



---

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

***“LA RELACIÓN ENTRE LOCUS DE CONTROL Y EL DESGASTE  
LABORAL (BURNOUT) EN HOSPITALES DEL DISTRITO  
FEDERAL”***

**T E S I S**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A N :**

**ESQUIVEL TRUJILLO TANIA**

**HERNÁNDEZ CORTÉS MIRNA**

**DIRECTOR: MTRA. MIRIAM CAMACHO VALLADARES**

**REVISOR: LIC. RUBEN ENRIQUE MIRANDA SALCEDA**



**MÉXICO, D. F.      NOVIEMBRE      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.

## *Agradecimientos*

En primera instancia quiero dar gracias a Dios por haber puesto en mi camino a todas las personas que me ayudaron y guiaron durante todo este tiempo, incluyendo a mi familia, directora, sinodales, amigos y amigas.

Este triunfo se lo quiero dedicar principalmente a mis padres Rosa María y Marcial, ya que gracias a todo su esfuerzo y apoyo he finalizado uno de los proyectos más importantes de mi vida, nunca podré pagarles todo lo que han hecho por mí, los sacrificios que hicieron por darme lo necesario para cumplir con todo lo que necesitaba, y porque siempre estuvieron al pendiente de mí, les agradezco por ser los mejores padres del mundo, porque a pesar de que no me llenaron de lujos me enseñaron valores, a ganarme las cosas con esfuerzo y dedicación, pero lo más importante a luchar día con día para ser una mejor persona y a cumplir cada meta que me proponga; solo ustedes saben cuánto los amo y lo importante que son en mi vida; también quiero compartir este logro con mis hermanos Mary Carmen, Miriam, Marcial y Marco, que de una u otra forma estuvieron siempre conmigo aguantando todo: desvelos, enojos, gritos, citas canceladas y los malos entendidos que en ocasiones tuvimos, hoy les puedo decir que aunque ustedes no lo crean todo eso valió la pena, me siento orgullosa por tenerlos en mi vida, sin dejar a un lado a dos integrantes más de mi familia mi cuñado Gerardo y mi pequeño Iñaki, saben hoy compruebo que no somos una familia grande, sino que somos una GRAN FAMILIA.

Sin olvidar a mis angelitos, Celia y Jesús, que desde el cielo siempre me estuvieron guiando y cuidando, también agradezco a mis abuelitos Francisco y Cristina, por confiar en mí, por compartir toda su experiencia, apoyarme y por darme la fortaleza necesaria para poder luchar contra todo lo que se me presente y a cada uno de los integrantes de mi familia (materna y paterna).

Gracias a todas las personas que me acompañaron durante estos cuatro años y medio de la carrera mis amigas y amigos, con los que compartí alegrías, tristezas, enojos, presiones y diversiones, las que siempre me tendieron la mano cuando las necesitaba, y claro a una persona muy especial que apareció en mi vida Guillermo, gracias por todo.

También quiero agradecer a todos los profesores que a lo largo de la carrera me hicieron enamorarme de esta profesión, por enseñarme tantas cosas que me hacían reflexionar y me hicieron crecer personal y profesionalmente, pero principalmente quiero agradecer a la Mtra. Miriam Camacho, por aceptar guiar este proyecto, a nuestros sinodales Lic. Rubén Miranda, Dra. Ma. Del Carmen Gerardo, Dra. Tania Rocha y la Lic. Alejandra García, ya que sin su tiempo, apoyo y asesoría no habiéramos podido finalizar esta tesis.

GRACIAS A TODOS

CON CARIÑO

MIRNA HERNÁNDEZ CORTÉS

## *Agradecimientos*

Quiero comenzar agradeciendo a Dios por permitirme vivir este momento y por darme la oportunidad de crecer con las personas más importantes en mi vida: mi familia, a quien dedico este logro, pues gracias a ella he podido subir un peldaño más en mi trayectoria.

Gracias a mis papás, Reyna y Miguel, por todo el amor que me han dado todos los días, por el apoyo brindado en este recorrido, y por dejarme la mejor herencia que alguien puede tener, la educación, y con ello las herramientas para enfrentarme a la vida, gracias por enseñarme a volar pero también a levantarme cuando desistí, gracias por ser siempre mi fuerza y motivación... A ti mami por tu grandeza como mujer, profesionista y madre, por tu dedicación y entrega a esta familia, porque nos elegiste por sobre todas las cosas, por estar al pendiente de todo lo que nos pasa, por ese regaño que bien valió la pena, por esa palabra de aliento cuando más lo necesito... Te amo y admiro nenita. A mi Peto tan cariñoso y trabajador, que por nosotros te levantas muy temprano, por enseñarnos el valor real de una persona, por darme lecciones de puntualidad, por tu optimismo, por los sacrificios y el cansancio que soportas por sacarnos adelante y poder cumplir nuestros sueños, eres un hombre del que estoy muy orgullosa... Te amo papi.

Marissa, gracias porque eres para mí un ejemplo de carácter, firmeza, sabiduría y decisión, gracias por acompañarme en este trayecto siamesa. A Daniel, por ser quien más me impulsó...y presionó a terminar con mi tesis, gracias por la madurez y el temple que me transmitiste. Los adoro hermanitos son unos triunfadores y estoy segura que lograrán grandes cosas.

A mi amiga y compañera de viaje: Mirna, fue un verdadero placer el compartir contigo todas las vivencias todo este tiempo, gracias infinitamente por tu gran apoyo durante este año, pues sé que no fue tan fácil, gracias por desvelarte conmigo, hoy cumplimos un sueño que comenzamos juntas hace 5 años, gracias por tu amistad y por ser como de mi familia. Te quiero mucho.

Agradezco sinceramente a todos los profesores que a lo largo de la carrera compartieron sus conocimientos, haciendo que encontrara en la Psicología mi vocación y base para mi desarrollo profesional. Especialmente a nuestros sinodales, Lic. Rubén Miranda, Dra. Carmen Gerardo, Lic. Alejandra García y Dra. Tania Rocha, por la valiosa contribución en esta investigación con su tiempo y asesoría.

Especialmente a nuestra Directora la Mtra. Miriam Camacho por guiarnos en esta investigación y por tu ayuda siempre dispuesta aun en la distancia, porque nos adoptaste y nos hiciste sentir a todo momento en confianza. Gracias a ti, Mtro. Ricardo Trujillo por las ideas, recomendaciones y críticas siempre constructivas, desde que iniciamos nuestro recorrido haciendo posible el comienzo y conclusión de esta tesis.

Les doy las gracias a quienes desde el cielo sé que siempre me cuidan y ayudan, en especial a mamá Tomasita. Gracias a muchas otras personas importantes que tienen un lugar en mi corazón y que de una u otra forma me apoyaron en la consecución de esta meta, gracias amigas y amigos por disfrutar conmigo esta etapa.

CON MUCHO CARIÑO

TANIA ESQUIVEL TRUJILLO

## ÍNDICE

<b>Resumen</b>	<b>5</b>
<b>Introducción</b>	<b>6</b>
<b>1. Locus de control</b>	<b>7</b>
1.1 Antecedentes del Locus de Control	7
1.1.2 Teorías de Atribución	8
1.1.3 Teorías del Aprendizaje Social	10
1.2 Definición de Locus de Control	12
1.3 Internalidad-Externalidad	14
1.4 Medición de Locus de Control	16
1.5 Estudios sobre Locus de control	19
<b>2. Estrés y Estrés Laboral</b>	<b>24</b>
2.1 Estrés	25
2.1.1 Definición	25
2.1.2 Sintomatología y Niveles de Estrés	27
2.2 Estrés Laboral	30
2.2.1 Definición	30
<b>3. Desgaste Laboral (<i>Burnout</i>)</b>	<b>34</b>
3.1 Antecedentes del Desgaste Laboral	34
3.2 Definición	35
3.2.1 Diferencia con otros conceptos	40
3.3 Síntomas	41
3.4 Causas del desgaste laboral	42
3.5 Modelos del desgaste Laboral	47
3.6 Repercusiones	52
3.7 Prevención	52
3.8 Medición del desgaste laboral	56
3.9 Estudios sobre desgaste laboral	58
3.10 El desgaste laboral y el ámbito Hospitalario	60
<b>4. Desgaste laboral y Locus de control</b>	<b>62</b>
<b>5. Método</b>	<b>65</b>
<b>6. Resultados</b>	<b>73</b>
<b>7. Discusión</b>	<b>86</b>
<b>Referencias</b>	<b>96</b>

## RESUMEN

Debido a que, en diversas investigaciones se destaca la concepción de que la presencia de locus de control interno disminuye la probabilidad de desarrollar desgaste laboral, y otros estudios proporcionan datos que sugieren que el locus de control juega un papel importante con relación al desgaste laboral, la presente investigación tuvo como objetivo describir la relación entre las dos variables en personal de los hospitales del Distrito Federal, Hospital General siglo XXI y el Hospital Gregorio Salas. Para esto se utilizó el instrumento de Locus de Control de La Rosa (1986) y el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Milalles, (1997). La muestra estuvo constituida por 268 participantes de personal médico, administrativo y servicios generales de ambas instituciones. Para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico del SPSS 18.0, realizando correlaciones de Pearson, y comparación entre medias a través del Análisis de Varianza (ANOVA).

Los resultados obtenidos muestran que existe una fuerte correlación entre el desgaste laboral y el Locus de Control Externo con una  $r = .237$ , y un nivel de significancia de  $.000$ ; y una correlación entre el desgaste laboral y el Locus de Control Interno con una  $r = .240$ , y un nivel de significancia de  $.000$ . Es decir, si aumenta el Locus de Control Interno o Externo, aumentará este Síndrome.

Algunas de las variables donde se observaron asociaciones con el Síndrome de Burnout en esta investigación, fueron: sexo, edad y escolaridad; así como con variables laborales importantes como el sueldo, turno y apoyo social.

Por otra parte, se encontró que el Locus de Control Interno y Externo sólo se asoció con la variable laboral *usuarios que atiende al día*.

**Palabras Clave:** Locus de Control Interno, Locus de Control Externo, Estrés Laboral, Desgaste Laboral (Síndrome de Burnout).

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia al desgaste laboral o síndrome de Burnout, formado por el cansancio emocional, despersonalización y reducción de realización personal (Maslach, 1976; Maslach y Jackson, 1981); cuyo desarrollo es un proceso con antecedentes y consecuentes (Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Milalles, 1997) constituyendo un problema que dificulta la calidad de vida de las personas que trabajan en profesiones u oficios dedicados al servicio y la ayuda. Se revisó también el Locus de Control, constructo que alude al grado en que las personas creen tener control sobre los eventos y sus vidas (Locus de Control Interno) y al grado en que éstas creen que son víctimas de la suerte y de las circunstancias externas (Locus de Control Externo), (La Rosa, 1986).

Es un estudio cuasi-experimental, ex post facto, de corte transversal, que se realizó con el fin de describir el nivel de relación entre estas dos variables en personal del Hospital Gregorio Salas y el Hospital General Siglo XXI de la ciudad de México.

Para la obtención de los datos se utilizaron dos instrumentos que permitieron la medición de ambos conceptos; el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) (Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Milalles, 1997) conformado por 21 reactivos, y el instrumento de Locus de Control (La Rosa, 1986) constituido por 61 reactivos con cinco opciones de respuesta. Los resultados obtenidos fueron analizados mediante el paquete estadístico SPSS, versión 18.0.

Se analizó la correlación entre el desgaste laboral y el Locus de Control. Así como, cada una de estas variables y su relación con los reactivos sociodemográficos y temas laborales.

La organización de esta tesis fue presentar teóricamente los modelos del Locus de Control y Desgaste laboral (Burnout); posteriormente, el proceso metodológico; la descripción de los resultados; las conclusiones; los alcances y limitaciones, así como algunas recomendaciones; y finalmente, la revisión bibliográfica con la que se fundamentó la presente investigación.

# 1. Locus de control

Las personas continuamente crean percepciones acerca de todo lo que está en nuestro entorno, así, cada uno tiene su propia interpretación o visión del mundo. Cada vez que se percibe personas o situaciones se tiende a elaborar explicaciones sobre las mismas, así como las razones por las cuales se comportan de cierta manera. Lo interesante, es que dichas percepciones suelen ser subjetivas, y en consecuencia pueden albergar grados de inexactitud y distorsiones influidas por diversos factores, entre ellos los prejuicios como la religión, sexo, raza, edad, nivel socioeconómico, etc., lo que es totalmente normal, sin embargo, puede tener consecuencias graves cuando los miembros de cualquier organización deciden y actúan en base a ello (Chiavenato, 2009).

De acuerdo con Palomar y Valdés (2004), el locus de control en psicología, significa que una persona se anticipa a explicar las consecuencias de una situación, de acuerdo con las expectativas que le han formado sus experiencias.

## 1.1 Antecedentes históricos de locus de control

Fue a partir de las décadas de 1950 y 1960 cuando la psicología empezó a examinar seriamente los problemas del control personal (Shapiro, Schwartz, & Astin, 1996).

La dimensión de expectativa o creencia interna/externa fue formulada por primera vez en la revista profesional *“Social Learning and Clinical Psychology”*, y la idea central es que el potencial de manifestación de una conducta en una situación dada, está en función de las expectativas que la persona tiene de que dicha conducta brindará como resultado un refuerzo, dependiendo del valor otorgado (Rotter, 1954). De esta manera, la psicología ha permitido explorar la idea que los seres humanos tenemos respecto a nuestro destino y se ha explicado por medio de dos enfoques, el de las teorías de la atribución y el del aprendizaje social.

## 1.11 Teorías de Atribución

Son teorías que intentan comprender cómo es que en la vida cotidiana realizamos explicaciones a las conductas propias y las de otras personas, la relevancia se da porque los procesos atribucionales modulan la conducta de los individuos en cuanto que por ellos se interpretan las causas del propio comportamiento, y a partir de esto, se modifican los valores y las expectativas para adaptarse a próximas demandas.

La búsqueda de relaciones, es lo que puede ayudar al sujeto a entender la diversidad de sucesos específicos y cambiantes que ocurren dentro de su campo de observación (Deutsch y Krauss, 1985) y lo lleva a establecer un proceso de atribución, por medio del cual, el individuo puede identificar las causas y su relación a las acciones que percibe, y así las regularidades que subyacen al contexto físico y social.

Dentro de los exponentes más representativos de las teorías de la atribución Zimbardo y Leippe (1991) señalan al psicólogo social Fritz Heider (1958) como el primero en proponer el término de *atribución* para explicar de qué manera comprendemos la conducta de las otras personas, por lo que se le considera como el iniciador de la teoría e investigación sobre atribución causal (Morales, 2007).

Es él, quien comienza la distinción entre causas internas y externas, las cuales se explican mediante dos tipos de atribuciones, una es la disposicional, que se da cuando identificamos las causas o la responsabilidad de la conducta observada como dentro del individuo, es decir, nos basamos en factores como el esfuerzo, la intención, la capacidad, la inteligencia, las actitudes, motivaciones, etc.; o una atribución situacional, cuando recurrimos a causas externas como la suerte, las circunstancias, la presión social, la dificultad de la tarea, etc.

En los años sesenta Jones y Davis postulan su Teoría de las Inferencias Correspondientes, en la que estudian las condiciones necesarias para que se atribuya una acción como algo interno de quien la ejecuta. Para ello es preciso que la persona piense que la acción es intencional, conozca las consecuencias y sea capaz de llevarla a cabo, la cual será medida por el grado en el que el

comportamiento se ajuste o vaya contra el cumplimiento de las normas socialmente deseables (Ibañez, 2004).

Por la misma fecha Harold Kelley expone el Modelo de Covariación, en el que analiza las atribuciones que se derivan de la cantidad de información de la que disponga el perceptor social para hacer el juicio causal (Morales, 2007).

Visdómine-Lozano y Luciano en el 2006, explican dicho proceso de covariación el cual dispone de tres tipos de información: el consenso, cómo responden los demás; la distintividad cómo una misma persona responde en distintas situaciones y la consistencia, es decir, cómo la persona responde a lo largo del tiempo a las mismas condiciones.

Siguiendo a Ibañez (2004), el campo de estudio de las atribuciones, particularmente relacionado con la percepción de uno mismo, es el que se producen en un contexto en el que hay que hacer una tarea y ésta puede ser desarrollada correctamente o incorrectamente.

Las atribuciones también se han estudiado mediante un modelo tridimensional, tal es el caso de Weiner que para 1986 propone que el éxito o el fracaso en la tarea pueden ser atribuidos a tres diferentes factores: lugar de causalidad, es la medida en que se percibe una causa externa o interna respecto a quien atribuye; estabilidad, representa el grado que una causa es inestable o estable en el tiempo y controlabilidad, siendo el nivel en que una causa se percibe incontrolable o controlable por alguna persona.

Weiner hace una crítica a la teoría del locus de control, primero resalta que tiene el acierto de relacionar las expectativas y sus cambios con la atribución causal de las personas, pero que se equivoca en la elección del constructo explicativo: la capacidad y la suerte como causas determinantes de los resultados en tareas de destreza y de azar, respectivamente, diferenciándose en que la primera es interna y la segunda externa, pero también difieren en que la primera es estable y la segunda inestable. Manassero y Vázquez (1995) destacan que en la interpretación atribucional propuesta por Weiner, donde la estabilidad es la causa y no su lugar, es un constructo más apropiado para explicar los cambios en las expectativas.

Estas teorías tratan de explicar la forma de actuar de las personas dependiendo del tipo de atribución que se les dé y la perspectiva con la que se vea, ya sea que las causas estén dentro de la persona o fuera de ella; pero también el locus de control se ha estudiado desde el punto de vista de las teorías del aprendizaje social.

## 1.12 Teorías del Aprendizaje Social

De acuerdo con Manassero y Vázquez (1995), el análisis de los antecedentes de la expectativa de meta en relación con variables causales ha tenido dos enfoques fundamentales: aquellos estudios que tratan de explicar el nivel absoluto de expectativa, y aquellos que se centran en explicar el cambio de expectativa.

La teoría del Aprendizaje Social de Rotter (1954) estudia y explica la conducta humana en términos de una continua interacción entre los determinantes cognitivos, conductuales y ambientales. Esta teoría, además de ser una aproximación histórica al estudio de la personalidad, otorga una función importante a las expectativas de control del reforzamiento a través del concepto del locus de control.

Revisó que en la Psicología Clínica se trabaja con aspectos como los objetivos y necesidades personales, los valores y su relación con lo que técnicamente se conoce como reforzamiento. De ahí que se sitúe a Rotter como el primer teórico del llamado Aprendizaje Social, o ubicado próximo a Tolman (Aiken, 1993; Corcoran, 1995; Pervin, 1996).

En el contexto de su modelo de teoría social del aprendizaje, Rotter describió dos formas radicalmente diferentes de control del comportamiento, declarando que en la cultura norteamericana, los individuos han desarrollado expectativas generalizadas en situaciones de aprendizaje, respecto a si la recompensa o el éxito en tales situaciones depende de su propio comportamiento, o si es controlado por fuerzas externas, particularmente la suerte o la fortuna.

Visdómine-Lozano y Luciano, (2006) citan los principales constructos y teorías más utilizados en la literatura relacionada con el tema, y que se disputan con el locus de control un papel causal en lo que atañe a la autorregulación conductual.

Comenzando con Bandura que analiza el concepto de autoeficacia percibida como parte del aprendizaje social, él afirma que es una creencia sobre si somos o no capaces de desempeñarnos adecuadamente en una situación en particular, aquí, el sentido de habilidad influye en su percepción, motivación y desempeño (Gibson, 2006).

Mientras la autoeficacia, se ocupa de las creencias de la gente acerca de sus capacidades para producir ciertos comportamientos, el locus de control se refiere a las creencias que tienen de si los resultados que experimentan dependen de sus acciones o no.

Una relación más directa con locus de control es la que guardarían las llamadas teorías modernas de expectativa-valor.

La primera teoría viene a ser el modelo elaborado por Eccles, Adler, Futterman, Goff y Kaczala (1983). En el cual se explica que las expectativas y los valores determinan directamente el comportamiento, la persistencia en la tarea y la elección de la misma. Dichas expectativas y valores, estarían influidos por creencias específicas sobre la tarea, por percepciones de competencia, de dificultad de distintas tareas, por auto-esquemas y por objetivos individuales.

Todo lo anterior estaría influido a su vez por percepciones de la actitud y las expectativas de los otros hacia el sujeto, recuerdos afectivos y por su propia interpretación de los resultados de logros.

El segundo modelo dentro de estas teorías, es el de valores y motivación de logro de Feather (1992), éste hará suya la teoría de motivación de logro de Atkinson, tratando en ella además el concepto de motivación extrínseca como demanda social en el contexto experimental.

Finalmente, el tercer modelo de Heckhausen (1977), se reduce principalmente a diferenciar tres tipos de expectativas: expectativa de situación-resultado, es la creencia de que una situación en sí misma, al margen de la conducta del sujeto, llevará a un determinado resultado; la expectativa

de acción-resultado, aluden a la convicción de que una determinada acción producirá un determinado resultado, y la expectativa de resultado-consecuencia, es decir, la creencia de que el resultado esperado actuará como instrumento mediador para alcanzar unas determinadas consecuencias.

A modo de teoría, entre varios constructos de motivación, cognición y toma de decisiones, Kuhl en 1985 destaca como decisiva la interacción entre procesos cognitivos y motivacionales en tres aspectos básicos: la toma de decisiones o elección voluntaria entre acciones alternativas para llegar a objetivos concretos, el cambio no necesariamente consciente de varias tendencias motivacionales cuando éstas entran en competencia entre sí, y el control de la acción, o mantenimiento y persistencia en una tendencia de acción (intención) que el sujeto ejecuta entre un grupo de tendencias alternativas de acción para llegar a la consecución de sus objetivos.

La teoría de la acción razonada propuesta en 1986 por Ajzen, sobre las actitudes, diferencia entre intención y locus de control percibido, argumentando que la primera es la voluntad directa de actuar, mientras que el segundo es una expectativa que se guía por ciertas constricciones realistas. En este modelo, existe la posibilidad de que se dé una relación directa entre locus y conducta sin pasar por la intención, manteniendo así su autonomía, por encima incluso de las creencias conductuales y normativas.

## **1.2 Definición de Locus de Control**

El concepto de locus de control, al que Rotter (1954) definió por primera vez, y por ello lo llamó “el mayor descubrimiento de su carrera” surgió de un experimento sobre expectativas generalizadas; y tal definición plantea que las creencias y conductas individuales se basan en la historia de los reforzamientos de las conductas de los sujetos. De esta manera, la teoría de locus de control propuesta por Rotter en 1966, se fundamenta en el control y en el hecho de que los sujetos lo asocien a sus capacidades personales o a las fuerzas situacionales.

Lefcourt, quien ha trabajado con el concepto de Rotter afirma que:

“el locus de control es una expectativa general sobre la conexión entre las características personales y/o las acciones y los resultados obtenidos. Se desarrolla como una abstracción de un número de encuentros específicos en los cuales las personas perciben las secuencias causales que ocurren en sus vidas” (Lefcourt, 1981, p.391).

Lo anterior, explica que el Locus de Control es un constructo aprendido.

Para Hiroto (1974) el locus de control es un rasgo de la personalidad, donde la persona se ve a sí misma en relación con las cosas que le suceden, así como la interpretación que hace de dichas interacciones ya sean familiares, laborales o sociales. Es decir, no es simplemente el registro de experiencias de éxito y fracaso, sino, la interpretación de sus causas y la manera en que se obtienen los reforzamientos.

De acuerdo con Tamayo (1993), el locus de control (lugar o foco de control), es una construcción teórica que se elabora para poder explicar y describir creencias relativamente estables, que utiliza el sujeto para fundamentar el foco de control de los sucesos diarios y de su propia conducta.

Asimismo para Farré, Laceras y Casas (2002) el Locus de Control es una expectativa del sujeto acerca de si es o no responsable de las consecuencias de su conducta. Si las causas de ésta son atribuidas a la responsabilidad (control del individuo), se trata de un locus de control interno; si se espera que la instancia se localice fuera de las posibilidades de influencia, es decir, que estos hechos sean producto de suerte, causalidad, o cualquier otra causa exterior, se trata de un locus de control externo.

El locus de control debe ser considerado como una característica de la personalidad, tomando en cuenta que cualquier extremo entre uno u otro repercutirá en la vida del sujeto, por ello se debe buscar un equilibrio entre ambos.

Desde la etnopsicología del mexicano, se menciona que el locus de control se refiere a qué o a quién gobierna el comportamiento del individuo (La Rosa, 1986).

Tomando en cuenta las definiciones teóricas revisadas, se puede decir que el locus de control es una característica de personalidad vinculado con la atribución que hacen los individuos acerca de la causalidad de sus éxitos y fracasos.

### **1.3 Internalidad-Externalidad**

Maquiavelo, en el siglo XVI, ya daba cuenta de la existencia, por naturaleza, de un manipulador y un manipulado respecto a la suerte o fortuna (Uribe, 2001).

Tiempo después, Rotter, expuso que la percepción del control es dicotómica (Oros, 2005) y elabora una escala bidimensional de internalidad-externalidad de locus de control en sujetos adultos, con enunciados generales sobre las causas genéricas del éxito y el fracaso en la vida general o en particular, ya sea en los estudios, el trabajo, relaciones interpersonales, etc.

