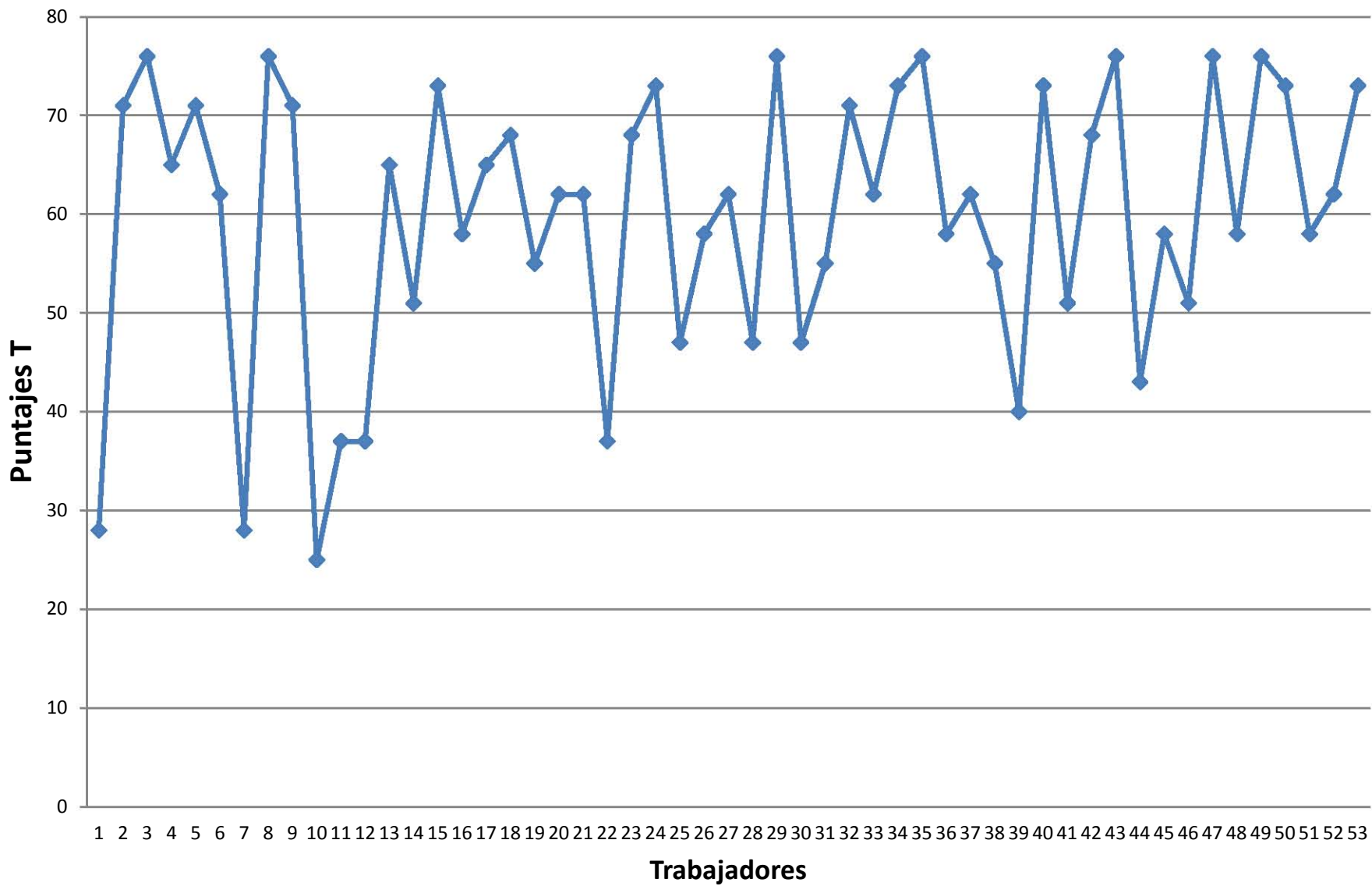


## ANEXO 14 PUNTAJES T DE FUERZA COGNITIVA

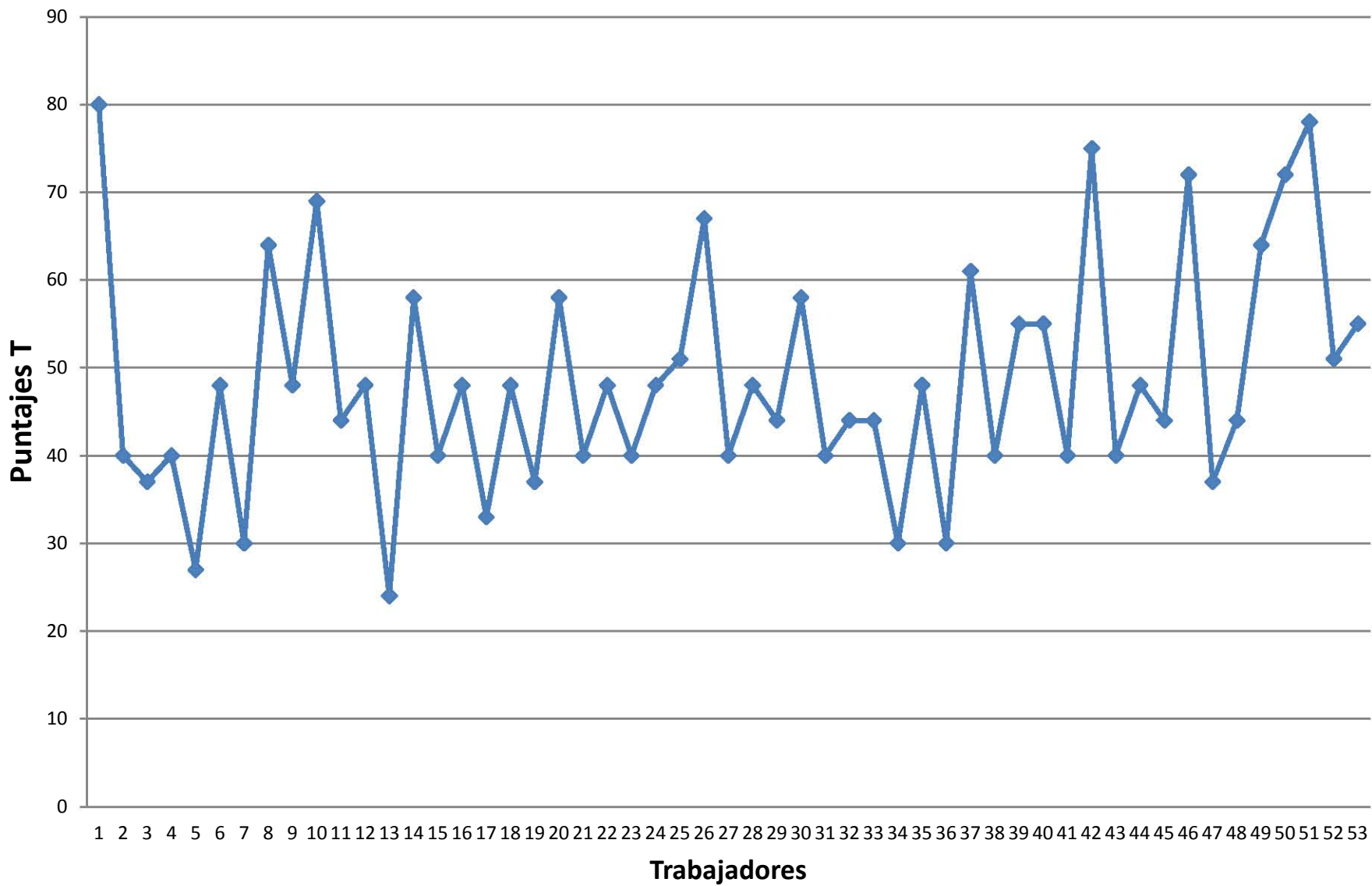