Rotter (1981) propone la distribución de la conducta o proceder de las personas a lo largo de un continuo de internalidad- externalidad, en función de la percepción sobre la influencia de las contingencias de refuerzo de sus acciones, ya sea hacia un extremo del continuo, más que al otro. Así, cuando se ubican al extremo de la internalidad, las personas creen que son capaces de influir en su propio destino, de transformar situaciones adversas y acrecentar probabilidades de éxito; a diferencia de las personas con externalidad, quienes responsabilizan al destino, la suerte, el azar, lo sobrenatural o a personas, de todo aquello que les suceda.

Casique y López (2007) exponen que los internos son responsables de su futuro; mientras que los externos son incapaces de influir en sus propias recompensas, tornándose más dependientes de las circunstancias y de las personas con las que se relaciona. Los tipos de percepción, tanto de locus de control interno como de locus de control externo provocarán que una persona se anticipe a explicar una situación dada.

Palomar y Valdés (2004) comparten algunas de las características de las personas con un locus de control interno o externo que se encuentran en la literatura, por ejemplo:

Las personas que asumen el control de sus decisiones y tratan de llevarlas a cabo tienden a un locus de control interno, y optan por la predicción de los sucesos. Es decir, entre más acertada sea la posibilidad de que los sucesos sean predecibles, más será el control de una persona sobre su conducta (Nehemia, Giora, & Yechiela, 1992).

Góngora & Reyes (2000) señalan que las personas en las que prevalece un locus de control interno tienen un mejor desempeño en sus actividades y menos emociones negativas, ya que sus estrategias de enfrentamiento están más orientadas a la tarea y menos orientadas a la emoción.

Lefcourt (1984) afirma que los individuos con un locus de control externo consideran que la casualidad resolverá sus problemas, y son menos productivos; en cambio, las personas con locus de control interno están más atentas a todo aquello que les pueda dar información para su conducta futura, están más preocupadas por sus fracasos o errores, son más resistentes a la manipulación, su aprendizaje es más intencional, tienen un mejor funcionamiento académico y su actividad se conduce al logro.

Los sujetos con un locus de control interno atribuyen sus logros a su propio esfuerzo y a su habilidad para obtener el éxito, y sus fracasos los atribuyen a ellos mismos, experimentan culpa y vergüenza más intensamente que los que tienden al locus externo, mientras que los logros de los sujetos externos son atribuidos a la buena suerte o al destino, y buscan el trabajo sin mayor esfuerzo para poder alcanzar el éxito; sus fracasos los atribuyen a la mala suerte, la mala voluntad de las personas y a que les tocó la tarea más difícil (Gómez & Valdés, 1994).

También se puede determinar la internalidad frente a la externalidad no como algo que predomine en el sujeto, sino con una clara intervención de la situación, por lo que le han llamado *locus de control situacional*, partiendo de la idea de Medina y García (2002) en donde exponen que existe una tendencia a atribuir los resultados exitosos a factores internos, mientras que los resultados que suponen un fracaso son atribuidos a factores externos, en otras palabras, la persona se siente responsable de sus éxitos, mientras que no percibe el control sobre sus fracasos.

Sin embargo, en contraste con el enfoque bidimensional de Rotter, Díaz –Loving y Andrade (Díaz-Loving, 2002) comprobaron en una investigación realizada con niños, que el locus de control es multidimensional. Encontraron tres dimensiones que denominaron: instrumentalidad, referida a situaciones en las que el niño trata de hacer algo por conseguir lo que quiere o por intentar modificar su entorno; afectividad, ligada a situaciones familiares o filiales en las que el niño puede conseguir algo si se porta bien, modificando su medio ambiente a través de sus relaciones afectivas con quienes lo rodean; y por último el fatalismo relacionado a situaciones en las que el niño considera que no puede hacer nada para controlarlas ya que cree que la vida está determinada.

Seguramente a medida que se continúen realizando investigaciones sobre este constructo, se podrán conjuntar nuevas visiones, ampliando los hallazgos de las teorías que se mantienen vigentes a la fecha.

## **1.4 Medición de Locus de Control**

En el esfuerzo por llevar a cabo la estimación del locus de control con relación a otros comportamientos, se han venido desarrollando estudios a través de distintos instrumentos y metodologías, como la escala de Likert, frases incompletas de Rotter, una escala de 100 reactivos, escalas bifactoriales y trifactoriales.

También, han aparecido las escalas correspondientes a medir el locus de control realizando comparaciones entre trabajadores de distintas ocupaciones, países, culturas y clases sociales. (Casique y López, 2007).

A través de la escala de locus de control, desarrollada y publicada por Rotter en 1966, se obtiene la primera medida del control interno-externo como una variable de la personalidad.

Rotter utilizó una variedad de técnicas de evaluación, entre ellas entrevistas, pruebas proyectivas, observación directa de la conducta e inventarios de auto reporte. Diseñó técnicas específicas para evaluar varios conceptos en su sistema midiendo el valor del reforzamiento de

rangos y la elección conductual. En la investigación, utilizó el método de establecimiento de rangos, los sujetos reciben descripciones verbales de los reforzadores (como las felicitaciones de un maestro) y se les pide que las ordenen de la más a la menos reforzante. En el método de elección conductual, se pide a los sujetos que seleccionen conductas a las que esperen les siga un reforzador de alto valor. La elección conductual también se emplea para medir expectativas. Cuando los sujetos eligen una alternativa conductual sobre otra, sostienen su creencia de que la conducta elegida tiene una mayor expectativa de producir el reforzamiento deseado.

Otra forma de evaluar la expectativa implica técnicas verbales; se califica el desempeño de los sujetos en una tarea de laboratorio, antes de recibir la calificación se les pregunta acerca de su expectativa de éxito. La hipótesis es que las calificaciones anticipadas representan el nivel de expectativa que los sujetos tienen más confianza en recibir.

Otra escala para evaluar el locus de control es la Escala Interno-Externo para Niños, propuesta por Nowicki y Strickland en 1973, consta de 40 reactivos y se ha traducido a diferentes idiomas (Schultz & Schultz 2002).

Vera y Cervantes (2000) validaron una escala para medir el locus de control en el estado de Sonora. Los resultados del análisis factorial revelaron cuatro factores: control externo aleatorio (control de los eventos a través de la suerte, el azar, la casualidad y la fortuna); control externo teocausal (aspectos relacionados con el mandato divino y el destino); control externo afiliativo (creer que por la simpatía y la adherencia a grupos sociales se alcanzarán las metas) y locus de control interno (atribución del éxito y/o fracaso debido al propio empeño, esfuerzo, inteligencia o habilidad). En dicho estudio se encontró que los hombres obtuvieron puntajes significativamente más altos que las mujeres en las dimensiones aleatoria y teocausal, y los sujetos de menor escolaridad son quienes creen que la suerte, el destino, Dios y la propia simpatía son los que influyen en la consecución de los logros.

Otra escala de locus de control (LC) fue realizada por Reyes-Lagunes, (1995). Se conforma por 78 reactivos con siete opciones de respuesta presentadas en formato tipo Likert pictórico donde las respuestas se representan por siete cuadros equiláteros ordenados de mayor a menor tamaño que va desde completamente de acuerdo hasta completamente en desacuerdo

respectivamente. Las dimensiones son: Locus de control externo, logro interno, socioafiliativo y familiar.

Para medir el locus de control también en la población mexicana, La Rosa (1986) construyó una escala con cinco dimensiones: fatalismo-suerte, poderosos del macrocosmos, afectividad, internalidad instrumental y poderosos del microcosmos. Esta prueba consta de 61 reactivos con 5 opciones de respuesta: Completamente de acuerdo 5, De acuerdo 4, Ni en acuerdo ni en desacuerdo 3, En desacuerdo 2, Completamente en desacuerdo 1.

Las cinco dimensiones son:

- Fatalismo/ suerte.- son las creencias en que los resultados de la conducta dependen de factores como la suerte o el destino.
- Poderosos del macrocosmos.- se refiere a las razones donde el individuo da al poder que está en manos de decisiones sociopolíticas que afectan el destino de la comunidad, del país y del mundo.
- Afectividad.- mide situaciones en que las personas consiguen objetivos a través de relaciones afectivas con quienes las rodean.
- Internalidad instrumental.- se refiere a situaciones en que el individuo controla su vida debido a su esfuerzo, trabajo y capacidades.
- Poderosos del microcosmos.- se refiere al poder que tiene el sistema micro social sobre el individuo, por ejemplo; el patrón, el jefe, los padres, el maestro, etc.

La multidimensionalidad del instrumento permite que se haga un perfil del individuo que pueda obtener puntajes altos, medianos y bajos en diferentes escalas, en función de su estilo personal y de las relaciones o ausencia de relaciones entre dichas escalas.

La Rosa reporta que de la escala original de 61 reactivos se eliminaron 8 de ellos debido a sus bajos pesos factoriales quedando la escala al final de 53 reactivos. Sus índices de consistencia interna (Alpha de Cronbach) son: internalidad instrumental 0.82 (10 reactivos; Fatalismo/Suerte

0.89 (14 reactivos); Poderosos del macrocosmos 0.78 (9 reactivos); y Afectividad 0.83 (9 reactivos). El poder discriminativo de los reactivos es satisfactorio (p. 001). El análisis factorial reportó 11 factores con valores propios superiores a 1.0 y que explican 52.8% de la varianza total de la prueba. Se seleccionaron los cinco primeros por su claridad conceptual, los cuales explican 40.7% de la varianza total.

## **1.5 Estudios sobre Locus de Control**

Se han llevado a cabo una gran variedad de estudios entorno al locus de control, demostrando que es una variable muy fructífera en investigaciones dentro de diversos ámbitos como el individualismo, colectivismo, educación, deportes, creencias, pobreza, enfermos, delincuencia, etc.; a su vez, también en estudios organizacionales relacionados con múltiples variables como la satisfacción, el desarrollo personal, control en el trabajo y actitudes. (Lefcourt, 1982; Key, 2002; Palomar y Valdés, 2004; Juan y Méndez, 2008, Spector, 1988).

Casique y López, (2007) comentan en forma resumida, los resultados que se han obtenido en diferentes investigaciones en donde resaltan las principales implicaciones de que exista un predominio del locus de control externo, los trabajadores que lo poseen se encuentran más inclinados a creer que los factores externos los controlan y en consecuencia adoptan actitudes de conformismo, apatía, desinterés y sumisión con mayor frecuencia que los trabajadores con locus de control interno, como resultado de esto, se esfuerzan menos en prepararse para el futuro, trazar un plan de vida propio, formarse expectativas y metas de considerable nivel de compromiso, o bien en prever las consecuencias de sus acciones.

Asimismo, son trabajadores, que generalmente tienen bajo desempeño y con mayor frecuencia son destituidos, muestran tasas de ausentismo más altas, están menos satisfechos con sus labores, son más sumisos y están más dispuestos a seguir instrucciones. Es importante destacar que son trabajadores, cuyo mayor y mejor rendimiento lo obtienen en puestos cuyas actividades son rutinarias y de bajo nivel jerárquico; esto es debido a que creen que los resultados que obtendrán, no están vinculados con sus actos y a que realmente pueden ser modificados e

influenciados por los juicios y decisiones de otras personas más importantes, la suerte o el destino.

Por su parte, los trabajadores con locus de control interno, generalmente, tienen un mejor desempeño en su trabajo, mayor éxito y satisfacción; buscan tener más información antes de tomar una decisión sobre sus trabajos y están más motivados por el logro, tienden a ocupar puestos de mayor jerarquía, se caracterizan por la independencia e iniciativa, y sus sueldos son en promedio mayores, debido a su empeño a progresar, superarse y alcanzar sus propias metas.

Hay una variedad de estudios que han logrado asociar la internalidad del locus de control con el éxito en la realización de distintas actividades laborales y educativas. (Rodríguez Aroldo, 1998; Furnham, 1992; 1997; citados en Casique y López 2007). Dichas investigaciones ponen de manifiesto que a medida en la que el trabajador se da cuenta que es su esfuerzo y desempeño los que determinan sus resultados en el mejoramiento de su sueldo, incentivos y ascensos que recibe, y no la suerte o las preferencias que el supervisor o su jefe inmediato tienen por él, podrá adoptar con mayor facilidad comportamientos y actitudes hacia sus actividades laborales que le permitan cumplir mejor con sus responsabilidades.

En caso contrario, mientras el trabajador perciba que las oportunidades de progreso que obtiene en su trabajo, proviene del azar u otro factor externo, como tener buenas relaciones con sus superiores, y crea que él, no puede, con su empeño influir en mejorar sus propias oportunidades de progreso, entonces, simplemente no se dedicará demasiado en prepararse, pues a fin de cuentas su esfuerzo carece de sentido, por no encontrarse asociado a los buenos resultados. Para este tipo de trabajadores, explican Casique y López (2007), las consecuencias positivas de sus acciones (progresar, reconocimiento, halagos, etc.), no están ligados a su esfuerzo, por ello, no son capaces de percibir la relación entre trabajar con tesón y poder mejorar en el trabajo.

En cambio, los trabajadores que perciben claramente la relación de dependencia entre su dedicación y empeño en el trabajo, con aspiraciones de progresar, se esforzarán más, sencillamente porque perciben la asociación entre su comportamiento y los resultados que ellos obtienen, y en consecuencia, podrán alcanzar sus expectativas, desempeñarse con calidad en

sus trabajos y obtener mejores condiciones en él. Lo anterior puede ser un fundamento para que se crea que el locus de control es buen indicador del desempeño laboral.

Decharms (1972) aportó evidencias en las que un profesor puede desempeñar una importante función en el desarrollo del locus de control interno en sus alumnos; dicho hallazgo ha cobrado relevancia en todos los ámbitos al conocerse que a través de programas de aprendizaje, desembocarían en una mejora de lo concerniente a lo laboral, y que también impactaría de forma importante, en el área personal.

Gibson (2006) realizó un estudio con 900 empleados en un centro de servicio público, en el que se encontró que los empleados con un locus de control interno estaban más contentos con sus trabajos, tenían mayor probabilidad de ocupar puestos administrativos y estaban más satisfechos con un estilo de administración participativo en contraste con los empleados que se percibían con locus de control externo. Los datos disponibles generalmente han indicado que es muy probable que los empresarios de la mayoría de los campos, ya sean hombre o mujeres, tengan un locus de control interno.

Laborín, Vera, Durazo y Parra (2008) mencionan que los estudios en distintas culturas muestran y ratifican que muchos de los conceptos evaluados en psicología de la personalidad tienen un sustrato universal y particular, y dejan claro que la medición de la personalidad es específica del contexto al que pertenecen las personas evaluadas; a partir de esto se hace necesario considerar de qué manera un escenario conforma y consolida algún rasgo de la personalidad, en este caso, el locus de control.

Thomas y Mueller (1998) realizaron un estudio con el objetivo de medir el locus de control en diferentes grupos culturales; para ello se dieron a la tarea de recolectar muestras de estudiantes universitarios originarios de Estados Unidos, Europa, Asia y Latinoamérica. Los resultados revelan que los participantes provenientes de Estados Unidos y Europa alcanzaban valores de medias significativamente superiores a los asiáticos y latinoamericanos respecto a la creencia de que el éxito y el fracaso dependen del propio individuo; de esta forma identificaron el individualismo de los primeros y el colectivismo de los segundos como distanciamiento cultural.

De forma similar, Sodowsky, Kuo-Jackson, Richardson y Corey (1998) estudiaron la relación entre locus de control e individualismo/colectivismo en Estados Unidos con una muestra de estadounidenses blancos, afroamericanos, hispanos y asiáticos. Los resultados arrojaron puntuaciones más altas para los estadounidenses blancos en internalidad de control e individualismo, mientras que para todos los grupos que representaban minorías se observó una tendencia al control externo y al colectivismo.

Parece factible pensar que las sociedades individualistas –es decir, aquellas donde la persona se autovalora como autónoma, cuenta con mayores recursos materiales, tiene una mayor movilidad social y un mayor control sobre los riesgos– estén relacionadas con el control interno, mientras que aquellas consideradas como colectivistas se vinculan más con el locus de control externo, dado que éstos tienden a inhibir sus opiniones y decisiones personales, así como a depender más del grupo y figuras de autoridad (Páez, Fernández, Basabe y Grad, 2001). En el mismo sentido, Kaufmann, Welsh y Bushmarin (1995) estiman que aspectos como el económico, la industrialización y la globalización se asocian con el aumento del control interno.

También se ha demostrado que las características sociodemográficas influyen en la percepción de locus de control. En cuanto al sexo, la internalidad se ha relacionado con la instrumentalidad con un rasgo masculino, y los aspectos externos del constructo con la expresividad como rasgo femenino, con base en lo cual se podría decir que las mujeres son más externas y los hombres más internos (Andrade y Reyes-Lagunes, 1995); sin embargo, recientemente ha ocurrido lo contrario, o bien, no se ha encontrado diferencia alguna (Laborín, Vera, Durazo y Parra, 2008).

En Latinoamérica, los datos son muy similares: se ha encontrado que los hombres puntúan significativamente más alto en los factores de fatalismo/suerte, poderosos del macrocosmos, afectividad y poderosos del microcosmos, mientras que las mujeres presentan medias superiores en internalidad (Aguilar y Andrade, 1994; Andrade y Reyes-Lagunes, 1996).

Al respecto cabe señalar que en los países desarrollados, donde altas proporciones de mujeres trabajan y tienen mayor nivel de escolaridad, la ideología del estatus de la mujer es más igualitaria. Este fenómeno no se presenta de igual forma en los países latinoamericanos; no obstante, se ha venido observando una mayor participación hoy en día de las mujeres en los

ámbitos educativo, social y político, lo que ha repercutido en un desarrollo por parte de éstas en lo que respecta a rasgos instrumentales, como el logro y la competitividad, atribuidos generalmente a los hombres (Assmar, Ferreira y Novaes, 2000; Samara, 2002).

Por lo que respecta a variables como la edad, Reeh, Hiebert y Cairns (1998) reportan mayor externalidad en jóvenes en su estudio con sujetos de 14 a 20 años. Lo mismo declaran Chubb, Fertman y Ross (1997) respecto a la percepción del locus de control en diferentes grupos de edad, y precisamente los adolescentes son los que presentan con mayor frecuencia rasgos de personalidad vinculados a la externalidad; y además cabe añadir que se produce un decremento de esa externalidad a medida que pasan los años (Kulas, 1996; Siu, Spector, Cooper y Donald, 2001).

Se ha considerado también el nivel de escolaridad, ya que los niveles de preparación representan diferentes estilos de concebir la realidad, los logros, la obtención de bienes y, por supuesto, diferentes formas de atribuir el control de los éxitos y fracasos. Flores (1995) al relacionar locus de control, asertividad y nivel de escolaridad observó en sus resultados que a medida que aumenta el nivel de preparación &–media superior y superior&– existe la tendencia a que las personas asertivas tengan un locus de control interno; en cambio, las personas con poca preparación escolar son poco asertivas o indirectamente asertivas y creen que su vida está regida por los demás. Posteriormente, estos datos fueron corroborados por Steptoe y Wardle (2001) y Encinas (2003), quienes llegaron a la conclusión de que a menor nivel de preparación académica, el control tiende a ser externo, y a mayor nivel de preparación, el control es interno.

## 2. Estrés y Estrés laboral

La experiencia del estrés ha sido una constante desde el comienzo de la humanidad. Podemos afirmar, que el cese del estrés se produce sólo cuando dejamos de existir. A raíz de esta continua presencia prehistórica e histórica del estrés, su irrupción ha tomado una forma tumultuosa y masiva en la cultura occidental a partir de la revolución científico-industrial, o sea, a lo largo de los últimos dos siglos.

Hoy en día, es sumamente común que escuchemos decir “estoy muy estresado”, “este trabajo me estresa demasiado”, incluso ha tenido un auge comercial como nunca antes, los medios de comunicación han hecho *close up* al estrés, ahora se pueden ver cualquier cantidad de medicamentos, y productos que prometen contrarrestarlo y lograr un mayor rendimiento en las actividades diarias, lo que ha contribuido a que el estrés ahora forme parte de nuestro vocabulario cotidiano, tanto a nivel clínico como a nivel laboral, al grado que estamos muy familiarizados con síntomas como la fatiga, ansiedad, dificultades para relajarse, insomnio, pérdida de apetito, etc.

La dimensión del problema ha llegado hasta el punto de que según la Unión Europea, el estrés está en el origen del 50% de todas las bajas laborales, teniendo un coste económico al año de 20,000 millones de euros sólo en Europa, padeciéndolo el 28% de los trabajadores, sobre todo los de ciertos sectores como el sanitario, el educativo, o la minería (Ovejero, 2006). Lo anterior resalta no solo su importancia por razones humanas, sino también en el aspecto económico, por lo que hay que conocer cómo surge el estrés.

## 2.1 Estrés

A mediados del siglo pasado, el concepto de estrés, se incorporó a las ciencias sociales y de la salud en forma de un fenómeno de amplitud biopsicosocial; dicha catalogación está justificada: primero, la experiencia de estrés es un registro verificado en el campo mental de la conciencia; segundo, como estresor suele operar un factor externo interpersonal o social; tercero, el dispositivo del que se sirve el estresor para provocar el estrés es en una amplia medida un mecanismo biológico neuroendócrino (Alonso-Fernández, 2008). No cabe duda, por tanto, de que el fenómeno del estrés tomado en su conjunto constituye una magnitud biopsicosocial.

### 2.11 Definición de Estrés

Alonso-Fernández (2008) expone que la noción de estrés se remonta a la física, cuando hace más de dos siglos, esta ciencia comenzó a utilizar el vocablo inglés *stress* para designar el desplazamiento del cuerpo elástico por fuera de su línea de equilibrio, propulsado por una enérgica fuerza externa.

Sin embargo, el año de 1936 constituye la fecha del encuentro del estrés con la Medicina, fue en ese año cuando un investigador canadiense Hans Selye, quien dio carta científica al fenómeno del estrés, con ocasión de describir *el síndrome de estrés biológico* como la respuesta fisiopatológica inespecífica o común a diversos agentes nocivos de tipo físico, químico o biológico, como traumatismos, intoxicaciones, infecciones o hemorragias. El síndrome de estrés biológico se hizo más popular en los círculos médicos como síndrome general de adaptación (Alonso-Fernández, 2008). A partir de que el fenómeno es asumido como biopsicosocial, el énfasis, se traslada desde la fisiopatología, que era el campo de investigación del canadiense, a la psicopatología, en la que la personalidad juega un papel importante en la relación con el entorno.

La manera más popular y de sentido común para definir el estrés es como un estímulo. Holmes (1974) definió al estrés como un acontecimiento estímulo que requiere una adaptación por parte del individuo, así que el estrés es cualquier circunstancia que de forma inusual o

extraordinaria exige del individuo un cambio en su modo de vida habitual. Este mismo autor, llevó a cabo desde la University of Washington School of Medicine (EEUU) los primeros estudios sobre el estrés psicosocial y la salud, los cuales supusieron un cambio copernicano en la concepción de las causas de las enfermedades, desviándose de la idea biologista de la Medicina de la época y perfilando lo que poco más tarde se conocería como modelo biopsicosocial de la salud.

Ovejero (2006) ha definido el estrés como un problema de adaptación a nuestro entorno, el cual, se caracteriza ante todo por un agotamiento generalizado, tanto físico, como mental y emocional, que lleva a una autoestima baja y problemáticas relaciones interpersonales. Gibson (2006) destaca que esta respuesta de adaptación, está medida por diferencias individuales, y que surge como consecuencia de cualquier acción, situación o evento que impone una demanda especial en una persona. Por lo tanto, el estrés estaría condicionado a una interacción única entre las condiciones de estímulo en el ambiente y la predisposición del individuo a responder de una forma en particular.

No obstante, en los últimos años, el estrés no se viene definiendo ni como acontecimiento estímulo, ni como respuesta fisiológica, sino como un proceso, autores como Lazarus y Folkman (1984) se manifiestan en contra de una conceptualización del estrés como estímulo porque las personas diferimos mucho en cuanto a las reacciones que tienen ante estresores potenciales.

Lazarus (1999) hace una renovación del concepto de estrés, ya que define al estrés psicológico como la transacción entre la persona y su ambiente; y plantea como nuevo problema el por qué un individuo percibe o no un acontecimiento o una situación como estresante y cómo es su estrategia de adaptación; quedando así subrayada la intervención activa del individuo estresado, a diferencia del punto de vista mantenida por la doctrina biológica previa.

Alonso-Fernández (2008) entiende por estrés, la sobrecarga de temor o ansiedad que experimenta un sujeto cuando opera sobre él una enérgica presión externa. También podría definirse como la respuesta emocional y corporal a un acontecimiento ambiental agudo o una situación crónica de agobio, entendida como la interconexión entre la personalidad y el entorno. De acuerdo al mismo autor, este fenómeno, se compone de un binomio, por una parte

el estrés propiamente dicho, integrado por la intensa experiencia emocional interior y por la otra, la sobreexigencia o sobreestimulación externa, el agente determinante del estrés, el factor de estrés, que se conoce como el estresor.

Se puede distinguir dentro de la gama del estrés, dos extremos: el grado tenue de estrés que opera como un estímulo conveniente o necesario para vivir, denominado *eustrés* por sus efectos positivos, plasmados en forma de una activación del sistema individual de alerta. Y el grado excesivo o desbordante, conocido como *distrés* o *hiperestrés*, dotado de una especial propensión para abocar a alteraciones patológicas tipificadas sobre todo como trastorno de ansiedad, agotamiento emocional o cuadro depresivo.

En Medicina, cuando se habla del estrés se hace referencia al *distrés* el cual como toda enfermedad se caracteriza por tener cierta sintomatología para poder ser diagnosticado.

## 2.12 Sintomatología y Niveles de Estrés

Un individuo que padece de estrés presenta algunos síntomas ya que está tratando de luchar con un tensor (Du Brin, 2003). Estos pueden ser síntomas psicológicos, en los cuales se observa una aceleración del ritmo cardiaco, aumento de la presión sanguínea, dilatación de la pupila y un aumento de la respiración y transpiración. También encontramos los síntomas emocionales que incluyen ansiedad, depresión, desánimo, aburrimiento, fatiga prolongada, sentimientos de desesperanza y diferentes clases de pensamientos ofensivos. Por último, se encuentran los síntomas conductuales, que son hábitos nerviosos como tics faciales y súbitas disminuciones en el rendimiento laboral debido a olvidos y errores de concentración o juicio.

Si los síntomas son severos o persistentes pueden ocasionar hipertensión, migraña, úlceras, colitis o alergias. Por otra parte, puede producir un desequilibrio químico que afecta de forma adversa el sistema inmunológico del cuerpo, por lo que una persona muy tensa es más vulnerable a las enfermedades y sufre con más intensidad los problemas de salud que ya tiene.

En general, una persona que está bajo estrés, presenta un mal rendimiento en el desempeño de sus labores, afecta los roles de su vida, la salud, la actitud y conducta en el trabajo (Muchinsky, 2002).

Pero no siempre el estrés es malo, las personas necesitan cierta cantidad de estrés para mantenerse alerta en lo mental y físico. La percepción que tiene la persona de algo o alguien suele determinar si será un tensor positivo o negativo, por ejemplo un supervisor de cierta área podría percibir que una auditoria de calidad es algo terrible, pero otra persona podría considerar esa visita como una oportunidad para demostrar el buen desempeño que se tiene en esa área.

Uno de los precios más altos que se pagan por una mala gestión del estrés es el mal rendimiento o bien, tenemos dificultades para ponernos a punto de realizar una tarea, hipoestrés, o tenemos demasiada energía que no podemos canalizarla adecuadamente, hiperestrés (Barlow, 1996).

Cuando la persona cuenta con un grado de estrés óptimo, presenta alta motivación, se siente con suficiente energía, tiene sensación de alegría y seguridad, capacidad de captar y procesar la información rápidamente, puede emitir juicios acertados y reporta altos niveles de producción.

Pero si el nivel de estrés está por debajo del óptimo, se habla de hipoestrés, que se caracteriza por la presencia de apatía, aburrimiento, inquietud, falta de interés y motivación, baja producción, incapacidad para concentrarse en las tareas importantes y postergarlas.

Por el contrario, si los niveles óptimos de estrés son rebasados se dice que hay hiperestrés donde va a predominar en la persona una baja autoestima, emisión de juicios defectuosos, sensación de estar abrumado, olvidados frecuentes, incapacidad para concentrarse, pensamiento emocional y menos racional, conducta irritable, problemas de comunicación y fatiga constante.

Algunas de las tareas exigen altos niveles de estrés para ser bien realizadas; otras solo exigen poco esfuerzo. La clave está en si nuestros niveles de estrés encajan con la actividad que se está realizando.

Se han identificado tres grandes categorías de posibles respuestas al estrés: fisiológicas, psicológicas y conductuales, aunque como bien resalta Gibson (2006), es importante recordar que no todos los individuos experimentarán los mismos resultados.

Dentro de las reacciones fisiológicas se presenta taquicardia, presión arterial elevada, sudoración, aumento en los niveles de glucosa en la sangre y síntomas gastrointestinales, como acidez estomacal y las úlceras, además de los síntomas cardiovasculares, como el aumento del nivel de colesterol y de las medidas bioquímicas, como las catecolaminas y el ácido úrico.

En lo referente a lo psicológico, el estrés se manifestará en ansiedad, frustración, agresividad y depresión, además de producir una disminución en la autoconfianza y la autoestima.

Las respuestas conductuales incluyen impulsividad, temperamento explosivo, degradación en diversos roles de la vida (por ejemplo, malos tratos a la esposa e hijos) y conductas autodestructivas (consumo de alcohol y drogas).

Estas respuestas surgen como el resultado de cualquier evento estresante al que nos pudiéramos enfrentar, En multitud de ocasiones en la vida, incluido el ámbito laboral, es necesario experimentar determinados niveles de estrés para que el organismo funciones de manera adecuada, pero cuando se pasa del eustrés (estrés positivo) al distrés (estrés negativo), se pueden originar efectos desastrosos en la persona, y en todo los ámbitos en los que incursiona.

## **2.2 Estrés Laboral**

Los constantes cambios económicos, políticos, sociales, tecnológicos, etc., a los que actualmente estamos sujetos, han afectado sustancialmente la forma tradicional de hacer las cosas, exigiéndoles a los trabajadores una capacidad de adaptación continua a las creencias y variadas demandas de este entorno tan cambiante. Las implicaciones de estas transformaciones en el tejido laboral y en la fuerza de trabajo, recaen en que no sólo pueden incrementarse los efectos nocivos derivados del *estrés laboral*, sino también favorecer la aparición de nuevos riesgos físicos, psicológicos y sociales relacionados con éste (Ardid y Zarco, 2002).

Hernández y Dickinson (2006) lo estudian a partir de los efectos psicológicos negativos (EPN), son estados no deseados que se reflejan en la eficiencia y en los estados de ánimo del trabajador y se manifiestan durante y después del trabajo, en los diferentes niveles funcionales del hombre.

### **2.2.1 Definición de Estrés Laboral**

Ovejero (2006) lo define como un problema de adaptación a nuestro entorno, que nos produce angustia y sensación de indefensión. Y señala que se trata de un proceso complejo y a menudo de larga duración.

Este autor describe estrés laboral en cinco fases; comenzando con la presencia en el campo laboral de una serie de demandas objetivas del ambiente y con la existencia de una escasez de capacidades y de recursos objetivos por parte del trabajador para poder satisfacer dichas demandas. La segunda fase consiste en una evaluación primaria, que incluye la percepción que el empleado tiene de las demandas del ambiente. Relacionada con la fase anterior, la siguiente fase consiste en una evaluación secundaria, es decir, la percepción que el sujeto realiza de sus propios recursos y de sus capacidades, ya que si la persona se considera capaz de afrontar la situación, la respuesta de estrés y las emociones negativas asociadas serán mucho menores que si considera que no puede hacer nada por controlarlas. En la cuarta fase, el trabajador deberá elegir la respuesta o el comportamiento que va a llevar a cabo ante las demandas percibidas (no

hacer nada, huir o hacerle frente y controlarla). Obviamente, el tipo de conducta que utilice va a determinar la forma de activación del organismo y, por lo tanto, los posibles trastornos psicofisiológicos que puedan desencadenarse. Finalmente, en la quinta fase, el proceso se centra en las consecuencias que las conductas realizadas por el trabajador tienen en la gestión de la situación estresante. Cuando la conducta de afrontamiento consigue eliminar o solucionar la situación estresante, se produce una disminución de la activación fisiológica, en cambio, cuando el proceso se ve interrumpido en cualquiera de las fases mencionadas, se produce un mantenimiento constante de la activación, lo que conlleva a la aparición de trastornos.

Sabemos que la presencia del estrés en el trabajo es prácticamente inevitable en muchas labores, sin embargo, las diferencias individuales muestran la existencia de una amplia variedad de reacciones ante este problema (Davis y Newstrom 2001).

Así, Du Brin (2003), lo define como la condición física y mental que resulta de percibir una amenaza que no se puede manejar con facilidad; es una respuesta interna a un estado de activación, que se presentará en una situación amenazante o negativa, como la preocupación por la posibilidad de perder el trabajo, sin embargo, una situación positiva, como la de recibir un ascenso en el trabajo, también puede producir estrés.

El estrés puede ser temporal o a largo plazo, leve o severo. Los efectos del estrés laboral en un empleado dependen en gran medida del periodo de prolongación, de sus causas, del grado al cual nos puedan afectar y de la capacidad de recuperación. Los individuos que llevan una vida equilibrada que se fijan metas realistas y mantienen en perspectiva sus irritaciones, pueden enfrentar la misma cantidad de estrés que otras personas, pero manejan mejor la situación (Davis y Newstrom 2001).

Los agentes estresantes en la vida de las organizaciones, designan los estímulos que se generan en el trabajo y que tienen consecuencias negativas, físicas o psicológicas para un número importante de personas que están expuestos a ellas (Muchinsky 2002).

Hay dos tipos de agentes estresantes el *contenido de la tarea* que incluyen dimensiones como simplicidad- complejidad y monotonía- variedad; y las *Propiedades del rol* siendo los aspectos sociales del trabajo incluyendo las relaciones con el supervisor y los conflictos de roles

Por su parte, Furnham (2001) propone que es en la propia organización donde hay que buscar las causas del estrés laboral y destaca las más frecuentes: las exigencias ocupacionales intrínsecas al puesto de trabajo, ya que ciertos empleos poseen algunas características que son casi inevitablemente estresantes, como los que exigen toma de decisiones, especialmente si están relacionadas con personas (despido de empleados, trabajo con enfermos graves, etc.), vigilancia constante de máquinas, actividades de cara al público, sobre todo tareas con personas en tensión como es el caso de las oficinas que cobran multas o atienden reclamaciones, etc. El conflicto de funciones pues un empleo altamente estresante es precisamente aquél que exige al trabajador cambiar rápidamente de una función a otra muy diferente. La carga excesiva o insuficiente del puesto de trabajo, tanto el tener demasiado trabajo como el tener poco o nada son situaciones estresantes, la primera porque agobia y la segunda porque aburre.

El estrés laboral, como todo tipo de estrés, se subdivide en dos versiones evolutivas: el estrés agudo y el crónico. El estrés agudo se caracteriza por tener un comienzo definido, una alta intensidad y una duración breve, y obedece a un infortunado acontecimiento de la vida, *life-event*.

Los sucesos del trabajo más frecuentes son el despido, el traslado de destino, el cambio de tarea, el accidente o el choque personal. La experiencia del estrés agudo suele configurarse como una reacción de ansiedad o de otro sentimiento de alarma como miedo, temor, terror o pánico, y acompañarse de una alteración transitoria de la conciencia en forma de pérdida de lucidez. El riesgo más inminente del estrés agudo es el de conducir a un estado depresivo en los seis primeros meses (Alonso-Fernández, 2008).

En la actualidad los trabajadores occidentales atraviesan una época de especial exposición al estrés agudo impuesto por el rápido cambio de trabajo en un contexto social sujeto a modificaciones aceleradas e imprevistas, o sea, el reflejo laboral de la cultura de distrés.

Del otro lado, se encuentra el estrés crónico, el cual se caracteriza por un comienzo indefinido, una intensidad variable y una duración larga en forma de una persistencia continua o una repetición con breves intervalos.

A diferencia del estrés agudo, promovido por un hecho aislado o fortuito o un acontecimiento circunstancial de la vida, el estrés crónico está accionado por una situación de agobio o sobreexigencia entre el individuo y su ambiente.

El estresor tiene una configuración razonablemente diferente en ambos casos, viene a ser una emergencia o un suceso en el estrés agudo y una situación en el crónico (Alonso-Fernández, 2008).

Como se ha visto hasta ahora, el estrés puede ser un factor de motivación, pero este a su vez, tiene un lado oscuro, la exposición a un estrés laboral crónico que trae consigo diversas implicaciones, una de las más importantes es el desgaste laboral o burnout, que día a día se ha convertido en una realidad cada vez más cotidiana en las organizaciones y en general en el mundo laboral, pero particularmente en aquellos profesionales que su trabajo requiere constante interacción con otras personas, impactando negativamente en la productividad, en la calidad de vida de las personas y por ende en la salud social.

### 3. Desgaste Laboral (*Burnout*)

En la actualidad, el término desgaste laboral o *burnout*, es posiblemente uno de los más utilizados en hospitales, centros educativos y empresas. Al mismo tiempo los trabajos acerca de este tema se han multiplicado a nivel internacional, todo el mundo habla del desgaste laboral, que de acuerdo con Buendía y Ramos (2001), amenaza con ser la plaga del siglo XXI.

#### 3.1 Antecedentes

A pesar de que Graham Greene sugirió en 1961 (citado en Gil-Monte, 2005) en su novela titulada *A burn out case* (publicada en castellano bajo el título *Un caso acabado*), que en los profesionales puede desarrollarse un proceso de carácter psicológico denominado “síndrome de quemarse por el trabajo”, y a pesar de que existían estos casos en el mundo laboral y alguna descripción de ellos en la literatura científica, el fenómeno no suscitó el interés de académicos e investigadores hasta la década de los setenta.

Como lo menciona Gil-Monte (2005), quizá en esos años no se daban las condiciones sociales, políticas o laborales para que el fenómeno estuviese tan extendido como en nuestros días, de manera que no llamó la atención de los investigadores, y en la psicología social, son precisamente estas circunstancias las que sugieren los temas de investigación, pues es la sociedad la que ofrece el apoyo económico, los sujetos y los problemas de investigación a los científicos.

Asimismo, Bosqued (2008) revela que la palabra *burnout*, se usó desde un principio, en el mundo del deporte para describir la condición experimentada por los deportistas cuando, a pesar de los duros entrenamientos y esfuerzos, ellos no alcanzaban su meta.

Sin embargo es Freudenberger (1974), quien aparece formalmente en la literatura, como el primero que utilizó el término para describir el estado físico y mental en relación con el trabajo que él observó entre los jóvenes y entusiastas voluntarios que trabajaban en una clínica de

desintoxicación. Después de un año, muchos de ellos se sintieron agotados, fácilmente irritables y habían desarrollado una actitud cínica hacia sus pacientes y una tendencia a evitarlos. De esta forma, se comenzó a utilizar este término en el sentido de *estar quemado por el trabajo*, para explicar el proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de los servicios tanto privados como públicos (sanidad, educación, servicios sociales, bomberos, etc.).

Poco tiempo después, fue Christina Maslach, quien en 1977 (en Ovejero, 2006, p. 178), lo difundió al ambiente psicológico en un congreso anual de la APA (Asociación Americana de Psicólogos), desde entonces el término *burnout* se utiliza para referirse al desgaste laboral que sufren los trabajadores de los servicios humanos de *quemarse* tras pocos meses de trabajo (educación, salud, administración pública, etc.) debido a unas condiciones que tienen fuertes demandas sociales.

### **3.2 Definición de Desgaste Laboral (*burnout*)**

Uno de los temas fundamentales tratados en el estudio del desgaste laboral ha sido su definición, se han presentado diferentes obstáculos para conceptualizar un proceso complejo como es este síndrome, así como su similitud, cuando no igualdad, con el concepto de estrés aplicado a las organizaciones (estrés laboral) ha supuesto cuestionar continuamente el constructo.

Starrin, Larsson y Styrborn (1990) señalan que un aspecto importante del desgaste laboral, es que instintivamente todos saben lo que es, aunque la mayoría puedan ignorar su definición; así el discernimiento en la literatura sobre el síndrome acerca de su definición tiene que ver con la discusión sobre el papel que tiene la sociedad y las condiciones sociales que producen este fenómeno. Estos autores parten de que el desgaste laboral afecta de forma individual a una sociedad abstracta.

La palabra anglosajona *burnout*, durante varios años se ha tratado de traducir al castellano, adquiriendo denominaciones como: síndrome del trabajador quemado, desgaste laboral,

desgaste profesional, síndrome de quemarse en el trabajo y síndrome del profesional exhausto o sobrecargado (Bosqued, 2008).

Estar quemado es estar agotado emocionalmente, con actitudes negativas hacia las personas con las que se trabaja y su propio rol. Se sabe que los más propensos a desarrollarlo son los que laboran en el área de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización. (Aranda, 2003).

Gil-Monte (2005) explica que hasta el inicio de los años ochenta proliferaron las definiciones sobre el desgaste laboral en un intento de delimitarlo conceptualmente (Maslach y Pines, 1977; Maslach y Jackson, 1979), de integrarlo en los campos de estudio existentes (MacNeill, 1982), y de diferenciarlo de otros fenómenos afines.

En un inicio Freudenberger describió el desgaste laboral como una "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (1974, p. 160), además, situaba las emociones y sentimientos negativos producidos por el desgaste laboral en el contexto laboral, ya que es éste el que puede provocar dichas reacciones. El autor afirmaba que el desgaste laboral era el síndrome que ocasionaba la *adicción al trabajo* (entendiéndola, según Machlowitz (1980), como un estado de total devoción a su ocupación, por lo que su tiempo es dedicado a servir a este propósito), que provocaba un desequilibrio productivo y, como consecuencia, las reacciones emocionales propias de la estimulación laboral aversiva.

Otros investigadores también se han dado a la tarea de dar algunas definiciones tratando de explicar qué es el desgaste laboral, por ejemplo, Cherniss (1980) menciona que es un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral; a lo anterior Pines, Aronson y Kafry (1981) agregan que es un estado de agotamiento mental, físico y emocional, combinado con sentimientos de impotencia e inutilidad, y que es producido por una persistente implicación en situaciones emocionalmente demandantes, concluyendo que todo esto, es resultado de expectativas defraudadas e ideales destrozados.

Burke (1987) entiende que el desgaste laboral es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento.

La definición hasta ahora más aceptada es la propuesta por Maslach y Jackson (1981), ellos delimitaron el desgaste laboral mediante su cuestionario "*Maslach Burnout Inventory*" (MBI), en la que exponen que el desgaste laboral es un síndrome tridimensional, compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y una realización personal reducida, que frecuentemente ocurre entre individuos que de alguna manera trabajan con personas.

El aspecto clave está en el aumento de los sentimientos de agotamiento emocional. Lo que corresponde con la connotación coloquial de *estar quemado*, queriendo decir que ya se ha perdido la ilusión por el trabajo y que cualquier esfuerzo destinado a hacer las cosas bien es poco menos que útil, mientras que técnicamente, los psicólogos suelen emplear este término, en sentido de estar agotado emocionalmente y mostrar una fuerte actitud negativa tanto hacia las personas con las que se trabaja como hacia el propio desempeño laboral (Ovejero, 2006).

Es por eso, que cuando una persona ha estado expuesta durante un tiempo prolongado al estrés laboral, se corre el riesgo de sentirse agotada, es decir, sentirse exhausta y haberse vaciado. Dicho agotamiento es un patrón de desgaste emocional, físico y mental en respuesta a tensiones crónicas del trabajo. El cinismo, la apatía y la indiferencia son los principales síntomas de un empleado agotado. Finalmente los logros personales disminuyen como resultado del agotamiento.

En un intento por tener una definición que no se traslape con otros conceptos establecidos en la ciencia de la conducta, Shirom (1989) define el desgaste laboral como una combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo.

Sin embargo, existe otra tendencia de investigadores que creen que los síntomas del desgaste laboral pueden observarse también en personas que no trabajan en el sector asistencial, Pines y Aronson (1988), representan dicha postura y exponen que el desgaste laboral es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la implicación durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes.

Por esa razón, autores como Gil-Monte (2005), sugieren que al *burnout syndrome*, se le debe conceptualizar como el síndrome de quemarse por el trabajo, subrayando con ello principalmente dos cosas: en primer lugar, que es un síndrome y, por tanto, es un fenómeno complejo compuesto por diferentes síntomas; y en segundo lugar, que la causa última está en el trabajo y no tanto en el trabajador, con lo que contribuye a evitar estigmatizar a este último.

La definición de Gil-Monte (2003, en Ovejero, 2006) que por cierto, parece una definición muy clara y completa es:

El síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos, actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional.

Como se puede ver existe en la literatura un gran número de definiciones, a raíz de esto, Perlman y Hartman (1982) realizaron una revisión considerando las definiciones elaboradas entre 1974 y 1980 sobre el desgaste laboral. Estos autores consideran en su estudio un total de 48 trabajos que contienen definiciones y concluyen que el desgaste laboral puede definirse como una respuesta al estrés laboral crónico con tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización.

Estas conclusiones resultaron determinantes para contribuir a la aceptación entre la comunidad científica de la definición por excelencia del desgaste laboral, abordando los tres elementos que caracterizan fundamentalmente a este síndrome:

*Agotamiento emocional:* es el resultado de la disminución de los recursos emocionales de la persona, para enfrentarse a los retos que su labor le plantea, y se refleja en una continua fatiga en lo mental, físico y emocional que no se corresponde con la calidad de trabajo realizada, incluye irritabilidad, malhumor, descontento y pesimismo en relación con sus tareas profesionales.

*Despersonalización:* en la mayoría de los casos es como un mecanismo de defensa del propio sujeto que ha estado implicándose mucho en sus tareas y siente que, al tener disminuidos sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con esa intensidad, por consiguiente la persona crea, inconscientemente, una barrera entre él y el usuario del servicio como una forma de protección, expresándolas como actitudes de insensibilidad y deshumanización, consistentes en un modo negativo, algunas veces de forma cínica, hacia los usuarios de su servicio.

*Baja realización personal:* es una sensación subjetiva que surge como consecuencia de los dos factores anteriores. El profesional se siente frustrado por la manera en que realiza su trabajo y los resultados que obtiene de él, suelen percibirse de manera negativa y como resultado de una insuficiencia profesional, lo que conlleva a un deterioro de la autoestima. (Bosqued, 2008. p. 25-26).

El desgaste laboral es un problema que afecta cada vez a más profesiones (hasta 25 campos profesionales cita Silverstein, 1986), y consecuentemente a más personas. A continuación se pueden apreciar algunos datos con los que han aportado diversos estudios sobre la epidemiología del desgaste laboral:

Estudio	Resultados
Kyriacou (1980)	25% en profesores
Pines, Aronson y Kafry (1981)	45% en diversas profesiones
Maslach y Jackson (1981)	20-35% en enfermeras
Henderson (1984)	30-40% en médicos
Smith, Birch y Marchant (1984)	12-40% en bibliotecarios
Rosse, Johnson y Crown (1991)	20% en policías y personal sanitario
García Izquierdo (1991)	17% en enfermeras
Jorgesen (1992)	39% en estudiantes de enfermería
Price y Spence (1994)	20% en policías y personal sanitario
Deckard, Meterko y Field (1994)	50% en médicos

Las cifras nos dan un panorama de la magnitud del problema ante el cual nos encontramos, y que trae consigo consecuencias personales y laborales negativas que nos hace entender por qué ha crecido de manera considerable de veinte años a la fecha la investigación al respecto.

### 3.21 Diferencias con otros conceptos

Como se ha mencionado una de las limitantes para definir el desgaste laboral es el hecho de que se puede traslapar o confundir con otros constructos como estrés, fatiga, etc.; y en efecto, las diferencias no siempre son fáciles de establecer.

Buendía y Ramos (2001) presentan estas diferencias, comenzando porque el estrés general considera al desgaste laboral, como una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico, además de que el estrés general es entendido como un proceso que tiene efectos positivos y negativos para la vida del sujeto, mientras que el desgaste laboral, sólo tiene efectos negativos.

En cuanto a la distinción entre estrés laboral y desgaste laboral, no puede hacerse partiendo de los síntomas, sino teniendo en cuenta el proceso de desarrollo del síndrome. El desgaste laboral puede considerarse el estadio final de un proceso de adaptación/inadaptación entre las demandas y los recursos del sujeto. El estrés laboral en cambio se refiere a procesos temporales más breves. Adicionalmente se sugiere que el desgaste laboral, está asociado con actitudes negativas hacia los clientes, el trabajo y la organización, mientras que el estrés laboral no.

En cuanto a la fatiga, Buendía y Ramos (2001), cita a Pines y Aronson, quienes indican que una de las principales diferencias entre el desgaste laboral y la fatiga física, es que el sujeto se recupera rápidamente de la fatiga pero no del desgaste laboral. Aunque los sujetos afectados por el síndrome sienten que se encuentran agotados físicamente, describen esta fatiga de forma diferente a la experiencia de fatiga física. Así, mientras que el esfuerzo físico causa fatiga que se acompaña con sentimientos de realización personal y a veces de éxito, el desgaste laboral conlleva a una experiencia negativa que se va a acompañar de un profundo sentimiento de fracaso.

No obstante, para diferenciar el desgaste laboral de otros constructos, hay que recordar la multidimensionalidad del mismo, y que surge como un proceso progresivo y continuo dentro del contexto laboral.

Así pues, el desgaste laboral, entendido como un proceso, supone una interacción de variables emocionales (cansancio emocional), cognitivas (falta de realización personal en el trabajo), y sociales (despersonalización). Estas variables se articulan entre sí en un episodio secuencial, con una relación de antecedentes-consecuentes, dentro del proceso más amplio del estrés laboral. Esta particularidad hace del desgaste laboral algo diferente de esas otras dos respuestas al estrés (ansiedad, fatiga, etc.) que pueden ser considerados como el estado del individuo.

### 3.3 Síntomas

El DSM-IV define un síndrome como la agrupación de signos y síntomas basada en su frecuente concurrencia, que puede sugerir una patogenia, una evolución, antecedentes familiares o selección terapéutica.

Gil-Monte (2005) encuentra más de 100 síntomas asociados al síndrome del desgaste laboral. Estos síntomas afectan negativamente a los *afectos* y las *emociones*, por ejemplo agotamiento emocional, irritabilidad y odio; también a las *cogniciones* como baja autoestima y baja realización personal; a las *actitudes* que se caracterizan por cinismo, despersonalización, apatía y hostilidad; a las *conductas* observándose un comportamiento paranoide, aislamiento, quejas constantes así como conductas agresivas hacia clientes; y al *sistema fisiológico del individuo* padeciendo cansancio, insomnio, úlceras, dolor de cabeza, etc.