# ANEXO 15

## PUNTAJES T DE VALORACIÓN POSITIVA

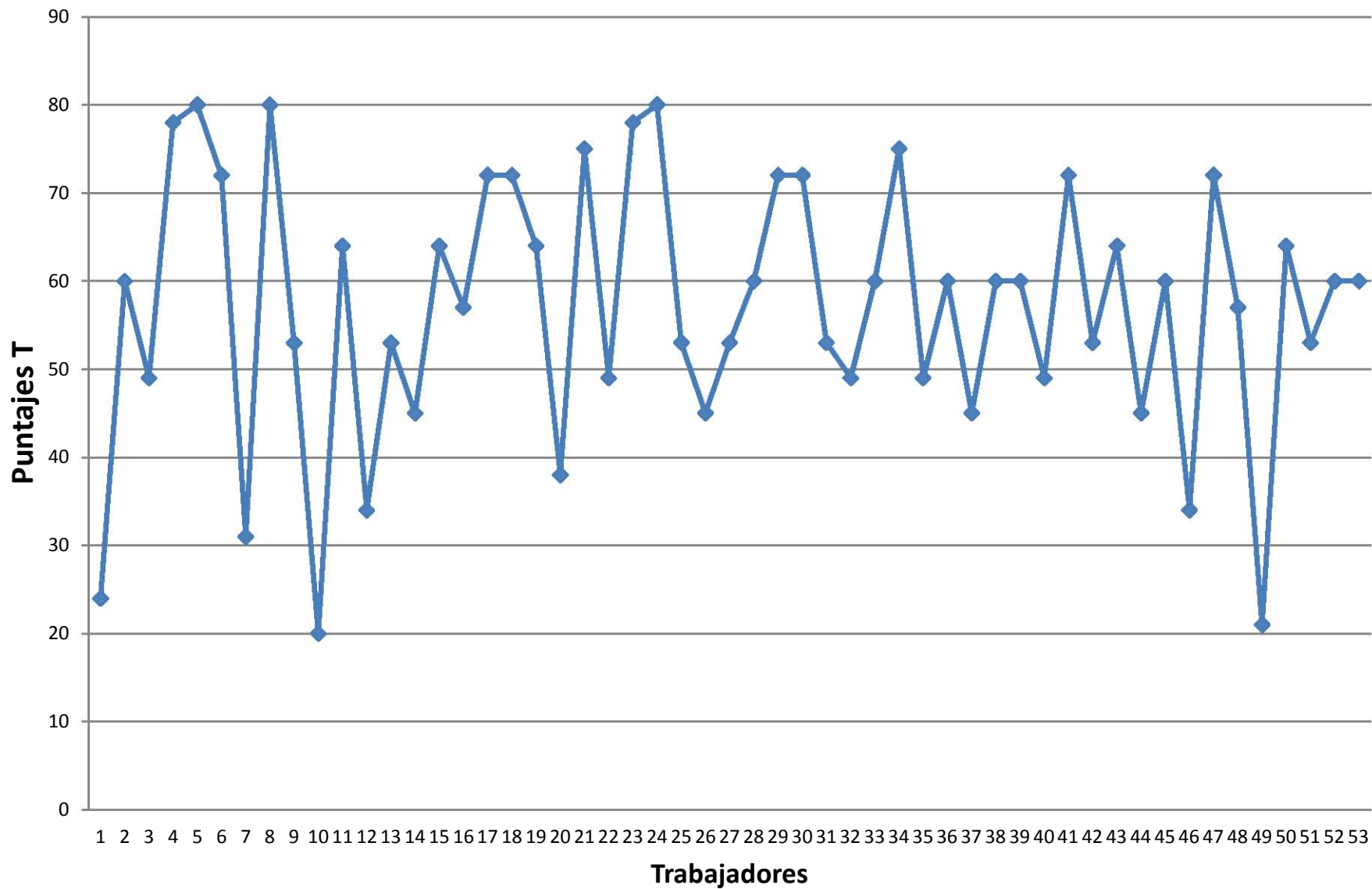