Paine en 1982 presenta una taxonomía con cuarenta y siete síntomas relacionadas al plano individual, y establece cinco categorías para distribuir los indicadores del desgaste laboral la primera categoría corresponde a los *síntomas físicos* que se caracterizan por el aumento de fatiga y agotamiento físico, aumento de molestias y dolores musculares, y aparición de alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo; la siguiente es el *desarrollo de conductas de exceso*, caracterizadas por el aumento en el consumo de barbitúricos,

estimulantes, y otro tipo de sustancias (café, tabaco, alcohol); la tercera es la *aparición de conductas de riesgo, hiperactivas y agresivas*; manifestando *problemas de ajuste emocional*, entre los que se encuentran agotamiento emocional, paranoia, depresión, sentirse atrapado, miedo a volverse loco; en la quinta y última categoría se encuentran los síntomas actitudinales y cambios en los valores y creencias del individuo incluyendo cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, sentimientos de impotencia, frustración y fracaso; todo este conjunto de síntomas traerá como consecuencia una alteración en las relaciones interpersonales, caracterizada por el aislamiento del individuo y su negación a comunicarse con los demás, aparición de conflictos interpersonales e indiferencia y frialdad hacia las personas con las que se trabaja.

La verdad es que la variedad de síntomas asociados al desgaste laboral, puede ocasionar que éste se convierta en un “saco” que le queda a cualquier profesional que se perciba estresado lo que no favorece nada su reconocimiento como patología laboral. Estados transitorios de fatiga, frustración y de baja realización profesional fruto de la relación con los clientes de la organización, o resultado del clima social, pudieran ser diagnosticados como desgaste laboral. Por eso estamos de acuerdo con Gil-Monte (2005) quien resalta la importancia de tener presente el contexto en el que surge la patología y su proceso de desarrollo, así como la concurrencia de varios síntomas que deterioran el plano cognitivo, afectivo y actitudinal del individuo para considerar que un determinado síntoma es indicador del síndrome.

### **3.4 Causas del Desgaste Laboral**

Maslach y Leiter (2003,) atribuyen el agotamiento a que la naturaleza del puesto y la de la persona que lo desempeña no se acoplan bien, entre las causas más frecuentes se encuentran la sobrecarga de trabajo, falta de control sobre el propio trabajo, ausencia de recompensa por las aportaciones que hace el trabajador, conflicto de valor entre las demandas del puesto y el código personal de ética.

Por otra parte algunos de los investigadores han coincidido en que la causa directa y única del desgaste laboral son las condiciones de trabajo (Bosqued, 2008), como el estar en contacto

continuo con el dolor y las emociones de las demás personas por tiempo prolongado, lo cual contribuye a que presenten cansancio; la sobrecarga de trabajo, produciendo en los trabajadores tensión y una sensación de desbordamiento hasta llegar a la frustración; al existir una carencia de los medios en la organización para realizar las tareas encomendadas, trayendo como resultado que los trabajadores se sientan insatisfechos con el trabajo que están realizando; otra de las variables es la falta de definición del rol profesional, en decir, el no tener claros los objetivos que se deben cumplir ni qué es lo que la organización espera del trabajador, creando una sensación de incertidumbre e inseguridad en él; también cuando hay nula posibilidad de que la persona planifique su trabajo y esclarezca los procedimientos para realizarlo; además hay que añadirle los cambios sociales y/o tecnológicos continuos a los que el trabajador debe adaptarse rápidamente; por otro lado el trabajar en turnos nocturnos y los constantes cambios del mismo originan horarios irregulares de alimentación, disminución en el rendimiento laboral y dificultades en las relaciones interpersonales; así mismo la falta de participación de los profesionales en la toma de decisiones las cuales solo son tomadas por los directivos de la organización, lo que conduce a una falta de motivación y compromiso hacia su trabajo; hay que recalcar que estilos directivos de tipo coercitivo pueden crear en los trabajadores insatisfacción laboral; de manera que la carencia de apoyo y reconocimiento por parte de la organización hacia el profesional generará sentimientos de indefensión; la estructura de la organización también es una variable que afecta, tanto las organizaciones excesivamente burocráticas, centralizadas y rígidas, como las informales y muy descentralizadas, en la que la improvisación en la toma de decisiones es la norma que impera, por lo tanto cualquier extremo favorecerá el desgaste laboral; lo mismo pasa cuando el profesional carece de información sobre los resultados y la calidad del trabajo que realiza, lo cual hace que la persona no tenga conocimiento de los resultados reales de su trabajo creando con ello incertidumbre y confusión; y por último están las características personales como las actitudes que se muestran hacia el trabajo como el idealismo, expectativas ante el trabajo, nivel de autoexigencia, habilidades para afrontar el estrés, entre otras.

El desgaste laboral puede ser tanto producto de las relaciones interpersonales entre el profesional que presta el servicio y el que lo recibe, como el resultado de la interacción entre el

sujeto y su ambiente profesional. Se pueden agrupar estos datos en tres variables que influyen en el desgaste laboral (Buendía y Ramos, 2001).

Dentro de las *variables individuales* se encuentra el sexo, en comparación con los varones, las mujeres puntúan significativamente de forma elevada en cansancio emocional y baja realización personal. Los varones, en cambio, lo hacen en despersonalización y muestran actitudes más negativas hacia los clientes que las mujeres (Maslach y Jackson, 1985; Burke y Greenglass, 1989, en Buendía y Ramos, 2001). Esto puede deberse a que el hombre y la mujer presentan diferencias biológicas y psicológicas notables. En términos generales, la mujer es más emotiva y menos pragmática que el hombre, en cambio este último, opta por actitudes más resolutivas. Los hombres solucionan momentáneamente esta sensación de desgaste laboral, por medio de la *despersonalización* como estrategia de afrontamiento, resolviendo así el problema a corto plazo, pero dicha estrategia es nociva con el paso del tiempo. No obstante, es difícil interpretar las diferencias de género, porque de acuerdo con estos autores, pueden confundirse con un amplio número de variables relacionadas con el desgaste laboral, como por ejemplo, la profesión, empleo, categoría del empleo, conflicto de rol, ambigüedad de rol, sistema de apoyo social, etc.

Respecto a la edad existe una relación negativa con el desgaste laboral. Parece que a más años, es menos probable la experiencia del síndrome. Por eso, los profesionales más jóvenes tienden a experimentar mayores niveles de cansancio emocional, que los trabajadores veteranos, que en general, muestran bajos niveles de desgaste laboral.

Debido a la falta de evidencia empírica, el estado civil no ha sugerido una relación certera con el desgaste laboral. Mientras tanto un nivel educativo alto se asocia con mayor frecuencia e intensidad al cansancio emocional, y los años de experiencia profesional con cansancio emocional y despersonalización.

Los profesionales de enfermería de mayor edad, con menor nivel educativo y de sexo femenino están menos expuestos a las diversas dimensiones del desgaste laboral (Manzano, 1998, en Buendía y Ramos, 2001).

Entre las *variables sociales* destaca el apoyo social el cual puede definirse como la ayuda real o percibida que el individuo obtiene de las relaciones interpersonales (familiares o de pares), tanto en el plano emocional como el instrumental, en una situación específica. La familia o grupo de amigos proveen al sujeto de una autoestima profesional de la que en muchas ocasiones carece en el trabajo. El apoyo social permite al individuo, sentirse querido y cuidado, estimado y valorado y que participa en una red de comunicación y de mutuas obligaciones.

Se distinguen sistemas de apoyo *formal* compuestos, entre otros, por las intervenciones médicas, las intervenciones en crisis y rehabilitación psicosocial; y sistemas de apoyo *informal*, que abarcan diversas redes sociales que emergen de forma natural, como las familiares, religiosas, de ocio y laborales. Algunas personas que conocen estas fuentes disponibles, carecen de apoyo porque se resisten a utilizar estos recursos. El apoyo social protege de la aparición de trastornos físicos y psicológicos. No obstante el impacto del apoyo social sobre los síntomas psíquicos puede ser diferente en los síntomas físicos.

Se manejan dos teorías explicativas para la relación positiva entre apoyo social y salud:

- a) El apoyo social fomenta la salud independientemente del nivel de estrés (hipótesis del efecto directo o principal).
- b) Protege a las personas de los efectos perjudiciales de los eventos vitales estresantes (hipótesis del efecto protector o “*Buffer*”).

Buendía (1990) sugiere que las personas con un nivel relativamente alto de apoyo social presentan síntomas psicológicos y físicos menores e índices de mortalidad también menores que las personas con bajos niveles de apoyo social.

También existen indicios en torno a que las personas con pareja estable, amigos y familia que les proporcionen recursos materiales y psicológicos tienen mejor salud que aquellos con un contacto social pobre (Menezes, 2000, en Buendía y Ramos, 2001). A pesar de que hasta ahora no es posible establecer una relación causal, la combinación de los datos provenientes de estudios con animales, experimentos psicológicos y entrevistas sugieren que el apoyo social influye de manera importante en la salud de las personas. De la misma manera se ha señalado

que el apoyo social podría actuar como variable moderadora de los efectos negativos del estrés, el estrés laboral y el desgaste laboral (Cohen y Ashby, 1985, citados en Buendía y Ramos, 2001).

Por último, pero no menos importantes están las *variables organizacionales*. Hay que recordar que las profesiones de servicio, son en las que inciden especialmente los estresores laborales, los cuales están vinculados a qué hace el sujeto (tipo de puesto de trabajo, categoría, tareas y funciones del puesto, responsabilidades, etc.), cómo, cuándo, dónde y para quién lo hace. Entre los numerosos y variados estresores que pueden afectar a los profesionales podemos destacar la sobrecarga laboral, que en ocasiones proviene de la escasez de personal, el trabajo en turnos, el trato con pacientes difíciles o problemáticos, estar diariamente en contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, la falta de definición de las funciones y tareas lo que supone conflicto y ambigüedad de rol, la falta de autonomía y autoridad para poder tomar decisiones, los rápidos cambios tecnológicos a los que hay que adaptarse, etc. Todos estos estresores contribuyen poderosamente al desgaste laboral (Ramos, 1999, citado en Buendía y Ramos, 2001).

En los últimos años, han surgido cambios en las profesiones de servicio, sobre todo en el sector sanitario y educativo; estos cambios han supuesto un aumento en las demandas de servicio de salud, educación y servicios sociales por parte de la población. Todos estos cambios han ocurrido con demasiada rapidez para que estos profesionales los puedan asumir. A esto, hay que añadir que el paciente, alumno, cliente, usuario, etc., cada vez está mejor formado, y exige mayor calidad. Además de los elementos como la pérdida del prestigio social que en décadas pasadas han ostentado estos profesionales (por ejemplo la pérdida de autoridad de la figura del maestro, del médico, etc.), la creciente cifra de usuarios, o la falta de profesionales suficientemente formados. Todo esto, ha llevado a dichos profesionales a una situación en la que sus roles se han quedado difuminados e incluso desprestigiados para la población y sobre todo para ellos mismos. Se generan así, el estrés de rol que incluye la sobrecarga, ambigüedad y conflicto; los problemas de desarrollo de carrera por la falta de seguridad en el puesto, escasas posibilidades de promoción, jubilación anticipada; los problemas vinculados a estructuras organizacionales muy jerárquicas, autoritarias y centralizadas, por ejemplo directivos con estilo ordeno y mando, falta de participación en la toma de decisiones de los empleados y

profesionales, falta de apoyo de la dirección, falta de comunicación y de trabajo en equipo, excesiva competitividad, etc.; así como la necesidad de adaptarse a las nuevas tecnologías y las reivindicaciones que mantenga el poder adquisitivo, etc.

Si hacemos un resumen de las variables que influyen en el desarrollo y aparición del desgaste laboral podemos concluir, que el desgaste laboral es el resultado de la combinación de estresores originados en el entorno social, laboral y en el propio sujeto, en donde variables de carácter demográfico (sexo, edad, estado civil, nivel de instrucción, etc.), características de personalidad (locus de control externo, personalidad tipo A, falta de autoeficacia, etc.), la falta de apoyo social y las características de la tarea, clima laboral, entre otras, han sido estudiados como antecedentes o facilitadores de este síndrome (Gil-Monte,1997; citado en Aranda, 2003 ). Además de la participación de ciertos factores psicosociales negativos que se asocian al síndrome de quemarse por el trabajo, entendiendo por *factores psicosociales* aquellos estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el ambiente laboral (Gil-Monte y Peiró, 1997; citado en Aranda, 2003). En la medida que estos facilitadores estén presentes aumentará o disminuirá el grado de estrés laboral percibido afectando el desarrollo del síndrome.

### **3.5 Modelos explicativos del desgaste Laboral.**

En el intento de describir cómo se da el proceso del desgaste laboral diversos investigadores se han dedicado a realizar algunos modelos que expliquen cuales son las causas.

Uno de los más representativos es el modelo tridimensional del MBI-HSS, siendo el cuestionario por excelencia para realizar una evaluación psicométrica del desgaste laboral, está formado por 22 ítems dividido en tres dimensiones que evalúan aspectos cognitivos (realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) actitudinales (despersonalización) de la psique.

Basándose en las dimensiones que propone el MBI- HSS, Maslach (1982) señala que el desgaste laboral inicia por la aparición del agotamiento emocional, seguido de la despersonalización y por último la baja realización en el trabajo. En contraste Golembiewski y Munzenrider (1988)

concluyeron que primero se da el desgaste laboral seguido por la baja realización personal en el trabajo y que finalmente aparecen los sentimientos de agotamiento emocional. Por su parte Leiter (1993) menciona que el síntoma antecedente es el agotamiento emocional y la despersonalización se presenta después, pero la realización personal en el trabajo es un síntoma sin relación causal a los 2 anteriores. Lee y Ashforth (1993) proponen un modelo según el cual el desgaste laboral, evaluado con el MBI progresa desde agotamiento emocional a despersonalización y paralelamente desde agotamiento emocional a baja realización personal en el trabajo.

Gil-Monte en 1994 elaboró un modelo alternativo que permite sustentar teóricamente las relaciones hipotetizadas entre los síntomas del desgaste laboral y explicar de manera adecuada su proceso de desarrollo, tomando como punto de partida los modelos transaccionales de estrés y de estrés laboral. En este modelo el desgaste laboral es definido como una respuesta al estrés laboral crónico que aparece tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias iniciales para afrontar el estrés laboral crónico no resultan funcionales. Esta respuesta es una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, y se inicia con el desarrollo conjunto de baja realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional. Además se hipotetizó que la percepción de baja realización personal incrementaría significativamente el agotamiento emocional. Las actitudes de despersonalización que siguen se consideran una estrategia de afrontamiento desarrollada por los profesionales ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional.

Buendia y Ramos (2001), destacan dos modelos secuenciales basándose en el modelo tridimensional del MBI, de acuerdo con ellos el más importante es el Modelo de Leiter, ya que se basa en que el desgaste laboral se desarrolla en cuatro fases, la secuencia se inicia con el *cansancio emocional*, fruto de un desequilibrio entre demandas organizacionales y recursos personales. Continúa con la *despersonalización*, que se ofrece como única salida a la situación creada. Poco después concluye en la falta de *realización personal*, resultado del choque entre las estrategias de afrontamiento elegidas y el compromiso personal exigible en la profesión asistencial.

El segundo modelo pertenece a Golembiewski y cols. (1988), para este investigador, el desgaste laboral es un proceso en el cual los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera. El síndrome no es exclusivo de las personas que trabajan en los servicios humanos, sino que puede darse en vendedores, directivos, etc.

Los trabajos de este autor, apoyan la secuencia despersonalización, baja realización profesional y cansancio emocional. Las expectativas de los sujetos en este tipo de profesionales (médicos, enfermeras, profesores) entran en conflicto con las experiencias y condiciones laborales existentes, lo que dificulta de sobremanera el desarrollo personal derivando hacia el cansancio emocional. Concluyeron que el desgaste laboral progresa de despersonalización a baja realización personal en el trabajo, mientras que los sentimientos de agotamiento emocional es el último síntoma que se establece.

Otro de los modelos planteado por Edelwich y Brodsky en 1980, sugiere que el desgaste laboral es un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral. Para explicar ese proceso elaboran un modelo de cuatro fases, la primera la denominan de entusiasmo, y se caracteriza por ser un periodo inicial de la actividad laboral en el que los individuos desarrollan gran ilusión, energía y expectativas irreales sobre el trabajo sin conocerlo realmente. Es una fase de entusiasmo irreal en la que los profesionales se sobre identifican con los individuos hacia los que trabajan y se implican en la actividad hasta el punto de hacer tareas y horas extras de forma voluntaria. La segunda fase supone un estancamiento, el profesional aún realiza su trabajo, pero éste ya no lo es todo en su vida, su atención se centra ahora en sus asuntos personales, los amigos, el hogar y su familia. La tercera fase se caracteriza por la frustración, al entrar en esta fase los individuos se preguntan si vale la pena el trabajo que están haciendo, si tiene sentido ayudar a los demás cuando éstos no colaboran, etc., los obstáculos a los esfuerzos laborales que se hacen son vistos como detractores de la satisfacción y el estatus personal. La última fase se denomina apatía, y se considera un mecanismo de defensa frente a la frustración; se caracteriza porque la persona se siente frustrada continuamente en el trabajo, pero lo necesita para poder vivir, aquí los trabajadores hacen lo mínimo, evitan las innovaciones y los cambios. Edelwich y

Brodsky consideran que este proceso es cíclico, de tal modo que se puede repetir en diferentes momentos en la vida laboral de la persona y diferentes trabajos.

Un modelo que concibe al desgaste laboral como un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, es el de Price y Murphy (1984) y sugieren que puede ser explicado de manera similar a un proceso de duelo, pues conlleva pérdidas en el nivel personal (pérdida de la ilusión), en el nivel interpersonal (pérdida de los beneficios que comprende relaciones interpersonales positivas) y el nivel institucional y societal (pérdida de trabajadores competentes para el sistema). Según estos autores, el desgaste laboral se caracteriza porque pasa por seis fases sintomáticas: fase de desorientación, en la que el individuo toma conciencia de la realidad laboral y comprueba que no alcanza sus objetivos con las personas hacia las que trabaja; la siguiente fase aparece inestabilidad emocional, que se ve incrementada por la falta de apoyo social emocional por parte de otros miembros del equipo de su trabajo, y por el aislamiento y distanciamiento emocional que los profesionales desarrollan como estrategias de afrontamiento para no implicarse en los problemas de las personas a las que atienden, aun manteniendo la empatía; después surgen sentimientos de culpa debido al fracaso profesional. Los individuos se atribuyen fallos que no están bajo su control y se consideran culpables de la situación. La ocurrencia de este tipo de situaciones, lleva al profesional a desarrollar estrategias de afrontamiento poco adaptativas, como disminuir la calidad de los cuidados, adoptar un profesionalismo eficiente pero excesivamente frío y distante; la cuarta fase es de soledad y tristeza que si no se supera puede desembocar en la siguientes fases; después esta la fase de solicitud de ayuda y finalmente viene el restablecimiento del equilibrio inicial con el que se abordó la profesión.

Finalmente esta el Modelo teórico sobre el Desgaste Laboral, en el cual se intenta integrar y distinguir los principales antecedentes del Desgaste Laboral que son clave para prevenir su aparición; en la medida en que el diseño y la ordenación de trabajo prevengan la aparición de esas fuentes de estrés se va a evitar la aparición del mismo (ver figura 1).

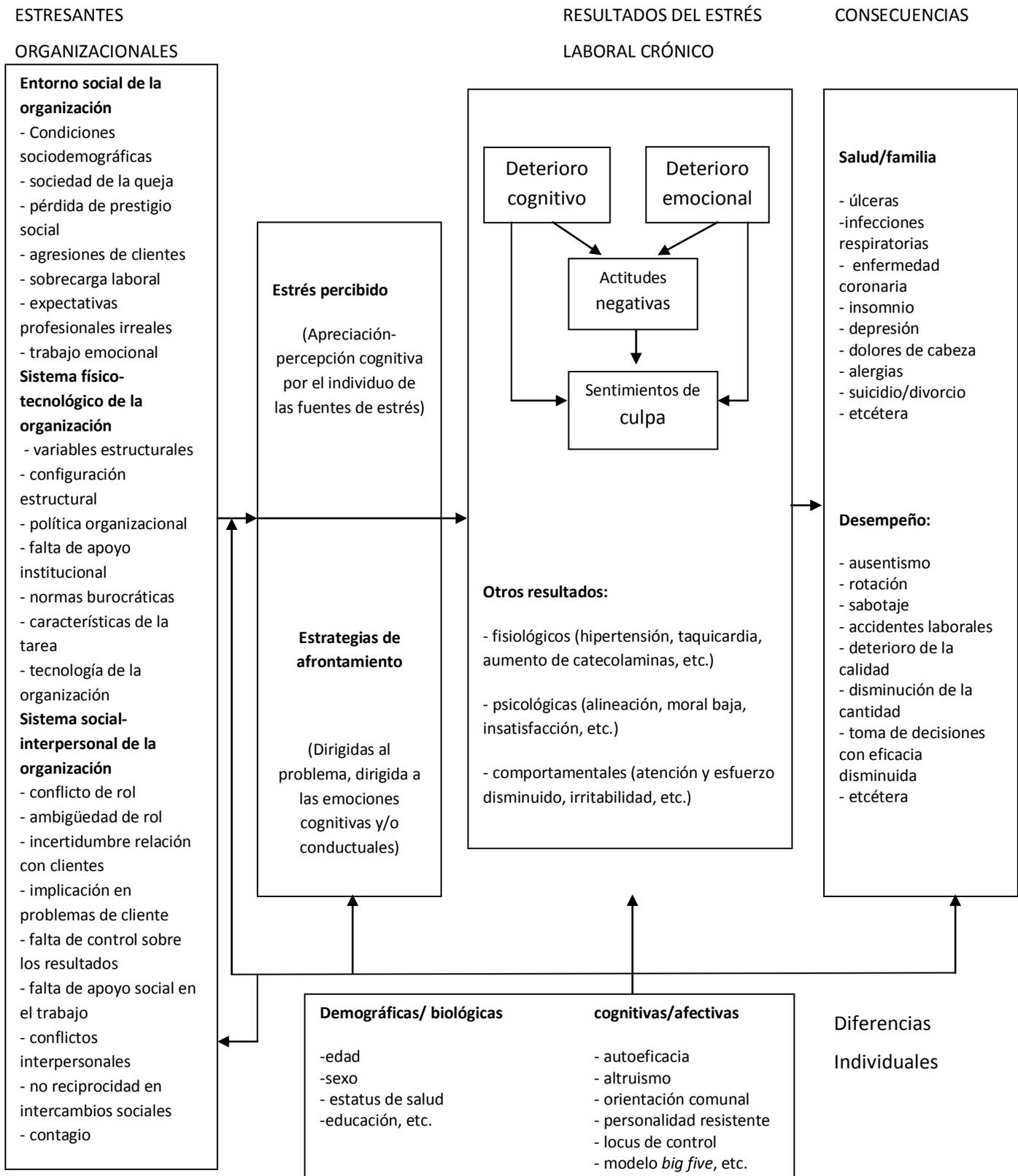


Figura 1. Modelo teórico del Desgaste Laboral, Gil Monte, 2005.

### **3.6 Repercusiones**

Como se mencionó, este fenómeno se ha abordado desde un enfoque biopsicosocial, por tanto, es de esperarse que tenga incidencia en todos los ámbitos en los que la persona se desenvuelve. Llanea (2002) agrupa las repercusiones más representativas en tres áreas, la primera es para la organización, aquí las consecuencias más importantes en las organizaciones del desgaste laboral repercuten sobre los objetivos y los resultados de estas, entre ellas cabe mencionar la satisfacción laboral disminuida, el absentismo laboral elevado, el bajo interés por las actividades laborales, propensión del abandono de la organización, el deterioro de la calidad de servicio de la organización, el aumento de los conflictos interpersonales con supervisores, compañeros y usuarios de la organización, el aumento de la rotación laboral no deseada y el aumento de accidentes laborales, así como insatisfacción de los pacientes por el trato recibido, ineficacia en la actividad diaria. Dentro del ámbito familiar y social, destaca el deterioro de la vida en pareja, deterioro de la vida familiar en general, aislamiento, por consiguiente, hay un deterioro de las relaciones y aumento de los conflictos interpersonales, dejar el trabajo, desprecio sobre su familia, amigos, compañeros de trabajo, irritabilidad e impaciencia, enfrentamientos con la pareja, los cuales pueden llevar hasta el divorcio, se incapacitan para aislarse de los problemas laborales al llegar a casa.

Lo anterior, conlleva a una disminución de la calidad de vida personal y agotamiento emocional.

### **3.7 Prevención**

La prevención del desgaste laboral, no consiste en la falta de responsabilidad ante el trabajo, Alonso-Fernández (2008) puntualiza que el trabajador dispone de varias medidas para protegerse a sí mismo contra el estresor laboral, este autor agrupa las medidas más accesibles y efectivas que sistematizan en las tres estrategias, primero afrontar el estresor, o sea la incidencia o la situación negativa, mediante una evaluación cognitivo-emocional, táctica conocida como las designaciones de afrontamiento. El afrontamiento del problema se inicia dedicando tiempo y esfuerzo a su conocimiento por la vía de la lógica racional y la efectividad buscando explicaciones razonables sobre un contexto de reflexión y de entendimiento con otras

personas sustentado por el diálogo. En segundo lugar está la desconexión periódica de la actividad laboral mediante el empleo adecuado del tiempo libre, en las direcciones de la actividad física, disponiendo de algún pasatiempo. Por último el apoyo sociofamiliar de tipo personal o emocional. Este respaldo interpersonal puede ser proporcionado por los familiares, amigos o compañeros del trabajo.

La formación es un elemento clave en la prevención del desgaste laboral, ya que se pretende conseguir un ajuste adecuado entre el individuo-puesto y viceversa, esta formación es indispensable debido a las condiciones cambiantes del entorno laboral (Gil-Monte 2005).

Los programas de formación deben considerar el entrenamiento a tres niveles, el nivel organizacional, el cual requiere entrenar a los trabajadores en acciones de desarrollo y cambio organizacional; el nivel interpersonal, que considera los grupos de trabajo así como la interacción social; y el nivel individual, que debe dar respuesta a las necesidades individuales sobre el afrontamiento al estrés.

Las intervenciones desde el nivel organizacional son escasas, ya que las principales se han centrado en el individuo. La implementación de estrategias de afrontamiento para manejar el estrés por parte de la organización, tal es el caso de la impartición de técnicas de relajación, puede ayudar a los trabajadores a manejar el agotamiento y el desgaste psíquico, pero no tratan con los otros síntomas.

Entre los procedimientos más utilizados para la prevención del estrés son el rediseño de tareas, la claridad en los procesos de toma de decisiones, evaluar la supervisión, establecer objetivos claros para los roles profesionales, implantar líneas claras de autoridad, optimizar las redes de comunicación organizacional, mejorar las condiciones de trabajo, reformar el sistema de recompensas, promoción de los profesionales siguiendo criterios claros y equitativos, participación en la toma de decisiones, incrementar la autonomía, promover reuniones multidisciplinarias con carácter periódico, formación de grupos de trabajo, etc.

Gil-Monte y Peiró (1997) han propuesto algunos métodos como los programas de socialización anticipatoria, programas de retroinformación a los trabajadores sobre su rendimiento y el desarrollo organizacional.

Los programas de socialización anticipatoria sirven para prevenir el choque con la realidad de los profesionales y sus consecuencias, ya que facilita el desarrollo de estrategias constructivas para enfrentarse con las expectativas irracionales que tienen sobre la profesión, fruto en muchas ocasiones de los modelos transmitidos por los medios de comunicación.

En los programas de retroinformación se toma en cuenta la información procedente de los clientes de la organización, de los compañeros, supervisores y de las personas a las que supervisa.

El desarrollo organizacional busca mejorar las organizaciones a través de esfuerzos sistemáticos y planificados a largo plazo, focalizados en la cultura organizacional. El objetivo es mejorar los procesos de renovación y de solución de problemas de una organización mediante una gestión de la cultura organizacional más eficaz y colaborativa.

En el sistema interpersonal, las principales intervenciones se han enfocado en encontrar algunas variables que influyen sobre la conducta organizacional y, desde luego, en la aparición del desgaste laboral.

El Apoyo social en el trabajo se define como la información que permite a las personas creer que otros se preocupan por ellos y los quieren; son estimados y valorados, y pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas.

Pines (1983) ha distinguido seis formas diferentes de ofrecer apoyo social en el trabajo, comenzando por escuchar a la persona de manera activa, pero sin darle consejos ni juzgar sus acciones. También proporcionar apoyo técnico, en el sentido de que un compañero experto diga al trabajador que está haciendo bien las cosas; creando con ello necesidades y pensamientos de reto, desafío, creatividad e implicación en el trabajo, por parte de aquellos compañeros expertos; brindar apoyo emocional, entendido como apoyo incondicional; así mismo generar en el individuo una reflexión sobre si realmente ha agotado todas las posibles soluciones, haciendo que replantee las posibles atribuciones hechas sobre los resultados de la tarea; finalmente participar en la realidad social del individuo, confirmando o cuestionando las creencias sobre sí mismo, su autoconcepto, autoeficacia y autoestima.

El entrenamiento de las habilidades sociales, por medio de estos programas puede mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo. Consiste en enseñar a los profesionales a ofrecer y recibir apoyo social en el contexto de trabajo.

Aprender el rol profesional requiere el conocimiento y dominio de un conjunto delimitado de destrezas y habilidades técnicas específicas de cada profesión, pero en el caso de aquellos que trabajan en interacción con el cliente requiere también determinadas habilidades sociales y de comunicación.

En todo programa de entrenamiento de las habilidades sociales se deben desarrollar las siguientes fases, en primera instancia la evaluación de los individuos y de las situaciones permite conocer el comportamiento de las personas y determinar la eficacia del entrenamiento. En la segunda fase las instrucciones son de gran importancia, pues comentar los componentes de la conducta que van a ser entrenados en una determinada sesión guían a las personas en la realización de las respuestas, haciendo que centren su atención sobre las conductas a tratar, poniendo ejemplos de ella; la siguiente fase se basa en el modelado, aquí se presentan al individuo los modelos de los patrones adecuados del comportamiento que deben entrenar; al pasar a la cuarta fase se realiza el ensayo conductual, que es procedimiento para que la persona represente las conductas y situaciones observadas con anterioridad en los modelos de la fase anterior; seguida de esta fase se proporciona información al individuo sobre la actuación realizada en el ensayo conductual, con el fin de moldear sus conductas. La sexta fase tiene como objetivo la generalización, es decir, que la persona desarrolle y mantenga los comportamientos aprendidos en su ambiente natural de trabajo, también se debe procurar que desarrolle conductas no entrenadas, pero similares a las conductas que entrenó y que sean exhibidas con diferentes personas. Por último se lleva a cabo una evaluación de la eficacia del entrenamiento, se analizará en qué grado se han alcanzado los objetivos establecidos en las fases iniciales.

En lo que respecta a las intervenciones sobre el individuo se han recomendado en cualquier momento del proceso de desarrollo del desgaste laboral.

Lazarus y Folkman (1986) identificaron dos tipos de estrategias de afrontamiento, las que están dirigidas a regular las emociones y las dirigidas al problema. Por afrontamiento dirigido a regular

la respuesta emocional, se entiende la serie de procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional que genera una situación estresante. El afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema atiende a aquellas estrategias que intentan modificar la fuente de estrés.

A partir de esta distinción, Steptoe (1991) distingue entre estrategias cognitivas y estrategias conductuales. Las primeras son acciones que intentan de forma explícita actuar directamente sobre la situación estresante, y las cognitivas abordan el problema modificando su percepción. Las estrategias de carácter conductual intentan mejorar las repercusiones que tienen los estresores sobre la persona. Por su parte, las estrategias de carácter cognitivo se utilizan para manejar las alteraciones emocionales producto de la situación estresante.

Otra técnica es la solución de problemas, ésta ayuda a resolver los problemas y mejorar la toma de decisiones de las personas, facilitando el reconocimiento e identificación del problema, inhibiendo al mismo tiempo la tendencia de responder impulsivamente ante él, proporcionando el desarrollo de alternativas a la situación y ofrece estrategias para analizar las diferentes alternativas y ponderarlas, proponiendo un procedimiento para escoger la respuesta al problema y verificar que tan adecuada resultó.

### **3.8 Medición del Desgaste Laboral**

La aparición del desgaste laboral en la literatura científica de corte psicológico, originó, a finales de la década de los setenta y principios de los ochenta, el desarrollo de una serie de instrumentos psicométricos dirigidos a su evaluación. El método del cuestionario, ha llegado a ser el más empleado para estimar la patología, con apoyo de otros procedimientos como la observación clínica, la entrevista estructurada o las técnicas proyectivas. Esta proliferación de cuestionarios ha tenido que enfrentarse al difícil problema de la delimitación conceptual del síndrome. En las primeras definiciones del síndrome se incluyeron multitud de síntomas (Perlman y Hartman, 1982, citado en Gil-Monte, 2005), lo que originó una seria confusión

conceptual y una gran dificultad para la elaboración de medidas que lo evaluaran en toda su amplitud, y que también permitieran discriminarlo de otros constructos similares.

Aunque no existe una guía estándar para el diagnóstico, entre los síntomas relevantes que deben incluir en los cuestionarios para evaluar el desgaste laboral, el autor incluye los siguientes: percepción de fracaso profesional, desgaste emocional y físico, sentimientos de culpa, trato despectivo hacia los clientes, cinismo, etc.

Los cuestionarios elaborados para estimar el desgaste laboral son muy numerosos debido a la expectación que ha despertado dicha patología en círculos académicos y profesionales.

Dentro de los cuestionarios, más utilizados se encuentran los siguientes:

Maslach Burnout Inventory (MBI), Maslach construyó un cuestionario para medir el desgaste laboral en el cual se evalúan tres dimensiones por medio de tres subescalas. Éstas no se combinan en una única puntuación global debido al conocimiento limitado sobre la relación entre los tres aspectos del desgaste laboral. El MBI puede ser fácilmente administrado y es ampliamente utilizado (Buendía, 1998).

Gil-Monte menciona las diferentes versiones del MBI, que se han utilizado, el: *Staff Burnout Scale for Health Professionals* (SBS-HP) (Jones, 1980), *Tedium Measure* (TM), por su parte, Pines y Aronson (1988), también desarrollaron una escala, a la cual llamaron *Burnout Measure* (BM), a pesar de que es unidimensional, pueden distinguirse tres aspectos: agotamiento, desmoralización y pérdida de la motivación; *Teacher Attitude Scale* (TAS) (Farber, 1984), *Meier Burnout Assessment* (MBA) (Meier, 1984), *Matthews Burnout Scale for Employees* (MBSE) (Matthews, 1990), *Gillespie-Numerof Burnout Inventory* (Gillespies y Numerof, 1984; Seltezer y Numerof, 1988), etc.

El MBI, en sus diferentes versiones, es con amplia diferencia, el instrumento que más se ha utilizado para la evaluación psicométrica y para el diagnóstico del desgaste laboral, independientemente de las características ocupacionales de la muestra y de su origen.

Gil-Monte (2005), elabora el Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), este instrumento, presenta cuatro dimensiones denominadas: *Ilusión por el trabajo*, *Desgaste Psíquico*, *Indolencia* y *Culpa*. Con él se puede estimar con qué frecuencia un

individuo percibe los síntomas del síndrome del desgaste laboral, en forma de deterioro cognitivo, afectivo y actitudinal.

Otra escala a destacar es la elaborada por Moreno (1997) el cual lleva por nombre Cuestionario Breve de *Burnout* CBB. Explora tres variables fundamentales el síndrome de Burnout (SBO), que contempla las tres dimensiones del modelo de Maslach y Jackson; las causas del Burnout (CBO) que tienen que ver con factores relacionados directamente con el trabajo y las consecuencias del Burnout (CON) que afectan a nivel físico, psicológico y social.

Inicialmente este cuestionario fue destinado al estudio del desgaste laboral en profesores, desde su reciente aparición hasta la fecha ha sido utilizado por un total de 1 317 sujetos de diferentes profesiones asistenciales (enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales, profesores, etc.) y procedentes de diferentes países como España, México, Brasil, Argentina, Portugal, etc (Correa-Correa y cols, 2010).

### **3.9 Estudios sobre Desgaste Laboral**

Se ha estudiado la relación del desgaste laboral con diversos factores, uno de ellos es la personalidad (Hernández, 2004; Hernández y Dickinson, 2006). Gibson (2006) indica que es bastante grande el número de aspectos de personalidad que podrían intervenir como moderadores del estrés, por lo que se suele centrar la atención en aquellos identificados por los investigadores organizacionales plasmados en el modelo de *las cinco grandes* dimensiones de la personalidad, que son la extroversión-intraversión, estabilidad emocional, afabilidad, aplicación y apertura a la experiencia. De éstas, la estabilidad emocional es la más relacionada con el estrés, los que califican alto en esta dimensión, tienen mayor probabilidad de experimentar un ánimo positivo y de sentirse bien consigo mismo y con sus trabajos. Mientras que si experimentan estrés, tienen menos probabilidades de sentirse abrumados por él y están en una mejor posición para recuperarse.

En un menor grado, los que califican alto en extroversión están más predispuestos a experimentar estados emocionales positivos. Como son sociables y amigables, tienen más

probabilidad de tener una red amplia de amigos en comparación de los que son introvertidos, cuentan con más recursos para salir adelante en etapas de estrés.

Cuando hay calificaciones bajas en afabilidad, hay una tendencia a ser antagonistas, poco comprensivos y hasta groseros con los demás. Estos atributos incrementan la probabilidad de encontrar en otras personas una fuente de estrés, lo que conlleva a relaciones interpersonales llenas de situaciones estresantes.

La aplicación es la dimensión de *las cinco grandes*, que está más consistentemente relacionada con el desempeño laboral y el éxito, por lo tanto a medida en el que el buen desempeño lleve a la satisfacción y otras recompensas, los que califiquen alto en aplicación, tienen menos probabilidad de experimentar estrés en relación con estos aspectos de sus puestos. Sin embargo los que califiquen bajo, tienen más probabilidad de tener un mal desempeño, recibir pocas recompensas y generalmente obtienen menos éxito en sus carreras, lo cual no es una receta para tener bajos niveles de estrés.

Concluyendo con *las cinco grandes*, los que tienen alta apertura a la experiencia, están mejor preparados para enfrentar los factores de estrés asociados con el cambio, porque tienen una mayor probabilidad de verlo como un reto, en lugar de cómo una amenaza.

La autoeficacia es otro atributo de la personalidad que puede moderar el proceso desde la percepción de los factores de estrés (por ejemplo, los trabajadores con baja autoeficacia tienen más probabilidad de experimentar una sobrecarga laboral), hasta las consecuencias.

Por otra parte desde un punto de vista organizacional, estudios realizados por Uribe y cols. (2008) reportan que quienes padecen agotamiento son los de iniciativa privada, los que trabajan por obra determinada, los que trabajan menos o más, es decir en los extremos, están entre el ocio y la adicción al trabajo, los que tienen poco tiempo de trabajar en la vida y en sus empleos actuales, los que compiten por los ascensos y por mejorar sus ingresos. La despersonalización se observa en quienes tienen un contacto directo con los usuarios del servicio. La insatisfacción de logro es reportada por los que ocupan puestos operativos, tienen poca antigüedad en su empleo y en general corta experiencia, y los que tienen menos ascensos e ingresos bajos.

### 3.10 Desgaste laboral en el ámbito hospitalario

En los últimos años, el sistema del cuidado de la salud, se ha visto sometido a diversos cambios en muchos países; han habido grandes avances en la ciencia médica con excelentes resultados en diversos campos de tratamiento, lo cual, además de aumentar la esperanza de vida de muchos pacientes, ha elevado las expectativas y demandas referentes al sistema del cuidado de la salud. Estos profesionales se están viendo obligados a trabajar bajo una fuerte presión y se ven sometidos a un fuerte estrés al tener que compaginar estas demandas de los pacientes con los recursos de los que disponen.

Los estudios realizados con docentes y profesionales de la salud en la ciudad de Guadalajara y Michoacan (Uribe, 2008), revelaron que el grupo de profesionales de la salud presentó mayores puntuaciones consistentemente más altas en los tres factores. En cuanto a las diferencias de sexo, las mujeres perciben en mayor grado que los hombres la despersonalización y el desgaste emocional.

Buendía y Ramos (2001), afirman que el estrés entre los médicos ha sido subrayado en una buena cantidad de estudios, destacando, los factores más comunes que se han sido identificado en la historia, como la presión del tiempo, la incertidumbre, tratar con la muerte, la administración, las demandas del trabajo, los pacientes problemáticos, el cubrir las necesidades y demandas de los pacientes, las interrupciones y el conflicto casa/trabajo. Sin embargo pueden darse diferencias entre las distintas profesiones relacionadas con la salud.

La mayoría de las causas de estrés en los médicos son comunes para las diferentes especialidades, pero puede darse una presión específica relacionada con una especialidad médica en particular y diferentes etapas dentro de la profesión médica.

Un estudio que data de 1987 (Buendía y Ramos, 2001) reveló que por naturaleza, algunas especialidades son más estresantes que otras, dando como resultado, mayor *deficiencia médica*.

En 1996, otra investigación encabezada por Swanson (citado en Buendía y Ramos, 2001), arrojó evidencias de que las mujeres tienen menos estrés ocupacional y una mayor satisfacción laboral en general a diferencia de los hombres. A su vez, Rout (1998) entrevistó a treinta especialistas

en el noroeste de Inglaterra; un análisis cualitativo de los datos remarcó que la presión de tiempo y el trabajo excesivo eran dos factores importantes de estrés para los especialistas; además, hubo algunas diferencias, por ejemplo, los especialistas en obstetricia y ginecología tenían una mayor presión debido al aumento de quejas y litigaciones, mientras que para los cirujanos la principal fuente de estrés está en las operaciones difíciles que no salen bien.

## 4. Desgaste Laboral y Locus de Control

Kobasa y Puccetti (1983) junto con Cummins, (1988) (citados en Sunbul, 2003, p. 2), apoyan la hipótesis de que la relación entre estrés y el estrés laboral está moderado por el locus de control.

Al respecto, Gibson (2006, p.117), reporta un interesante estudio realizado en Estados Unidos con 90 empresarios, examinó el locus de control, el desgaste laboral percibido, los comportamientos de manejo de estrés y el desempeño. El estudio se hizo en un distrito empresarial durante un periodo de 3.5 años. Se encontró que los internalizadores percibían menos estrés que los externalizadores, y que además, empleaban más comportamientos de manejo centrados a las tareas, y menos centrados a las emociones, lo que se ha asociado con mejor desempeño.

Du Brin (2003, p. 147) plantea que tener un locus de control externo predispone a la gente al estrés laboral porque no cree poder controlar los factores clave en su ambiente. Pues de acuerdo con Llana (2008, p. 463), el locus de control interno se relaciona con mayores posibilidades de afrontamiento de la situación, que acrecentará las posibilidades de mantener la salud y prevenir enfermedades además de mayor cooperación con tratamientos y programas de salud. Mientras que ciertamente la incidencia de estrés, depresión y ansiedad se dará más, en aquellos en los que predomine el locus de control externo.

Diversos autores encuentran correlaciones positivas entre locus de control externo y aumento de burnout (Revicky y May, 1983; McIntyre, 1984, Wilson y Chiwakata, 1989; en Medina y García, 2002, p. 4). Cuanto menos control de la situación cree tener el individuo mayores posibilidades habría que apareciera el síndrome, sobre todo en situaciones ambiguas, difíciles o novedosas, en las que la persona cree tener poca o ninguna posibilidad de controlarlas.

Buendía (1988, p. 69), en concordancia a los factores desencadenantes del desgaste laboral y el locus de control, los estudios determinan que si un trabajador se encuentra presionado por el tiempo o por la gente, tiene demasiado trabajo por realizar, carece de control sobre el

procedimiento de trabajo, experimenta ambigüedad en la especificación de qué es lo que tiene que hacer, entonces no puede valorar sus capacidades de un modo adecuado. Como ya habíamos visto, la experiencia prolongada de una utilización de las capacidades demasiado bajo o, muy alta produce insatisfacción y estrés del tipo ansiedad, depresión o aburrimiento. Consecuentemente, el trabajador no se siente con control, si persiste, puede ser introyectada de manera que el trabajador llega a creer que los premios y los resultados aversivos del trabajo no están bajo su control.

La relación de estas dos variables también ha sido sujeta de investigaciones en México, por ejemplo, en el 2006, Hernández y Dickinson (p. 45,46) llevaron a cabo un estudio donde relacionaron el desgaste laboral con variables de la personalidad, entre ellas el locus de control, en 314 trabajadores de los servicios de salud pública en el Distrito Federal (médicos, enfermeras, trabajadores sociales, intendencia, administrativos, odontólogos, químicos y psicólogos); encontrando que las personas con un locus de control interno no presentan desgaste laboral, mientras que las que tienen un locus de control externo, son los trabajadores más propensos a desarrollarlo.

En base a lo anterior, se sigue con la suposición tradicional de que la gente que considera que tiene el control de una situación (locus de control interno), tendrá menos probabilidad de evaluar la situación como amenazante o estresante. Dicha suposición es válida en sentido general, sin embargo, la relación entre el locus de control y el estrés no es siempre tan directa. Gibson (2006, p. 213), formula una descripción más incluyente, sugiere que los internalizadores tienen más probabilidades de experimentar estrés cuando no pueden ejercer el control que creen que deberían, mientras que los externalizadores se sentirán amenazados y, en consecuencia estresados, en situaciones en las que pueden ejercer cierto grado de control sobre lo que sucede. Desde esta perspectiva, la relación locus de control-estrés, es una función de creencias personales y realidades ambientales. Cuando las creencias de una persona, acerca de dónde reside el control, son congruentes con el locus de control real en una situación dada, existe menos probabilidad de que se genere estrés. Pero, cuando las creencias y la realidad no son las mismas, la probabilidad de experimentar estrés aumentan.

Un ejemplo al respecto es el estudio de Gianakos (2002), en el que se observa que las estrategias de afrontamiento orientadas a pedir ayuda y tener un pensamiento positivo en situaciones de estrés laboral se presentaron en personas con locus de control interno, y fueron precisamente las trabajadoras quienes mayormente presentaban estas características.

Medina (2002), en una investigación que realizó con deportistas de alto rendimiento encontró que factores de la personalidad tipo A (como la agresividad, la competitividad, la ambición, la dominancia y el control en sus relaciones interpersonales), son factores predisponentes del síndrome ya que la mayoría de los deportistas que presentan desgaste laboral perciben que ellos tienen el control sobre sus vidas, es decir tienen locus de control interno.

En algunas investigaciones se indica que niveles altos de estrés no tienen significancia en cuanto al estado civil (Jiménez, 2003); sin embargo estudios como el de Corredor y Monroy (2009), quienes encontraron que el estar casados o en unión libre, sí es un factor de riesgo para presentar niveles de estrés alto y medio, además las particularidades y periodos de la historia de un país, su situación socioeconómica y otra serie de estresores organizacionales son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa y comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. Si bien estudios recientes sugieren que es mayor la incidencia de los factores estresantes familiares sobre la vida laboral y conyugal, la inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos, fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como también deterioro de la relación conyugal y familiar (Slipack, 1994 citado en Campos, 2006).

## **5. Método**

### **Planteamiento y justificación del problema**

En este trabajo se enfatiza cómo es que de un tiempo a la fecha preocupa más la calidad de vida en general de todos los habitantes y específicamente de los profesionales que laboran en los servicios humanos, aquellos que tienen un contacto directo con pacientes, usuarios cuyas exigencias llegan a desbordar la capacidad de actuación del trabajador de la salud (Buendía y Ramos, 2001, p. 33).

En diversas investigaciones se destaca la concepción acerca de que la presencia de locus de control interno disminuye la probabilidad de desarrollar desgaste laboral y viceversa, un locus de control externo supone una mayor predisposición al mismo (Revicky y May, 1983; McIntyre, 1984, Wilson y Chiwakata, 1989; en Medina y García, 2002, p. 4; Du Brin, 2003, p. 147; Buendía, 1988, p. 69; Hernández y Dickinson, 2006, p. 45,46). Empero, la propuesta teórica de Gibson (2006) viene a revolucionar esta idea, proporcionando datos que sugieren que el locus de control juega un papel distinto en relación al desgaste laboral.

Por tanto, se pretende investigar si existe relación entre el locus de control y el desgaste laboral en trabajadores del sector salud.

### **Pregunta de investigación**

¿Existe relación entre el locus de control y el desgaste laboral en trabajadores del sector salud?

### **Objetivo**

Determinar si existe o no una relación significativa entre Locus de control y Desgaste Laboral en los trabajadores de dos hospitales gubernamentales.

## **Hipótesis**

H1. Existe relación estadísticamente significativa entre el locus de control y el desgaste laboral.

H0. No existe relación estadísticamente significativa el locus de control y el desgaste laboral.

## **Variables**

### Correlacionales

Locus de control

Desgaste laboral

### Demográficas

Edad

Sexo

Antigüedad en la empresa

Sueldo

Escolaridad

Puesto

Apoyo recibido por sus compañeros de área

## **Definición Conceptual**

Locus de control: Es la creencia que uno tiene respecto a quién o qué factores controlan su vida (La Rosa, 1986, p. 40).

Desgaste laboral: El desgaste profesional es un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y reducción de la realización personal (Maslach 1976; Maslach y Jackson

1981); considerando que el desarrollo del síndrome es un proceso con antecedentes y consecuentes (Moreno-Jiménez *et al.*, 1997).

Sexo: Conjunto de atributos biológicos y psicológicos que determinan el género de un individuo.

Antigüedad en la empresa: Tiempo transcurrido desde el día en que se obtiene el empleo.

Sueldo: Retribución monetaria que se paga a un trabajador.

Escolaridad: Número de Años de Estudios.

Puesto: Funciones que desempeña un empleado en su lugar de trabajo.

Apoyo recibido por sus compañeros de área: La ayuda real o percibida que el individuo obtiene de las relaciones interpersonales, tanto para el plano emocional como en el instrumental, para una situación específica (Buendía y Ramos, 2001, p. 45).

## **Definición operacional**

Locus de control: Puntuación obtenida en el cuestionario de locus de control De la Rosa

Desgaste Laboral: Puntaje obtenido en el CBB

Edad: Variable proporcionada por los participantes en la hoja de respuestas.

Género: Variable proporcionada por los participantes en la hoja de respuestas.

Estado civil: Variable proporcionada por los participantes en la hoja de respuestas.