## ANEXO 16 PUNTAJES T DE VALORACIÓN NEGATIVA



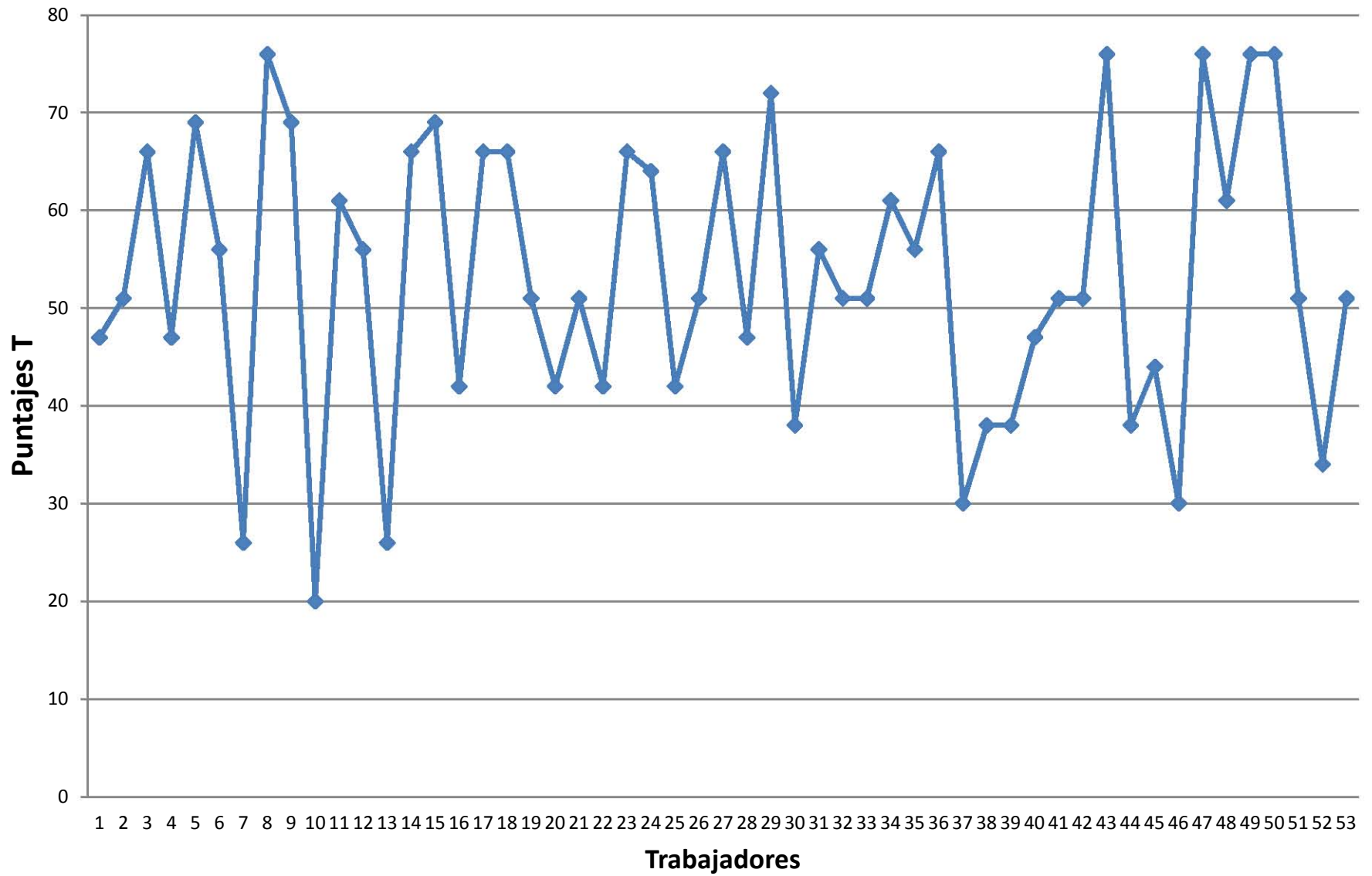


## ANEXO 17 PUNTAJES T DE MINIMIZACIÓN