Antigüedad: Variable proporcionada por los participantes en la hoja de respuestas.

Escolaridad: Variable proporcionada por los participantes en la hoja de respuestas.

Puesto: Variable proporcionada por los participantes en la hoja de respuestas.

Apoyo recibido por sus compañeros de área: Variable proporcionada por los participantes en la hoja de respuestas.

## **Participantes**

Los participantes que conformarán la muestra fueron 268 trabajadores de los Hospitales “Gregorio Salas” y el “Hospital General Siglo XXI” pertenecientes a distintas áreas de ambas dependencias, entre ellas: médicos, enfermeros, administrativos, trabajo social, intendencia, vigilancia, camilleros, laboratoristas, rayos X, técnicos de química y otros.

## **Muestreo**

La elección de los participantes se hará a través de un muestreo no probabilístico, por selección intencional o de conveniencia, ya que unas veces, era la Dirección de los Hospitales asignaba al personal que sería evaluado, y otras ocasiones, eran las investigadoras seleccionen directa e intencionadamente los individuos de la población

## **Tipo de Estudio**

El tipo de estudio que se utilizará en la investigación será correlacional; tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables; de campo, ya que la aplicación será en escenarios naturales.

## **INSTRUMENTOS**

### ***Locus de Control***

Se aplicará el instrumento de locus de control De la Rosa, esta prueba consta de 61 reactivos con 5 opciones de respuesta: Completamente de acuerdo 5, De acuerdo 4, Ni en acuerdo ni en desacuerdo 3, En desacuerdo 2, Completamente en desacuerdo 1.

Consta de cinco dimensiones con sus índices de consistencia interna (Alpha de Cronbach) son: Internalidad instrumental 0.82 (10 reactivos); Fatalismo/Suerte 0.89 (14 reactivos); Poderosos del macrocosmos 0.78 (9 reactivos); y Afectividad 0.83 (9 reactivos). El poder discriminativos de los reactivos es satisfactorio (p. 001).

Para la construcción de esta escala el autor realizó un análisis de factores que arrojó las siguientes dimensiones:

- Fatalismo/ suerte.- son las creencias en que los resultados de la conducta dependen de factores como la suerte o el destino.
- Poderosos del macrocosmos.- se refiere a las razones donde el individuo da al poder que está en manos de decisiones sociopolíticas que afectan el destino de la comunidad, del país y del mundo.
- Afectividad.- mide situaciones en que las personas consiguen objetivos a través de relaciones afectivas con quienes las rodean.
- Internalidad instrumental.- se refiere a situaciones en que el individuo controla su vida debido a su esfuerzo, trabajo y capacidades.
- Poderosos del microcosmos.- se refiere al poder que tiene el sistema micro social sobre el individuo, por ejemplo; el patrón, el jefe, los padres, el maestro, etc.

El análisis factorial reportó 11 factores con valores propios superiores a 1.0 y que explican 52.8% de la varianza total de la prueba. Se seleccionaron los cinco primeros por su claridad conceptual, los cuales explican 40.7% de la varianza total.

### ***Desgaste Laboral***

Para evaluar esta variable, se aplicará el Cuestionario Breve de Burnout (CBB), elaborado por Moreno y cols. (1997), es un cuestionario que consta de de 21 ítems, en todas las escalas el rango de respuesta cuenta con 5 opciones: 1. Ninguna ocasión, 2. Raramente, 3. Algunas veces, 4. Frecuentemente y 5. La mayoría de las veces.

El autor propuso el valor mayor de 3 como “afectado” en la variable que se trate, y mayor de 4 como “altamente afectado”.

Los 21 ítems están teóricamente organizados en tres grandes bloques:



Estructura Teórica del C.B.B.

-El primer bloque integrado por los **antecedentes del Burnout**. Específicamente se han tenido en cuenta tres factores que la teoría ha puesto en repetidas ocasiones relacionadas con el burnout: Características de la tarea, Tedio y Organización. La elección del factor *Características de la Tarea* viene determinada por la importancia que tiene en la génesis del burnout el desarrollo de tareas no motivantes para el sujeto.

La variable *Tedio* como antecedente del burnout tiene su base en los mismos orígenes del estudio del burnout, concretamente en el modelo específico de Pines, Aronson y

Kafry (1981) del burnout como tedio. En este caso se ha optado por darle una operativización centrada en la monotonía y la repetición. El último factor antecedente considerado, la *Organización* tiene igualmente sus raíces en los modelos que han insistido en las bases organizacionales del síndrome, entre los cuales probablemente el más conocido es el de

Cherniss (1980). Dado el reducido número de ítems por escala, se ha optado por ítems que pudieran cubrir un amplio espectro de la variable en cuestión, por lo que, en principio, en la elaboración del cuestionario se ha subordinado la consistencia interna del mismo a su validez de medida.

-El segundo bloque integra los tres **factores del síndrome** recogidos en el modelo presentado por Maslach y Jackson (1981b). En su elaboración se ha mantenido el criterio expuesto de asegurar la validez de medida a costa, posiblemente, de su consistencia interna.

-Finalmente, en el tercer bloque, la elaboración de los ítems relativos a las **consecuencias del burnout** ha atendido a las consecuencias *físicas*, a las consecuencias *sobre el clima familiar* y al *rendimiento laboral*, aspectos todos ellos que han sido abundantemente recogidos en la literatura sobre el tema, como recoge el resumen de Schaufeli y Buunk (1996).

La confiabilidad que presenta el **C.B.B.** en la escala global del síndrome es de  $\alpha = .7413$  (N= 9 ítems).

En el análisis factorial de los ítems relativos al síndrome incluidos en el **C.B.B.**, nueve en total, realizado mediante Componentes Principales se obtienen tres factores que explican el 60% de la varianza. En un análisis pormenorizado de los factores se observa que la estructura propuesta a nivel teórico se replica en el plano empírico dado que los tres factores corresponden a las tres dimensiones del síndrome:

- Factor I: Realización Personal.- Este factor explica el 31,8% de la varianza, y todos sus ítems (ítems 5, 12, 19) son originales de la subescala Realización Personal.
- Factor II: Cansancio Emocional.- Este segundo factor explica el 14,4% de la varianza, está compuesto por los ítems de provenientes de la dimensión original (ítems 1, 7, 15) más un ítem de Despersonalización (ítem 3).
- Factor III: Despersonalización.- La varianza explicada por este último factor es de 13,2%. En él aparecen los dos ítems restantes de la dimensión teórica (Ítems 11, 18).

El análisis factorial realizado mediante la técnica de componentes principales ha proporcionado directamente dos factores. Ambos factores explican conjuntamente el 54,5% de la varianza.

- Factor I: Organización.- Este factor explica el 34,6 % de la varianza. Está formado por los elementos provenientes de los aspectos organizacionales incluidos (ítems 4, 8, 9) junto con un ítem proveniente de los aspectos relativos a las características de la Tarea (ítem 16).
- Factor II: Características de la Tarea.- Explica el 19,9 % de la varianza y está constituido por los ítems provenientes de los aspectos relativos al Tedio (ítems
- 6, 14, 20) más dos ítems de las características de la tarea (ítems 2 y 10). Incluye aspectos referidos tanto a la monotonía como al feedback recibido.

Aunque el objetivo del CBB es el de evaluar conjuntamente el burnout y no específicamente sus dimensiones, en el análisis de validez convergente, la correlación global obtenida en las dimensiones es alta ( $r=0,6881$ ).

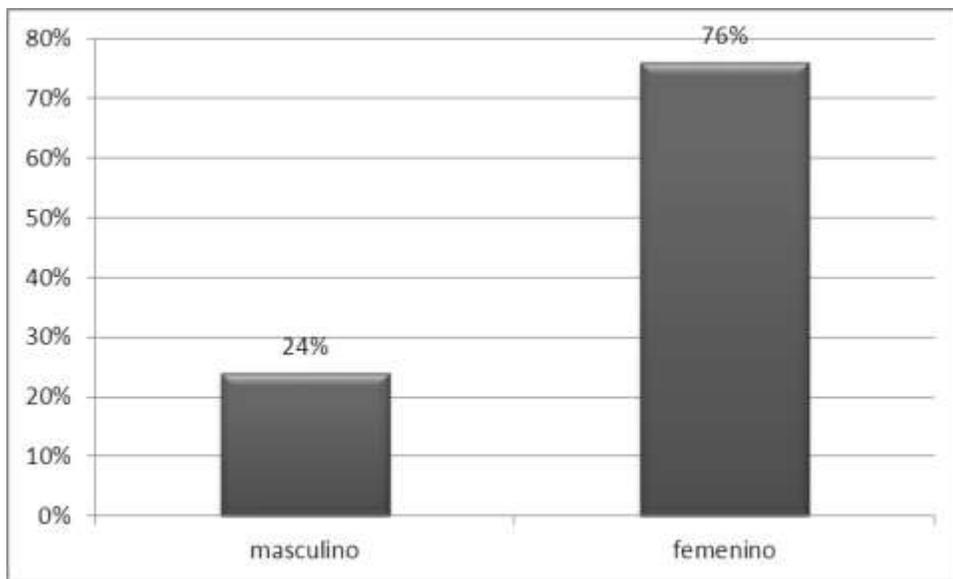
El cuestionario se responde en una escala ordinal de 5 puntos (1 a 5) que expresan frecuencias crecientes de experimentar el contenido de la proposición de que se trate. Los valores mínimos y máximos posibles para cada subvariable y para la variable CON oscilan entre 3 y 15, valor que es promediado entre el número de ítems correspondientes, que es 3. El autor propuso el valor mayor de 3 como “afectado” en la variable que se trate, y mayor de 4 como “altamente afectado”.

## 6. RESULTADOS

### Estadística Inferencial

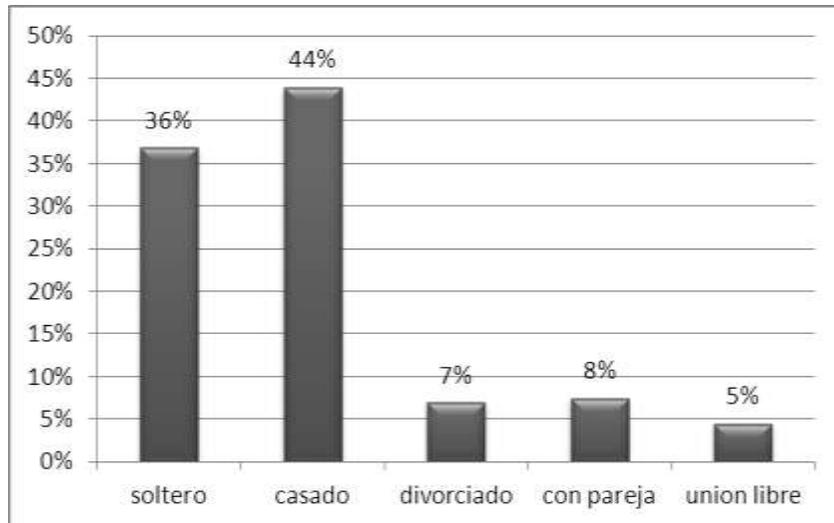
Para el análisis estadístico utilizaremos la correlación producto momento de Pearson, cuya finalidad será determinar la relación que existe entre el locus de control y el desgaste laboral.

Participaron 268 trabajadores de hospitales no gubernamentales, de los cuales el 76% (204) eran mujeres y el 24% (64) de la población eran hombres (ver gráfica 1).



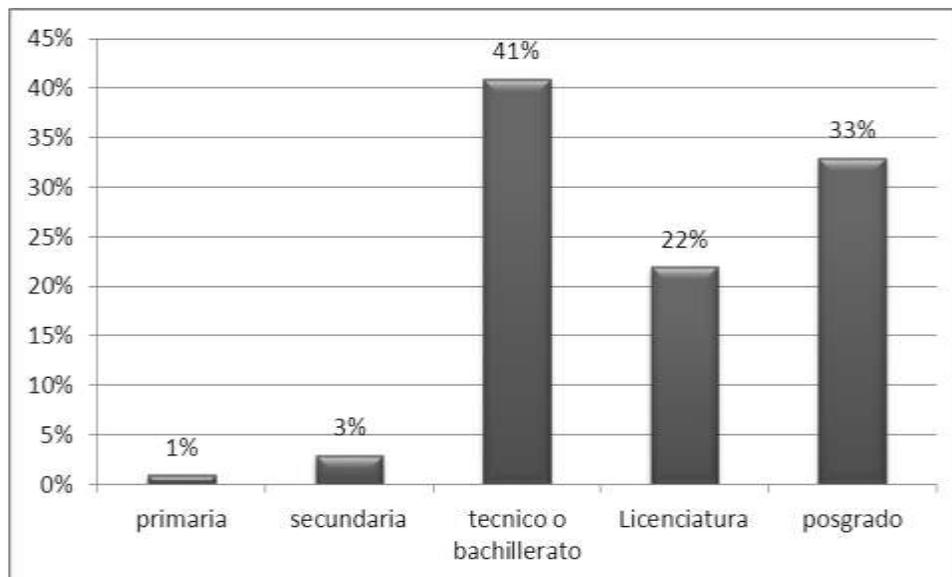
**Gráfica 1.** Distribución de sexo

En la gráfica 2 referente al estado civil, se obtuvieron cinco categorías, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera, el 36% (97) de la población son solteras, 44% (118) son casados, el 7% (19) son divorciado, el 8% (21) tienen pareja y el 5% (13) viven en unión libre.



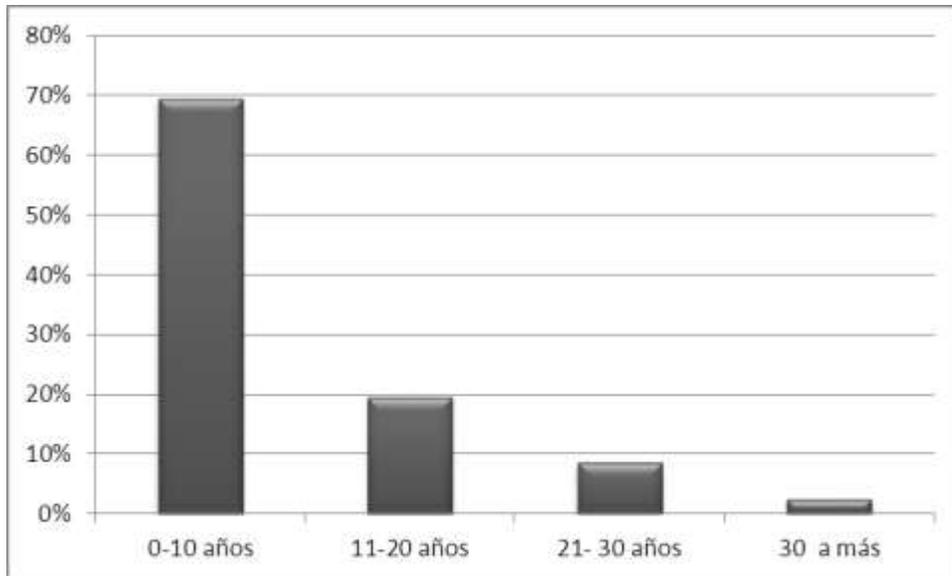
**Gráfica 2.** Estado civil

De acuerdo al nivel escolar, el 41% (110) estudió una carrera técnica o bachillerato, el 33% (88) tiene un posgrado, el 22% (59) tiene una licenciatura, el 3% (8) solo tiene secundaria y el 1% (3) estudio la primaria.



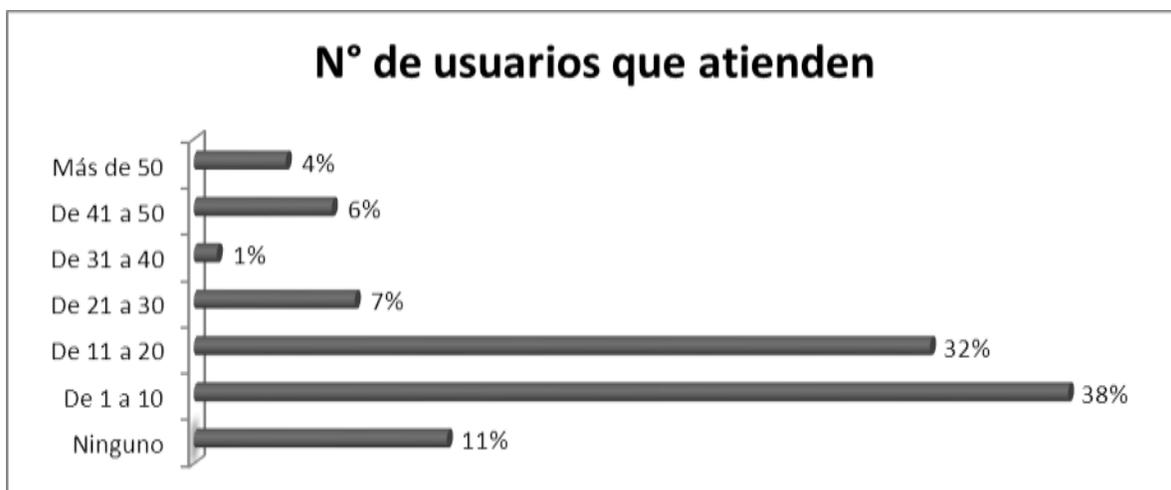
**Gráfica 3.** Nivel escolar

La gráfica 3 representa que el 70% (184) de los trabajadores del hospital llevan entre 0 y 10 años de antigüedad en el mismo puesto, mientras que el 19.5% (52) tienen entre 11 y 20 años laborando, el 9% (24) de 21 a 30 años, y el 2.5% (8) de la población lleva 30 años o más.



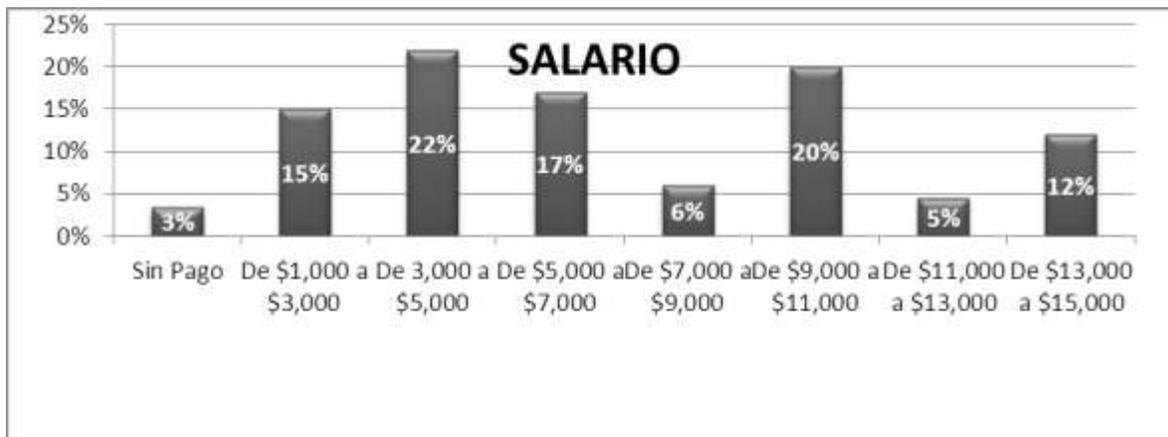
**Grafica 5.** Antigüedad en el puesto

En cuanto a los usuarios atendidos en un día, un 11% (29) no atiende a ningún usuario, el porcentaje más alto es el 38% (102) y lo componen aquéllos que atienden de uno a diez usuarios al día, seguidos por el 32% (86) de quienes atienden de once a veinte usuarios, el 7% (20) tiene de veintiuno a treinta usuarios, un 1% (3) atiende de treinta y uno a cuarenta personas al día, el 6% (17) atiende de cuarenta y uno a cincuenta usuarios, y el 4% (11) llega a atender más de cincuenta usuarios al día.



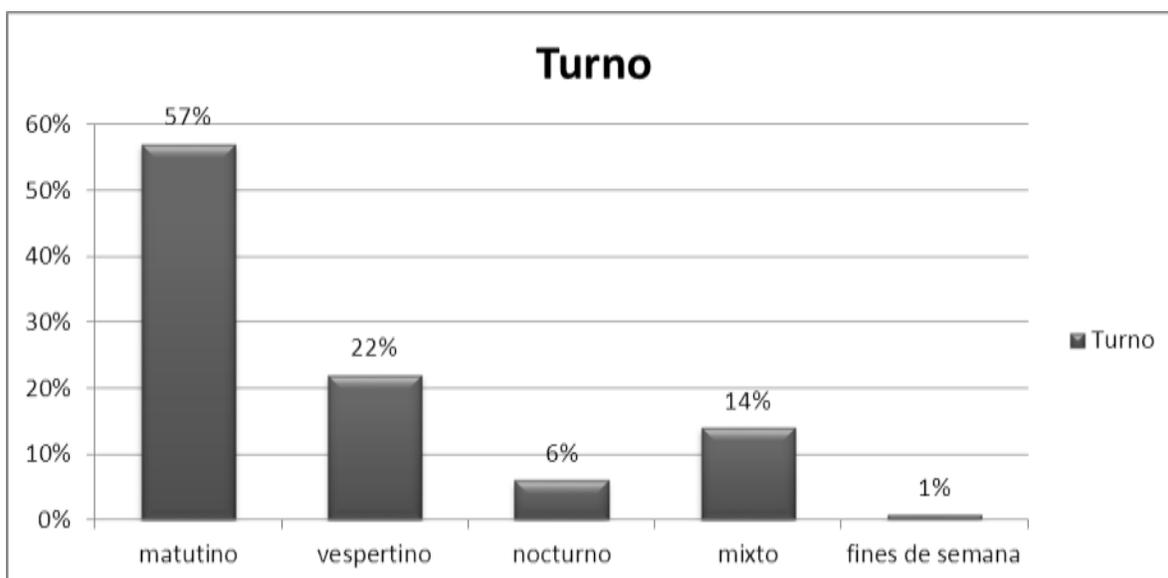
**Gráfica 4.** Distribución del Número de usuarios atendidos al día.

Lo referente al salario que recibe mensualmente el personal, un 3% (8) que no recibe un pago porque se encuentran realizando su servicio social en ambos hospitales; el 15% (40) recibe de \$1000 a \$3000, un 22% (59) gana de \$3000 a \$5000, el 17% (46) tiene un salario de \$5000 a \$7000, el 6% (16) gana de \$7000 a \$9000; el 20% (54) gana de \$9000 a \$11000, un 5% (13) gana de \$11,000 a 13,000 y por último el 12% (32) recibe de \$13000 a \$15000 al mes.



**Gráfica 5.** Distribución del Salario

De acuerdo al turno en el que trabaja el personal, el 57% (153) labora en el turno matutino, el 22% (59) trabaja en un horario vespertino, el 14% (37) turno mixto, un 6% (16) trabaja en un horario nocturno, y solamente un 1% (3) de esta muestra trabaja los fines de semana.



**Gráfica 6.** Distribución del Turno

## CORRELACIONES

### a) Variables Sociodemográficas y Burnout

CORRELACIONES		Correlación de Pearson (r)	Nivel de Significancia
<b>Burnout Síndrome</b>	Edad	-.157	.011

La dimensión de síndrome de burnout se correlaciona con la edad de las personas obteniendo una  $r = -.157$  y un nivel de significancia de .011.

### b) Variables Laborales con Locus de Control y Burnout

CORRELACIONES		Correlación de Pearson (r)	Nivel de Significancia
<b>Locus de Control Externo</b>	Usuarios que atiende al día	.154	.017
<b>Locus de Control Interno</b>	Usuarios que atiende al día	.160	.013
<b>Burnout Factores</b>	Horario de trabajo	-.152	.013
<b>Burnout Síndrome</b>	Antigüedad en el trabajo	-.184	.003

En relación con el Locus de Control Externo y las variables laborales, se obtuvo una correlación positiva con el número de usuarios que atiende al día con una  $r = .154$  y un nivel de significancia de .017

Se puede observar que el Locus de Control Interno se correlaciona positivamente con la variable usuarios que atiende al día, teniendo una  $r = .160$  y un nivel de sig.= .013.

Respecto al Burnout y la variable del horario de trabajo se encontro una correlación negativa de  $r = -.152$  y el nivel de significancia de .013.

En cuanto a la antigüedad en el trabajo, se obtuvo una correlación negativa de  $r = -.184$  y un nivel de significancia de .003

### c) Locus de Control y Burnout

CORRELACIONES		Correlación de Pearson (r)	Nivel de Significancia
<b>Burnout Síndrome</b>	Locus de Control Externo	.237	.000
	Locus de Control Interno	.240	.000

En cuanto a la Dimensión de Burnout Síndrome se encontró una fuerte correlación entre el Locus de Control Externo obteniendo una  $r = .237$  y un nivel de significancia= .000; y el Locus de Control Interno con una  $r = .240$  y un nivel de significancia=.000

## ANOVA Locus de Control y Burnout con las variables sociodemográficas y laborales

Para las variables categóricas, se utilizó el ANOVA de un factor.

### Sexo

Al comparar la variable sociodemográfica de sexo, con la dimensión de factores de burnout con una  $F=6.343$  y un índice de significancia de  $.012$ ; se destaca mayor índice de factores de burnout en hombres que en las mujeres.

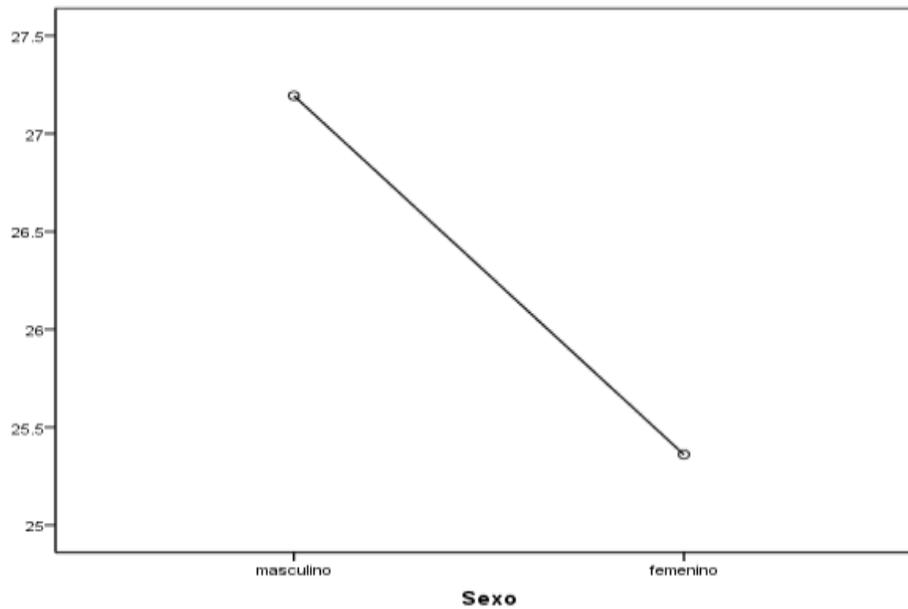


Figura 1. Comparación de medias de la variable Sexo con la dimensión Factores de Burnout.

### Escolaridad

Con una  $F=2.415$  y un  $\text{Sig.}=.049$ , podemos observar que las personas que tienen una escolaridad en secundaria son más proclives a estar expuestas con los factores de Burnout, disminuyendo en las personas que tienen un nivel de primaria o un posgrado.

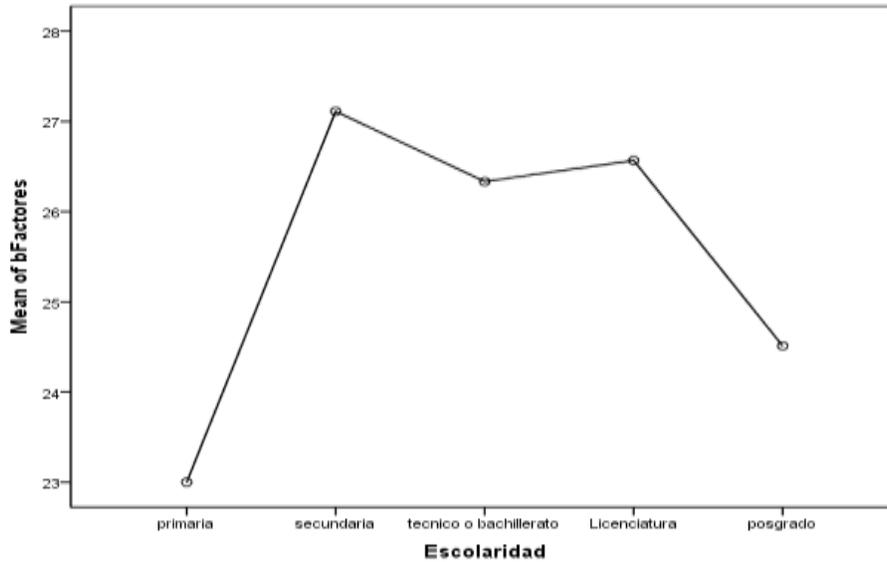


Figura 2. Comparación de medias de la variable Escolaridad con la dimensión de Factores de Burnout.

### Estado Civil

Finalmente se obtuvo una  $F = 7.165$  y nivel de significancia de  $.001$  en relación al estado civil y la dimensión de Consecuentes del Burnout, observándose que las personas que están divorciadas y las que viven en unión libre son más susceptibles a presentar los consecuentes del Síndrome a diferencia de las personas que reportan tener pareja.

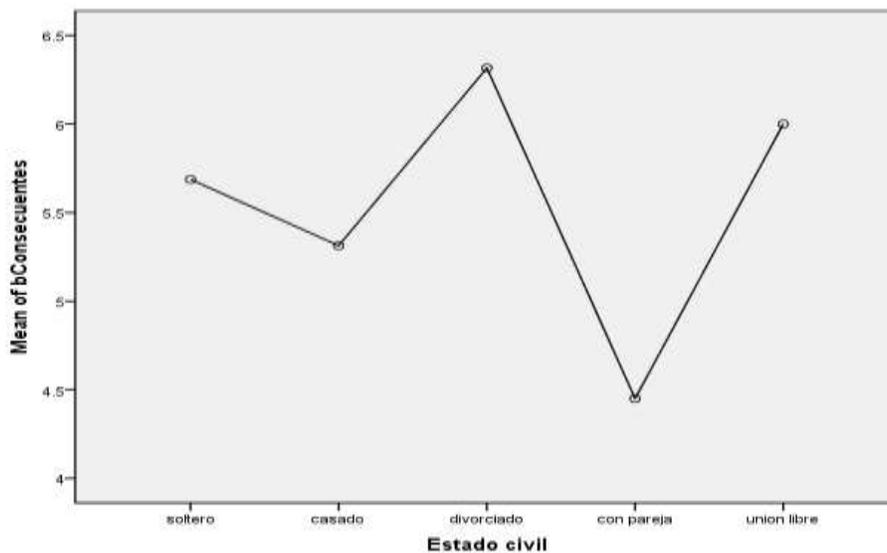


Figura 5. Comparación de medias de la variable Estado Civil con la dimensión de Consecuentes de Burnout

## Turno

El turno influye también en la presencia del síndrome de burnout, con  $F= 3.398$  y una significancia de  $.010$ ; quienes trabajan en el turno mixto presentan un mayor síndrome de burnout, ubicándose como el turno con menor incidencia está el de los fines de semana.

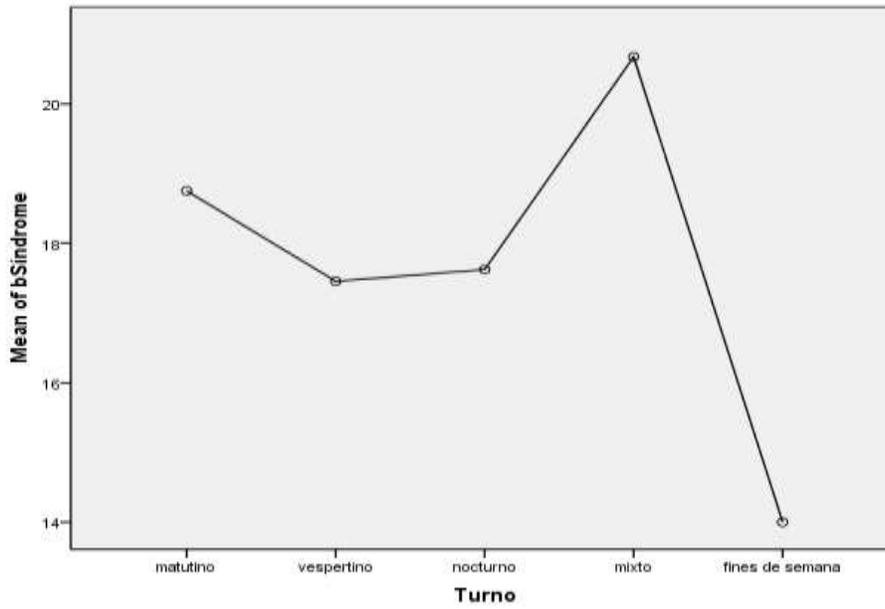


Figura 8. Comparación de medias de la variable Turno con la dimensión de Síndrome de Burnout.

Asimismo, el turno es una variable que va a determinar los consecuentes del burnout con una  $F= 9.062$  y un índice de  $.000$ , siendo las personas que pertenecen a un turno mixto quienes poseen un puntaje más alto en esa dimensión, y nuevamente los que laboran los fines de semana son los que puntúan más bajo.

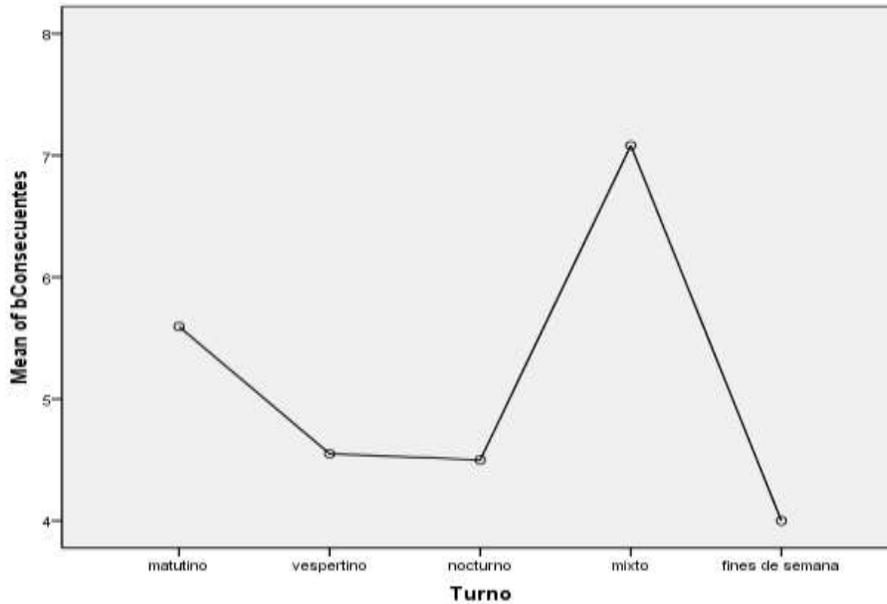


Figura 9. Comparación de medias de la variable Turno con la dimensión Consecuentes de Burnout.

### Reciben supervisión

Estos resultados muestran que con una  $F= 7.895$  y una sig. de  $.005$ , las personas que reciben supervisión en su trabajo tienden a sacar mayor puntaje en la dimensión de Consecuentes del Síndrome de Burnout, que las personas que no la reciben.

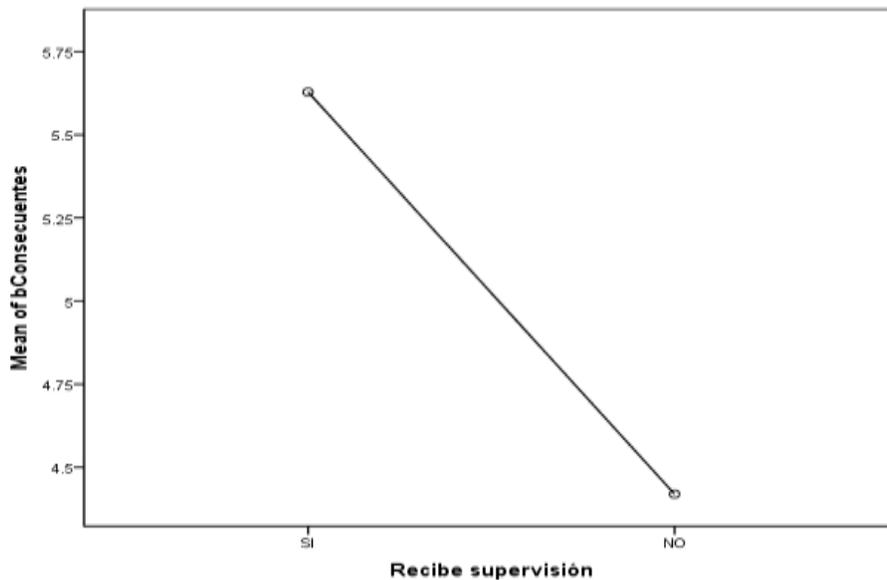


Figura 10. Comparación de medias de la variable Reciben supervisión con la dimensión de Consecuentes del Bornout

## Salario

Con una  $F= 3.247$  y un índice de  $.003$ , tanto las personas que perciben un salario mensual de entre  $\$1000$  y  $\$3000$ , como las que reciben uno de  $\$11000$  - $\$13000$  puntúan más alto en el síndrome de burnout, y aquellas que cuentan con salario de  $\$7000$  a  $\$9000$  y las que no reciben pago son las que puntúan más bajo en la dimensión.

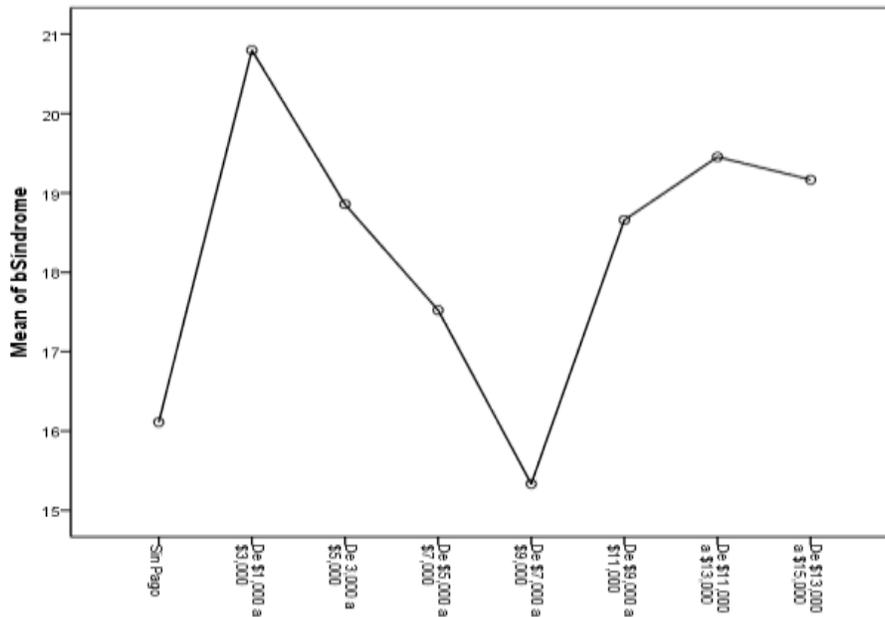


Figura 11. Comparación de medias de la variable Salario con la dimensión Síndrome de Burnout.

Con  $F= 5.031$  y una significancia de  $.000$ , tienen mayores puntajes en la dimensión de consecuentes de burnout, nuevamente son los que ganan de  $\$11000$  a  $\$13000$  y de  $\$1000$  a  $\$3000$ , los que puntúan mucho más bajo en la dimensión son los que reciben un salario de  $\$5000$  a  $\$7000$  y de  $\$7000$  a  $\$9000$ .

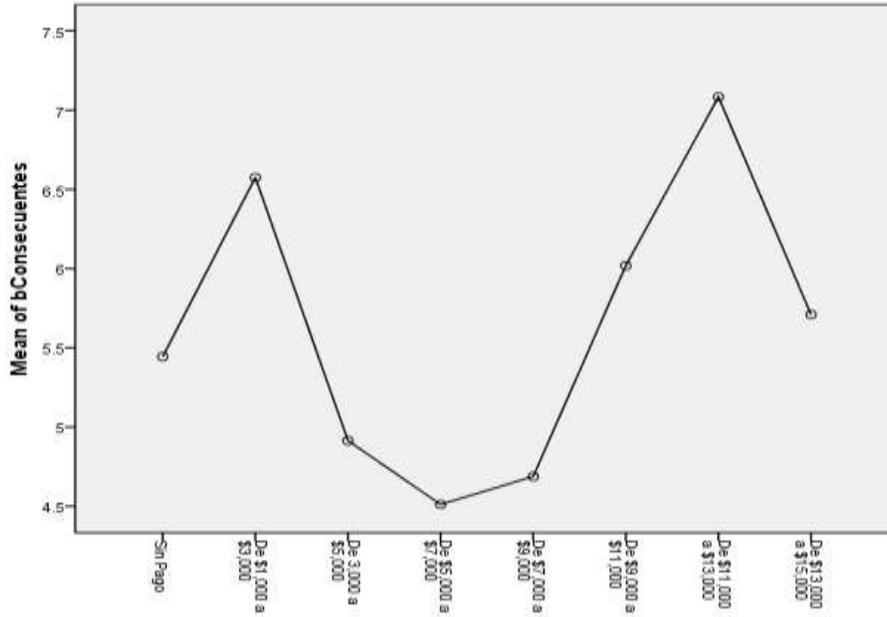


Figura 12. Comparación de medias de la variable Salario con la dimensión Consecuentes de Burnout.

### Reciben Apoyo

Para el síndrome de burnout, si el trabajador refiere que nunca recibe apoyo el puntaje es más alto. Con  $F=8.198$  y un nivel de significancia de  $.000$ .

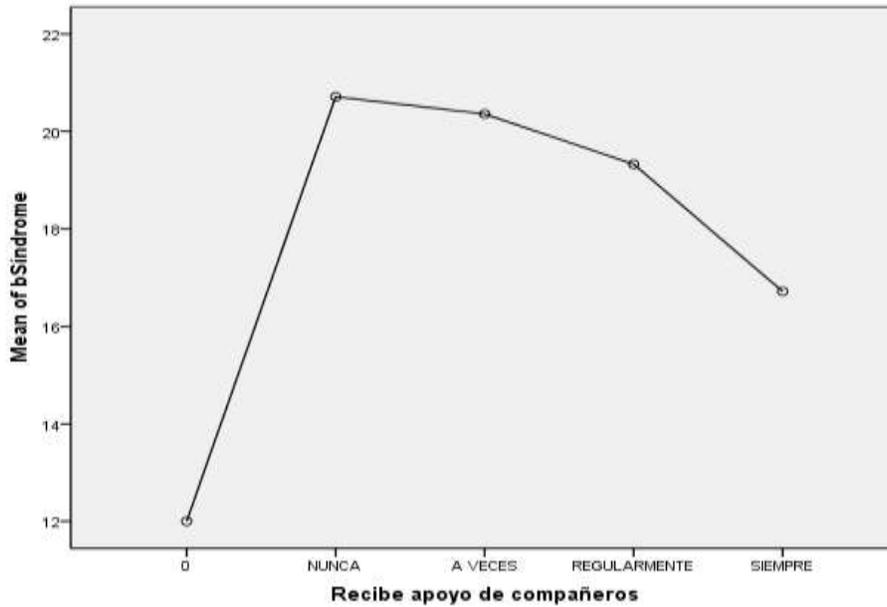


Figura 17. Comparación de medias de la variable Reciben Apoyo por parte de sus compañeros con la dimensión Síndrome de Burnout.

## Apoyo en general

Obteniendo una  $F= 8.198$  y una  $sig.=.000$ , se observa que las personas que reportan que nunca tienen apoyo están más propensas a estar en contacto con el Síndrome de Burnout, y las personas que dicen que siempre reciben apoyo su puntuación es menor en esta dimensión.

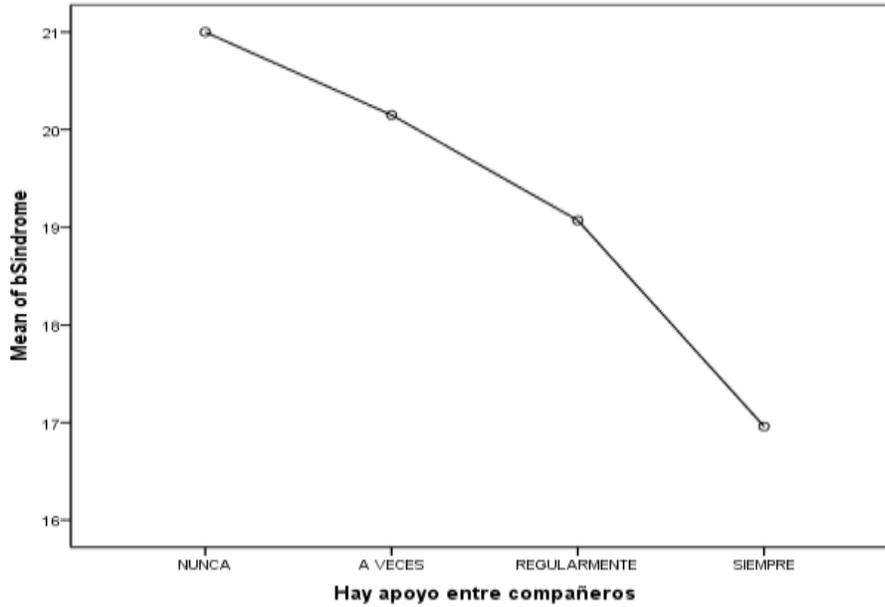


Figura 19. Comparación de medias de la variable apoyo en general con la dimensión de Síndrome.

## 7. DISCUSIÓN

Con base en los resultados obtenidos se puede afirmar que se cubrió el objetivo de esta investigación con el que se deseaba saber si “existe una relación entre el Locus de Control y el Desgaste Laboral”. Ya que en los estudios realizados por diversos investigadores, se reporta que el Síndrome del Desgaste Laboral puede ser ocasionado principalmente por las condiciones laborales bajo las cuales trabaja la persona, ya sea por el horario de trabajo, el tener contacto con las personas que requieran de algún servicio, la falta de definición del rol profesional, y variables demográficas; pero también se ha encontrado que este Síndrome puede ser causado por factores de la personalidad, en particular del Locus de Control (Kobasa y Puccetti, 1983 junto con Cummins 1988; citados en Sunbul, 2003), ya que la creencia que cada persona tiene respecto a quién o qué factores controlan su vida, influye en la forma en la cual nos vamos a comportar y las actitudes que vamos a mostrar ante diversas situaciones que se nos presenten.

Es sorprendente cómo la palabra estrés y todas sus conjugaciones se ha vuelto un tema generalizado para la sociedad, no es sorpresa escuchar lo estresante que resulta el trabajo y lo difícil que se hace rendir como se quisiera, o el haber experimentado situaciones en las que como usuarios de un servicio se ha recibido un trato que dista mucho del humano; por tanto no causa extrañeza que de un tiempo a la fecha también hayan aparecido con auge y éxito los medicamentos que prometen coadyuvar en la cura de los síntomas e impactos del estrés en nuestro cuerpo, así el estrés también se ha convertido en un negocio muy redituable.

Como se sabe, un grado moderado de estrés nos ayuda para realizar bien nuestras actividades diarias, sin embargo, cuando las condiciones bajo las cuales laboramos provocan un estrés crónico es donde comienza el proceso del Síndrome de Burnout o Desgaste Laboral, y si en la última década se han multiplicado las investigaciones es porque su incidencia ha aumentado de manera considerable, a tal grado de que Buendía y Ramos (2001) se atrevieron a decir que este síndrome amenaza con ser la plaga del siglo XXI.

Lo anterior cobra relevancia al tener en cuenta que como individuos nos vemos afectados en todos niveles, es de esperarse que repercuta directamente en la organización, tanto en el plano

actitudinal y costos, sin exceptuar las implicaciones que se expanden e impactan sobre la sociedad en general.

Los resultados de esta investigación muestran una correlación negativa (al 0.01) entre la edad y el Síndrome de Burnout, lo que quiere decir que a mayor edad hay menos probabilidades de padecer este Desgaste Laboral.

Esto concuerda con lo que señalaron Buendía y Ramos (2001), cuando explican la relación negativa entre edad y desgaste laboral, es decir, que a mayor edad es menos probable la experiencia del síndrome. Por eso, los profesionales más jóvenes tienden a experimentar mayores niveles de cansancio emocional, que los trabajadores veteranos, que en general, muestran bajos niveles de desgaste laboral.

La correlación encontrada entre Locus de Control con la variable número de usuarios que atienden al día los profesionales, fue positiva (al 0.01), lo cual quiere decir que dependiendo del número de personas que atiendan los profesionistas, va a determinar la presencia del Locus de Control ya sea Externo o Interno; mientras más usuarios atienda la persona se tiende a atribuir la causas de lo que acontece a cualquier factor externo a la persona, empero puede ocurrir lo contrario, ya que también podría ser que se suscite un exceso de responsabilidad, situarse en cualquiera de los dos extremos es perjudicial, ya que puede no valorar de manera positiva sus capacidades, esto también depende de la actitud con la que lleguen los usuarios, nos podemos encontrar con gente muy tranquila o llegar a tratar con personas muy agresivas.

Los resultados coinciden con los estudios realizados por Buendía (1988), en el cual menciona que el número de usuarios que se atiendan al día es un factor importante que contribuye al desarrollo del Locus de Control ya sea Interno o Externo.

En la correlación obtenida en la variable horario de trabajo con los Factores del Síndrome de Burnout fue negativa (al 0.01), lo cual nos indica que las personas que tienen una jornada laboral muy larga son los que tienden a presentar menos este Síndrome en comparación con las personas que laboran menos horas.

Estos resultados contradicen los estudios realizados anteriormente por Uribe en el 2008, en el cual reporta que quienes son más susceptibles a padecer este Síndrome son las personas que trabajan menos o más horas, es decir los que se encuentran en los extremos, entre el ocio y la adicción al trabajo, de una u otra forma las personas pueden tener preocupaciones o algunos pensamientos que les impidan realizar su trabajo, por ejemplo; al tener pocas horas de trabajo las personas pueden sentir que ya los quieren correr o los que trabajan mucho pueden pensar que sus capacidades son nulas ante el trabajo que deben de realizar.

Se obtuvo una correlación negativa (al 0.009) en relación con la antigüedad y el Síndrome de Burnout, podemos observar una correlación negativa, es decir a más antigüedad será menos probable que se presente el Síndrome de Burnout, y viceversa.