DE LA AMENAZA



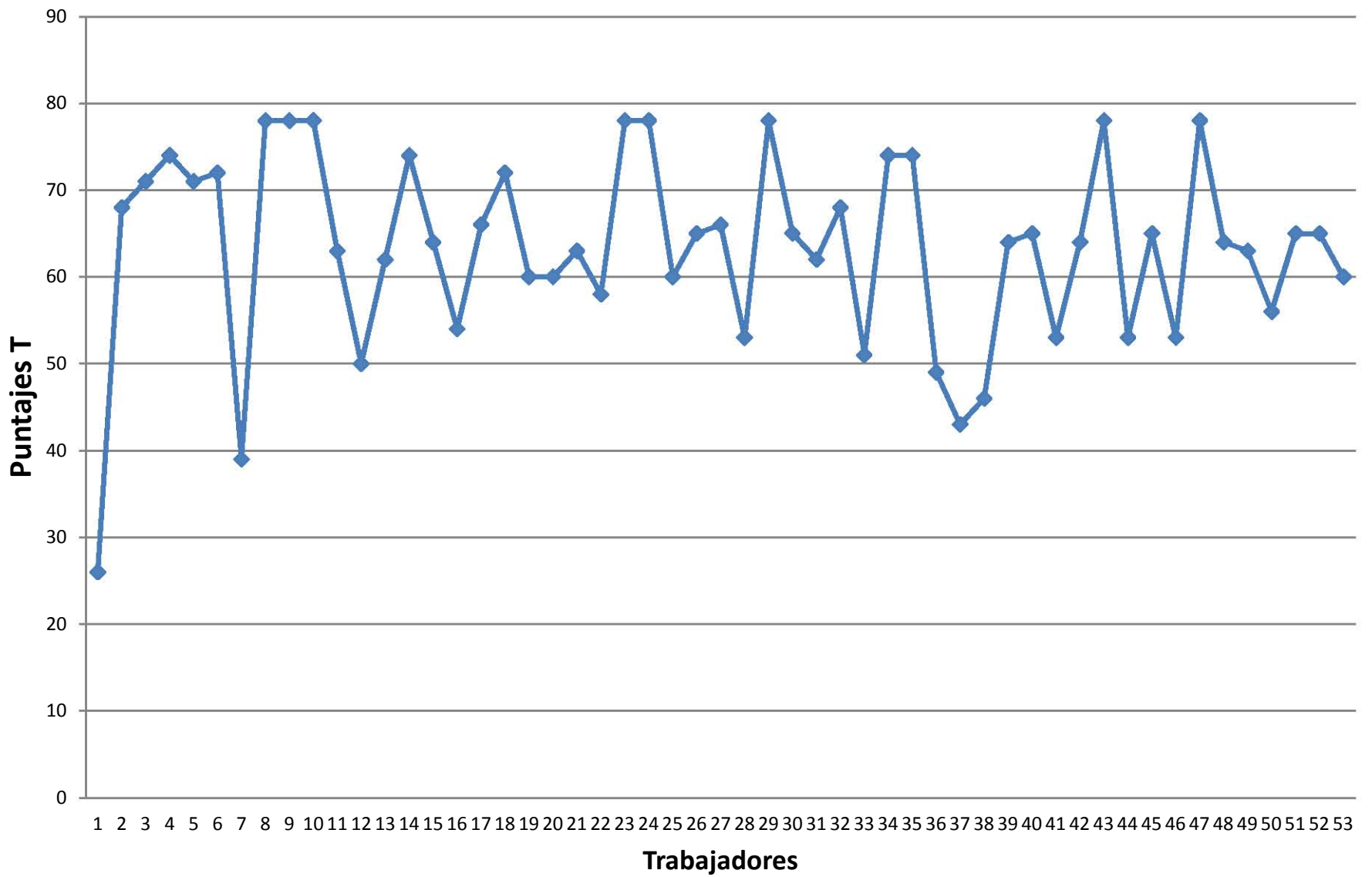
# ANEXO 18

## PUNTAJES T DE CONCENTRACIÓN EN EL PROBLEMA



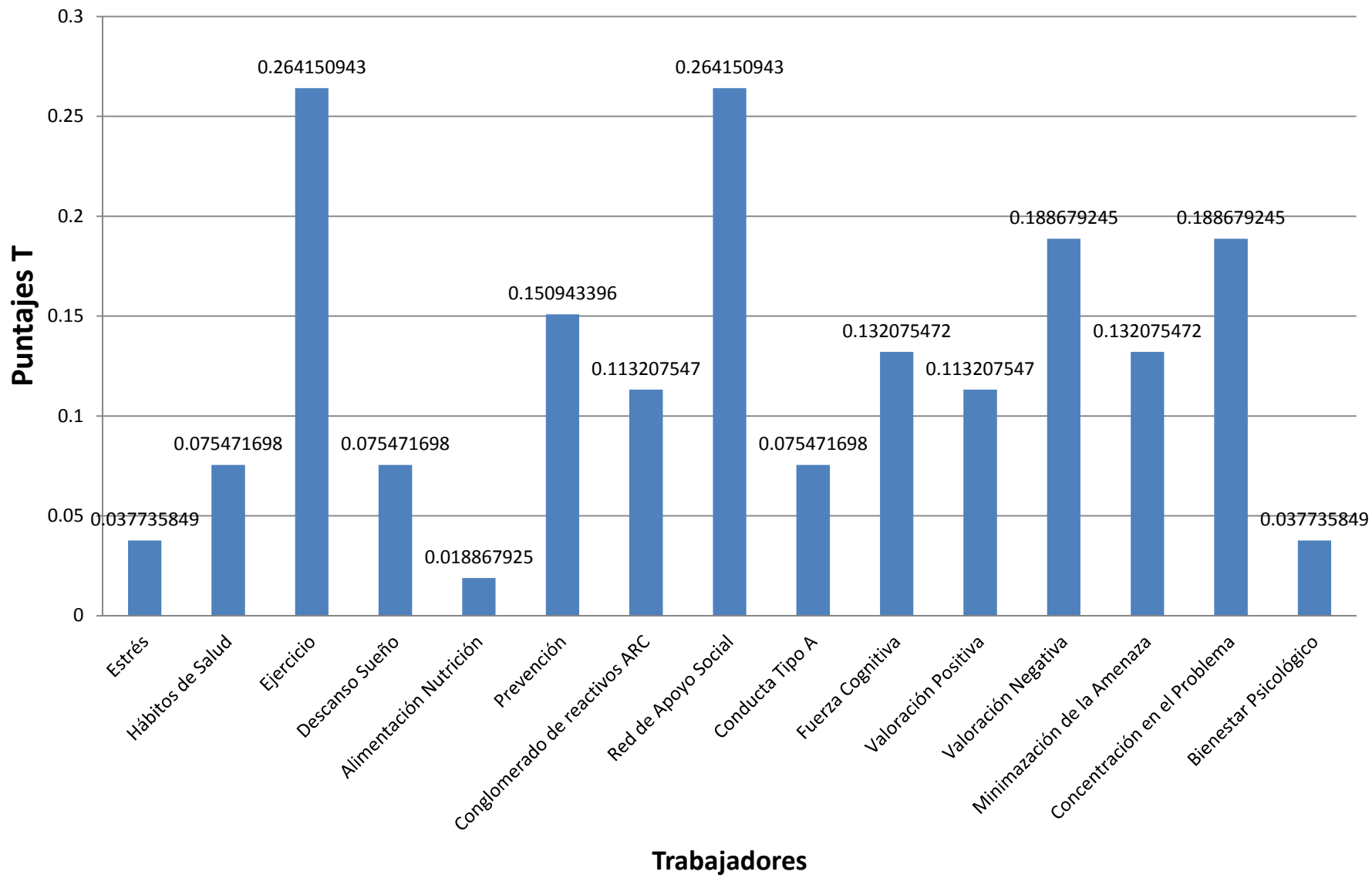
# ANEXO 19

## PUNTAJES T DE BIENESTAR PSICOLÓGICO



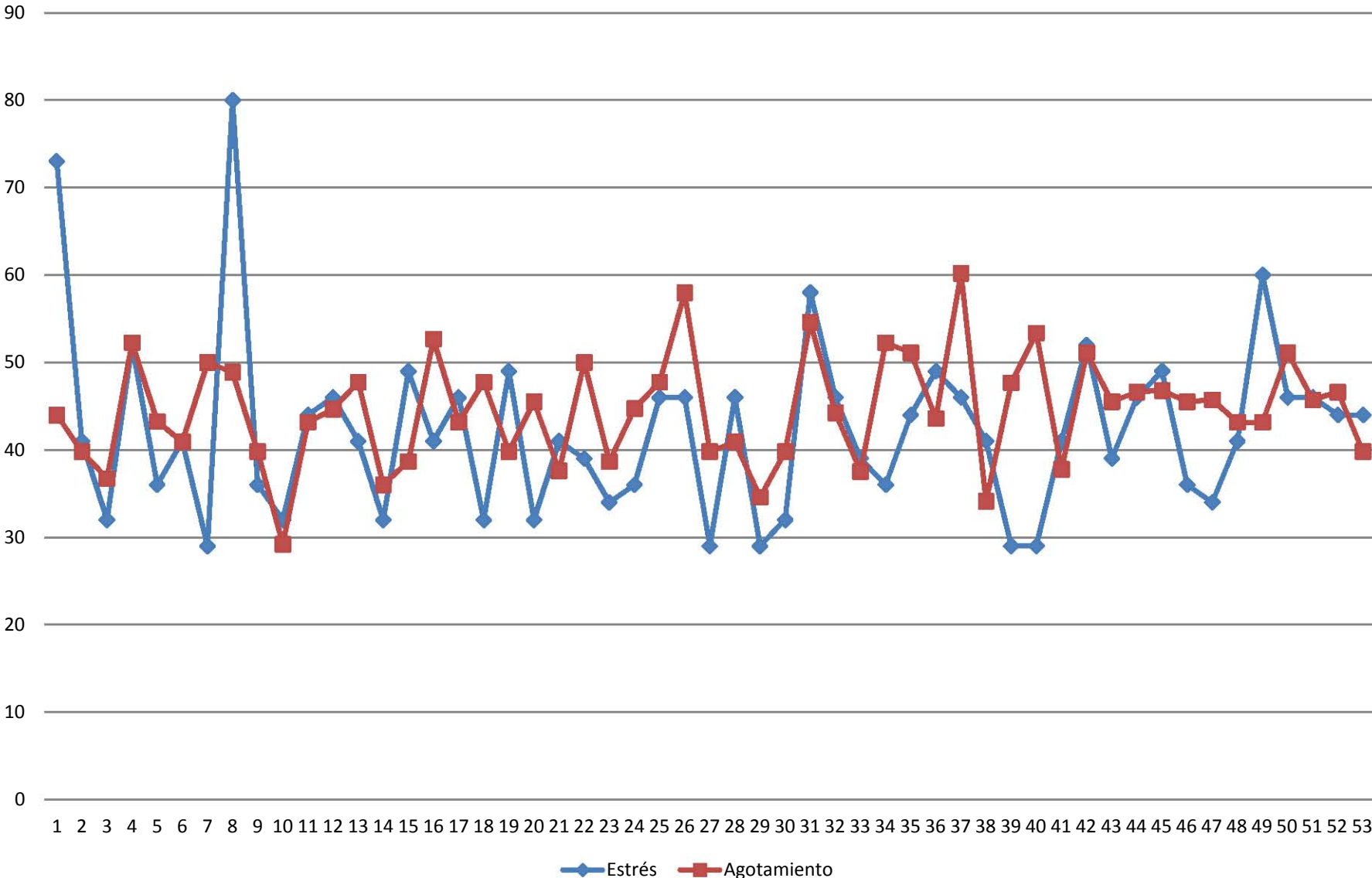
## ANEXO 20

### PORCENTAJE DE SUJETOS CON PUNTAJES ALTOS EN PERFIL DE ESTRÉS



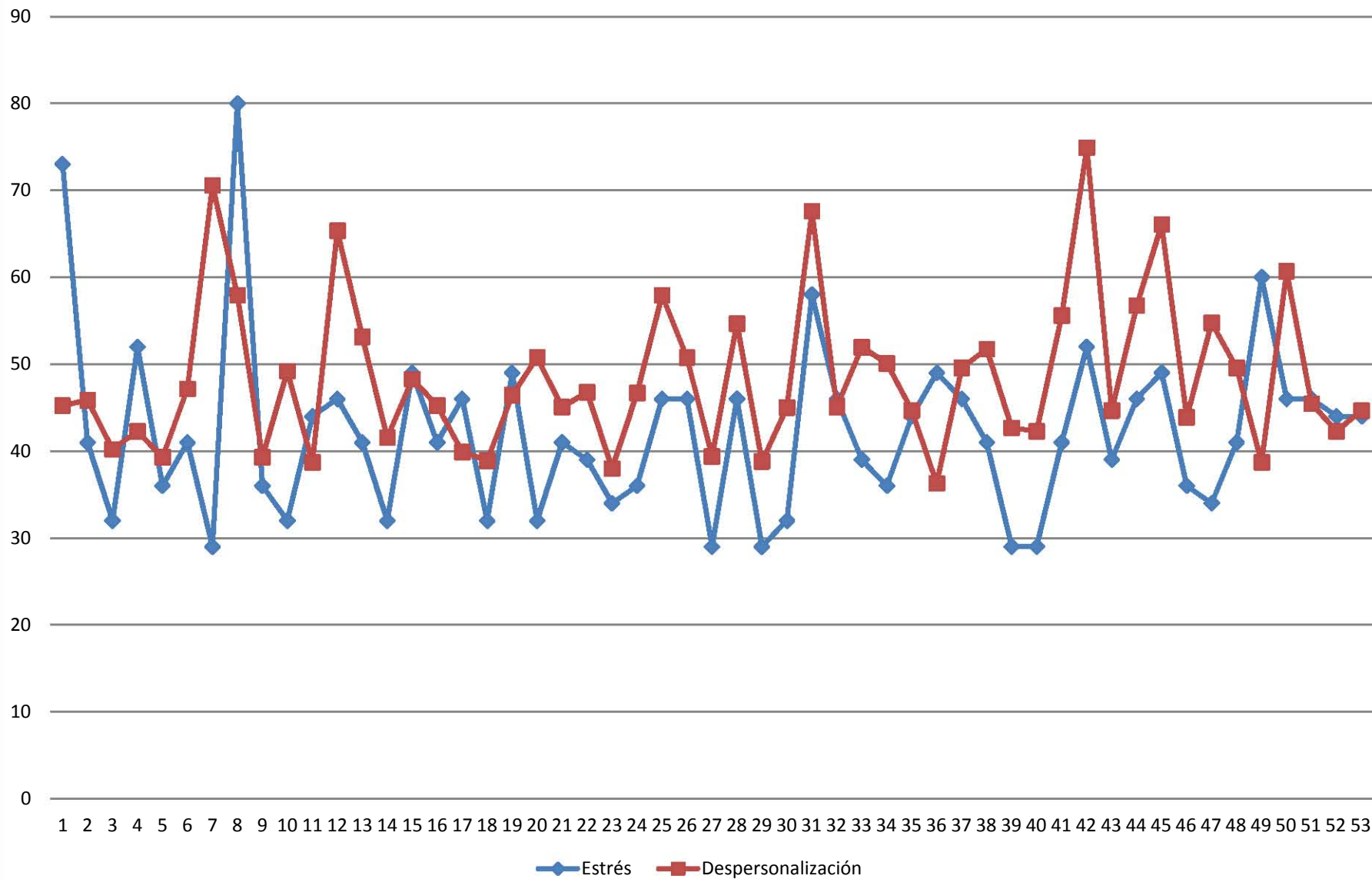
# ANEXO 21

## CORRELACIÓN ENTRE NIVEL DE ESTRÉS Y AGOTAMIENTO



## ANEXO 22

### CORRELACIÓN ENTRE NIVEL DE ESTRÉS Y DESPERSONALIZACIÓN



# ANEXO 23

## CORRELACIÓN ENTRE NIVEL DE ESTRÉS E INSATISFACCIÓN DE LOGRO