Estos hallazgos reflejan lo obtenido en los estudios de Uribe (2008), en donde señala que quienes llegan a padecer este Síndrome son las personas que tienen poco tiempo de trabajar en la vida y en sus empleos actuales; la persona al estar en esta situación puede experimentar sentimientos de miedo e inseguridad al no saber si será capaz de cumplir con las expectativas que se tienen de él, o se van a los extremos; de querer entregarse al cien a sus primeras experiencias lo cual se llega a trabajar de más, o no se cuentan con las herramientas necesarias para afrontar las problemáticas o situaciones que se nos presenten, puede llegar a tal grado de que se presionen tanto y pensar que solo tienen ese día para entregar el trabajo cuando en realidad no es así, lo cual nos puede llevar a un agotamiento llegando a bajar el ritmo de trabajo que se tenía desde un principio, disminuyendo la calidad en el trabajo tardando más tiempo en cumplir con las tareas que se piden.

Se encontró una correlación positiva entre el Síndrome de Burnout y el locus de Control Interno/Externo (al 0.000), es decir, si aumenta el Locus de Control Interno o Externo, se está más propenso a padecer este Síndrome.

Estos resultados difieren con las investigaciones realizadas por diferentes autores, en donde encuentran correlaciones negativas entre locus de control externo y aumento de burnout (Revicky y May, 1983; McIntyre, 1984, Wilson y Chiwakata, 1989; en Medina y García, 2002). Estableciendo que cuanto menos control de la situación cree tener el individuo mayores

posibilidades habría que apareciera el síndrome, sobre todo en situaciones ambiguas, difíciles o novedosas, en las que la persona cree tener poca o ninguna posibilidad de controlarlas.

Estas variables, también han sido objeto de investigaciones en nuestro país, por ejemplo, en el 2006, Hernández y Dickinson, dentro de su estudio del desgaste laboral y personalidad, formulan que las personas con un locus de control interno no presentan desgaste laboral, mientras que las que tienen un locus de control interno bajo, son los trabajadores más propensos a desarrollarlo.

Sin embargo, los resultados reportados por este estudio sugieren relaciones que no han sido tan comunes como las anteriores, ya que se encuentra una relación significativa entre el Locus de Control Interno, el Locus de Control Externo y el Desgaste Laboral, lo que deriva en la coincidencia con el planteamiento propuesto por Gibson (2006), en donde sugiere que los internalizadores tienen más probabilidades de experimentar estrés cuando no pueden ejercer el control que creen que deberían, mientras que los externalizadores se sentirán estresados, en situaciones en las que pueden ejercer cierto grado de control sobre lo que sucede. Desde esta perspectiva, la relación locus de control-desgaste laboral, es una función de creencias personales y realidades ambientales. Cuando las creencias de una persona, acerca de dónde reside el control, son congruentes con el locus de control real en una situación dada, existe menos probabilidad de que se genere estrés. Pero, cuando las creencias y la realidad no son las mismas, la probabilidad de experimentar estrés aumentan.

Los resultados encontrados en este estudio, reflejan que en general las mujeres se ven menos expuestas a los estresores que podrían desencadenar el Síndrome de Burnout en comparación con los hombres.

Los cuales coinciden con la investigación hecha por Swanson en 1996, (citado en Buendía y Ramos, 2001), en la que se identifica que las mujeres tienen menos estrés ocupacional y una mayor satisfacción laboral en general a diferencia de los hombres, en otras palabras los hombres son más propensos a estar expuestos a los factores de este síndrome que las mujeres. Esto puede ser causa por la educación que se recibe y la cultura en lo que se desarrolla; ya que generalmente se ve que a los hombres se les hace creer que son los fuertes, que no deben de

llorar, que no deben de ser sensibles, que siempre se deben de mostrar fuertes, en cambio, a las mujeres se les dice que son el sexo débil, las que más sufren, las que más sienten, las educan para ser más sensibles; todo esto puede ser de gran influencia para estar expuestos a estos factores.

El nivel de estudios de la mayoría de nuestra muestra es de bachillerato o carrera técnica, seguido de los que tienen posgrado que son 88 personas, representando el 33%, solamente 8 personas, es decir un 3% tienen secundaria, casualmente en los resultados obtenidos de la presente investigación nos muestra que el desgaste laboral se relaciona más con los pocos que tienen secundaria, sin embargo aunque no sea significativo, sí hay que destacar que en las personas que estudiaron una licenciatura (59 personas) y aquellos con carrera técnica o bachillerato, hay presencia de niveles altos burnout .

De acuerdo con Vera y Cervantes (2000), son los niveles más bajos de estudios los que harán más proclives a las personas al Síndrome de Burnout, pero al no contar con la misma cantidad de personas en cada nivel, este estudio no puede afirmar o refutar el planteamiento, pero sí es posible considerar que en ambos hospitales los trabajadores que tienen Licenciatura y bachillerato tienen signos de desgaste laboral. Aquí es oportuno resaltar que las características de la tarea juegan un papel que puede impactar directamente en la presencia y nivel de desgaste laboral de las personas, ya que a pesar de que todos están en el ambiente hospitalario, en qué consiste la tarea de cada uno puede determinar distintas exigencias para cada persona.

Se encontró que las personas que son divorciadas, o viven en unión libre tienen mayor probabilidad de presentar el síndrome.

En estudios realizados anteriormente, se reporta que las personas que tienen pareja estable, no hay acuerdo unánime, parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización que aquellas que o bien están casadas o viven con parejas estables son más susceptibles a presentar el síndrome (Corredor y Monroy, 2009).

Los resultados reportan que las personas que trabajan en el turno mixto son los más afectados por desgaste laboral (con una  $F= 3.39$  al  $.01$ ), sin embargo solamente 37 personas pertenecen a ese turno y aunque no hay que minimizar este dato, hay que tomar en cuenta que no es una cantidad que pudiera dar total certeza de la situación. En cambio, en 159 trabajadores de estos hospitales que trabajan en turno matutino, se puede notar un alto nivel de desgaste laboral.

Sin embargo Bosqued (2008) menciona que los turnos nocturnos son estresantes, por el impacto en el ritmo de sueño de la persona; no obstante, también aparece que los cambios de turno resultarán un factor que hay que incluir, de esta manera, en estas instituciones, y en la sociedad en general, el estar cambiando de turno constantemente, ya sea en la misma institución o en otra, repercute en un entorno más estresante para la persona, ya que propicia una disminución en el rendimiento laboral, y por ende una mayor tendencia al desgaste laboral.

El estar bajo supervisión, (con  $F= 7.89$  a  $.005$ ) es otra de las variables que influyen en la manifestación de los consecuentes del síndrome de Burnout por ejemplo la falta de autonomía del trabajador para poder tomar decisiones.

Al respecto, Maslach (1981) y Atance (1997), mencionan que en esta falta de autonomía del trabajador, influye de forma directa el tipo de supervisión que se tenga, ya sea muy directiva o democrática, o si están checando cada uno de los movimientos solo para ver en que se equivoca para reportarlo, esto puede repercutir en el profesional haciéndole tener pensamientos negativos sobre sus capacidades o su trabajo, dolores de cabeza, músculos, etc.

En esta investigación también el salario juega un papel interesante en relación al desgaste laboral; con una  $F= 3.247$  y un índice de  $.003$ , tanto las personas que perciben un salario mensual entre \$1000 y \$3000, como las que reciben uno de \$11000 a \$13000 puntúan más alto en el síndrome de burnout, y aquellas que cuentan con salario de \$7000 a \$9000 y las que no reciben pago son las que puntúan más bajo en la dimensión, siendo los mismos intervalos de salario que se muestran como intervinientes en las consecuencias de este síndrome con  $F= 5.031$  y significancia de  $.000$ . Todo esto podría deberse a que al percibir un salario bajo, los trabajadores estarían propensos a un mayor desgaste laboral, ya sea porque no les alcanza para cubrir las necesidades básicas, o ellos esperan más remuneración por el trabajo realizado, etc.;

en cuestión con el salario alto se ve en relación a las responsabilidades que se van adquiriendo ya sea en las actividades que deben realizar en su trabajo, como en su vida personal. Para ambas situaciones, ya sea recibir un salario bajo o pertenecer al grupo con mayores ingresos parece involucrar los Consecuentes del Burnout, lo cual se traduce en un aislamiento social, problemas con su pareja, amigos, familiares, compañeros de trabajo, etc., ya que son situaciones provocadas por el síndrome.

Se puede observar que con el paso del tiempo estos resultados se mantienen constantes ya que desde los años 80's y 90's sean reportado que los bajos salarios, generan también una respuesta al estrés crónico, o desgaste laboral (Maslach, 1981 y Atance, 1997).

El apoyo social dentro de cada área de trabajo es una variable psicosocial que tiene mayor impacto en el desarrollo del síndrome de burnout, en la presente investigación cuando el trabajador refirió que nunca recibe apoyo en el trabajo, el puntaje de burnout fue más alto, con  $F=8.198$  y un nivel de significancia de .000.

Estudios realizados en años anteriores (Cohen y Ashby, 1985, citados en Buendía y Ramos, 2001) coinciden con los resultados de la presente investigación en los cuales reportan que el apoyo social entre compañeros podría actuar como variable moderadora de los efectos negativos del desgaste laboral, el recurrir a otras personas es de alguna manera adaptativo y es como amortiguar cada situación que pudiera impactarnos de manera negativa, por tanto, el sentirnos parte de nuestro equipo de trabajo, nos ayuda a realizar mejor nuestras actividades ya que si tenemos alguna equivocación o logramos cumplir los objetivos sentiremos de alguna manera que no estamos solos, sino que siempre contaremos con nuestros compañeros de trabajo para poder llegar a la meta deseada, el recibir y sentir este apoyo puede regular la presencia o contacto con el Síndrome de Burnout.

Finalmente obteniendo una  $F= 8.198$  y una  $sig.=.000$ , se observa que las personas que reportan que nunca tienen apoyo en general de la empresa, están más propensas a estar en contacto con el Síndrome de Burnout, y las personas que perciben mayor apoyo puntuaron menor.

Coincidiendo con algunos factores reportados en estudios realizados por Gil-Monte y Peiró (1997, citado en Aranda, 2003), mencionando que la falta de participación en la toma de decisiones de los profesionales, falta de apoyo de la dirección, falta de comunicación y de trabajo en equipo son algunos factores que influyen de manera importante en el desarrollo de este Síndrome.

## CONCLUSIONES

Al término del análisis de estos resultados podemos concluir que efectivamente el Desgaste Laboral si se relaciona con el Locus de Control, el cual es producto de las distintas experiencias de cada persona.

Pero también se observa que tanto variables sociodemograficas (el sexo, la edad, etc) y algunas variables laborales (sueldo, turno, usuarios que atienden al día, etc.) influyen en el desarrollo del Desgaste Laboral; por otro lado hay que recalcar que la organización juega un papel sumamente importante para que los trabajadores padezcan o no este Síndrome.

Una de las variables más destacadas en este estudio fue la de turno, la cual podría ser determinada por el número de trabajos que se lleguen tener. Sabemos que no siempre se tiene el trabajo que uno desea o sueña, con esta investigación nos damos cuenta de que al preguntarles a las personas cuántos trabajos tenían, unos contestaban uno, dos o hasta tres trabajos, en ocasiones los que reportaban que tenían dos o más trabajos, o incluso los que trabajaban por su cuenta, no era porque querían, sino porque tenían la necesidad de tener más trabajos porque el dinero no les alcanza, o por alcanzar un estatus que la sociedad imponga, ya que en algunas ocasiones se llega a pensar que los médicos son unos de los profesionistas que tienen más dinero.

Por otra parte un factor que llega a tener gran importancia para que se dé o no el Desgaste Laboral, es el apoyo social que se reciba, tanto dentro de la organización como en nuestra vida personal, en algunas ocasiones se ha llegado a escuchar a las personas decir “trabajo mejor solo que acompañado”... al respecto podemos mencionar que es verdad que en ciertos momentos se necesita tener momentos con uno mismo , trabajar solos, pero definitivamente el realizar las

actividades en equipo aparte de que ayuda a que sea más rápido y se cumplan los objetivos, fomenta el compañerismo, y que entre el equipo de trabajo se perciba un apoyo y esto influya a que se sientan parte de la organización; hay que recordar que lo que hace que una organización tenga éxito no es el dinero con el que se cuente, sino el trabajo que cada empleado realice para que se cumplan las metas.

La relevancia de esta investigación radica en el cumplimiento en la tarea que tenemos como psicólogos, pues nos ocupamos en conocer el fenómeno para después explicarlo y predecirlo, justo esto último es una parte fundamental en las organizaciones, por lo que este estudio da pie a la implementación de una evaluación de Locus de Control como parte del proceso de selección de personal, donde el puntuar más alto en Locus Externo o Interno nos proporcionaría información acerca de cómo el profesional actúa bajo presión continua y cómo es que afronta las situaciones de presión laboral y los estresores laborales para tener una configuración acerca de la propensión al síndrome.

Finalmente, la aportación en conocimientos acerca del impacto Locus de Control y Burnout, influye para que las medidas que se implementen vayan acorde a la mejora de la calidad de vida que como psicólogos es una prioridad, y se debe lograr con un trabajo interdisciplinario.

## LIMITACIONES

Durante el proceso de esta investigación se presentaron algunas limitaciones que, aunque no afectaron el objetivo principal, tomarse en cuenta para futuras investigaciones con escenarios y poblaciones similares.

Para analizar las variables sociodemográficas y laborales se recomienda tener una muestra homogénea en ellas que permita elaborar conclusiones más sólidas al respecto.

Una de las más grandes limitaciones fue el no haber especificado correctamente algunos campos de respuesta, por ejemplo el puesto, ya que algunas personas no sabían en que

categoría se encontraba ubicada, por ello no se pudo llevar a cabo un análisis comparativo entre las áreas del hospital que fuera válida.

Concerniente a las sugerencias para futuras investigaciones se plantea:

Hacer estudios en más sectores de salud pública, para que en futuras réplicas del estudio se pueda tener un parámetro confiable de los resultados que se llegan a obtener.

## Referencias

- Acuña, M. (2002). *Evaluación de las Actitudes y la percepción ambientales y el Locus de Control en adolescentes urbanos*. Tesis de Maestría. Facultad de Psicología. UNAM.
- Aguilar, F. & Andrade, P. (1994). Orden de nacimiento, autoconcepto y locus de control en adolescentes. *La Psicología Social en México*, 5, 49-55.
- Aiken, L. (1993). *Personality theories, research and applications*. Englewood. Cliffs: Prentice Hall.
- Ajzen, I. (1986). *Attitudes, personality and behavior*. Chicago: The Dorsey Press.
- Alonso-Fernández, F. (2008). *¿Por qué trabajamos? El trabajo entre el estrés y la felicidad*. España: Ediciones Díaz Santos.
- Andrade, P. & Reyes-Lagunes, I. (1995). Locus de control y orientación al logro en hombres y mujeres. *Revista de Psicología Social y Personalidad*, 7(1), 75-84.
- Aranda, C, et, al. (2003). *Síndrome de Bornout y factores psicosociales en el trabajo, en estudiantes de postgrado del departamento de salud pública de la universidad de Guadalajara, México*. *Rev Psiquiatría Fac Med Barna*. Vol 30 pp 1993-199.
- Ardid, C. y Zarco, V. (2002). El Estrés en las Organizaciones, en A. Rodríguez y H. D. Dei (eds.). *Psicología de las Organizaciones*. Buenos Aires: Editorial Docencia.

- Arill, M. A. (2002). *Características, definición y análisis del constructo internalismo/externalismo dentro de las Teorías de Personalidad. Milenio Revista de Artes y Ciencias. Vol 4.*
- Assmar, E., Ferreira, M. & Novaes, H. (2000). Premisas histórico-socioculturais sobre a familia brasileira em função do sexo e da idade. *Psicología e Reflexión*, 13(1), 89-96.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman.
- Barlow, M. (1996). *Gestión del estrés*. España:Ediciones Gestion 2000, 3ra edición (31-33).
- Blanco, M. (2006). *Relación entre maquiavelismo y Locus de Control en universitarios de diferentes áreas de estudio. Tesis Licenciatura*. Facultad de Psicología. UNAM.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados. El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo*. España: Ediciones Paidós Ibérica, S.A. (18-26)
- Buendía, J. (1998). *Estrés Laboral y Salud*. España: Biblioteca Nueva.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Burke, R. J. (1987). *Burnout in police work: An examination of the Cherniss model. Group and Organization Studies*, 12(2), 174-188.
- Campos, M. (2006). *Causas y efectos del estrés*. San Salvador: Universidad de El Salvador. Escuela de Ingeniería Química.

- Casique, A. y López, F. J. (2007). El locus de control. *Revista Panorama Administrativo*. Año 1 No. 2. pp. 193-202
- Cherniss, C. (1980). *Profesional Burnout in Human Service Organizations*. K Nueva York, Praeger.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGrawHill.
- Chubb, N., Fertman, C. & Ross, J. (1997). Adolescent self-esteem and locus of control: a longitudinal study of gender and age differences. *Adolescence*, 32, 113-129.
- Corcoran, K. (1995). Understanding cognition, choice and behavior. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 26, 201-207.
- Corredor, M., y Monroy J. (2009). Descripción y comparación de patrones de Conducta, Estrés Laboral y Burnout en Personal Sanitario. *Hacia la Promoción de la Salud*. Vol.14, No.1, pp. 109-123.
- Correa, Z., Muñoz, I., Chaparro, A. (2010). Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán. Colombia. *Rev. Salud Pública*. 12 (4): 589-598
- Davis, K. y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill. 10a Ed.
- Deutsch, M. Y Krauss, R. (1985). *Teorías en Psicología Social*. México: Paidós.
- Díaz-Loving, R. (2002). *Psicología Social de las Américas*. México: Pearson.

Du Brin, A. (2003). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Thomson. 2a Ed.

Eccles (Parsons), J., Adler, T. F., Futterman, R., Goff, S. B., Kaczala, C. M., Meece, J. L., et al. (1983). Expectancies, values, and academic behaviors. In J. T. Spence (Ed.), *Achievement and achievement motivation* (pp. 75-146). San Francisco, CA: W.H. Freeman.

Edelwich, J. Y Brodsky, A. (1980) Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions. En Manassero, M. A. y col. (1994). *Burnout en profesores: impacto sobre la calidad de la educación, la salud y consecuencias para el desarrollo profesional*. Memoria final de investigación. Madrid, MEC-CIDE.

Encinas, M. (2003). *Influencia de la escolaridad y locus de control en estrés y afrontamiento ante el riesgo volcánico*. Tesis de Licenciatura, Universidad de las Américas, México.

Farber, B.A. (1984): *Stress and burnout in the human service professions*. Elmsford, New York: Pergamon Press.

Farré, J., Laceras, G. y Casas, J. (2002). *Enciclopedia de la Psicología*. España: Océano.

Feather, N. (1959). Subjective probability and decision under uncertainty. *Psychological Review* 66, 150-164.

Feather, N. T. (1992). Values, valences, and course expectations, and actions. *Journal of Social Issues*, 48: 109-124

- Fernández, C., y Llorente, J. M. (2006). *Evaluación de constructos relacionados con las Teorías del Aprendizaje Social-Cognitivo en drogodependientes en tratamiento: fiabilidad y validez. ADICCIONES*. Vol.18 Núm. 3. Págs. 251-258
- Flores, M. (1995). Asertividad y locus de control: efectos del género y nivel de escolaridad en empleados de la Ciudad de México. *Revista Sonorense de Psicología*, 9(1), 55-63.
- Freudenberger, H. (1974). *Staff burnout*. *Journal of Social Issues*, 30. Nueva York.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. México: Oxford University Press .
- Gianakos, I. (2002). Predictors of coping with work stress: the influences of sex, gender role, social desirability, and locus of control. *Sex Roles*, 46(5),149- 158.
- Gibson, J. et al. (2006). *Organizaciones y comportamiento, estructura, procesos*. México: McGrawHill. 12ª. Ed.
- Gil- Monte, P. y Peiró, J. (1997). A longitudinal study on burnout syndrome in nursing professionals. *Quaderni di Psicologia del Lavoro*, 5 (Feelings work in Europe), , 407-414
- Gil- Monte,P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una perspectiva histórica*. En VV.AA., *Quemarse en el trabajo (burnout)*. 11 perspectivas del burnout, Zaragoza, Egado.

- Gil- Monte,P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Ediciones pirámide.
- Gillespie, D. F. y Numerof, R. E. (1984). *The Gillespie-Numerof Burnout Inventory: Technical manual*. St.Louis: Washington University
- Gil-Monte, P. R.(1994). *El síndrome de burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería*. Tesis doctoral, Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R., y Stevenson, J. G. (1988). *Stress in organizations: Toward a phase model of burnout*. Nueva York: Praeger.
- Gómez, A. & Valdés, R. (1994). *El locus de control en el sexo femenino y su influencia en la deserción escolar universitaria*. *La Psicología Social en México*, 5, 424–430.
- Góngora, C. y Reyes I. (2000). *El enfrentamiento a los problemas y el locus de control*. *La psicología social en México*, 8, 165-172.
- Heckhausen, H. (1977). *Archivment motivation and its constructs: Acognitive model*. *Motivation and emotion*. 1, 283-329.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York: Wiley.
- Hernández, C. I. y Dickinson, M. E. (2006). *Burnout y su relación con variables de personalidad y ambiente laboral en trabajadores mexicanos*. Primer Foro de las Américas en Investigaciones sobre factores psicosociales, estrés y salud mental.

- Hernández, G, et. al. (2004). *Un estudio correlacional acerca del síndrome del “estar quemado” (burnout) y su relación con la personalidad. Revista apuntes de psicología* V. 22 pp. 121-136.
- Hiroto, D. S. (1974). Locus of control and learned helplessness. *Journal of Experimental Psychology*, 102, 187-193.
- Holmes, T. Masuda, M. (1974) Life changes and illness susceptibility. En Dohrenwend BS, Dohrenwend BP (Eds.). *Stressful Life Events: Their Nature and Effects*. Nueva York: Wiley, 1974.
- Hunt, M. (1993). *The story of psychology*. Garden City, NY: Doubleday.
- Ibáñez, (2004). *Introducción a la Psicología Social*. Madrid: Editorial UOC.
- Jiménez, R. (2003). *Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de instituto de enseñanza secundaria*. Tesis Doctoral. Universidad de Extremadura.
- Jones JW.(1980). A measure of staff burnout among health professionals. Paper presented at the Annual Convention of the American Psychological Association. Montreal, Quebec (Canada)
- Jones, E. E. y Davis, K. E. (1965). From acts to dispositions: The attribution process in social perception. En L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, 219-266.

- Juan, D., y Méndez, B. (2008). *La Relación entre Locus de Control, Asertividad, Abnegación, como predictores del Rendimiento Escolar, en estudiantes del tercer grado de secundaria*. Tesis de Licenciatura en Psicología. FES Zaragoza.
- Kaufmann, P., Welsh, D. & Bushmarin, N. (1995). Locus of control and entrepreneurship in the Russian Republic. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 20, 43-56.
- Key, S. (2002). Perceived managerial discretion: an analysis of individual ethical intentions. *Journal of Managerial Issues*. Vol. 14, num. 2.
- Kuhl, J.(1985). Research with of locus of control construct. Vol.1 Assessment Methods. London: Academic Press. Pp.391.
- Kulas, H. (1996). Locus of control in adolescent: a longitudinal study. *Adolescence*, 31, 721-729.
- La Rosa, J. (1986). *Escalas de locus de control y autoconcepto: Construcción y validación*. Tesis Doctoral. Facultad de Psicología, División de Estudios de Posgrado, UNAM. México.
- Laborín, J., Vera, J., Durazo, F. y Parra, E. (2008) Composición del locus de control en dos ciudades latinoamericanas. *Psicología desde el Caribe*. No. 22, julio-diciembre, Pp. 63-83.
- Lazarus R. (1999). *Estrés y Emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. España: Biblioteca de Psicología Desclée de Brouwer. 327 p.

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. México: Ediciones Roca.

Lee, R. T., y Ashforth, B. E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers-comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54(3), 369-398.

Lefcourt, H. M. (1976). *Locus of control. Current trends in theory and research*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Leiter, M.P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The Function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 12 (2), 123-144

Llaneza, J. (2002). *Ergonomía y psicología aplicada*. España: Editorial Lex Nova. 10ª ed. 463 p.

Machlowitz, M. (1980) *Workaholics: Living with them, working with them*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Manassero, M. A. y Vázquez, A. (1995). *La atribución causal como determinante de las expectativas*. *Psicothema*. Vol. 7, Núm. 2, pp. 361-376.

Maslach, C. (1982). Burnout: A social psychological analysis. In: J.W.Jones (Ed.), *The Burnout Syndrome: Current Research, Theory, Interventions*. London: Park Ridge, London House

- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational Behavior*. Vol. 2. pp. 99-113
- Mattews , D. (1990). A comparison of burnout in selected occupational fields. *The Career Development Quarterly*, 38 (3) 230-239
- Michael B., Allen F., Pincus H., Massana G., Massana E. (1996). DSM-IV Manual de diagnóstico diferencial. Barcelona: Masson, S.A.
- Medina, G. y García, F. (2002). Burnout, locus de control y deportistas de alto rendimiento. *Cuadernos de Psicología del Deporte*. Vol. 2, núm. 2.
- Meier, S. T. (1984). The construct validity of burnout. *Journal of Occupational Psychology*, 57(3), 211-220.
- Montero, N., Rivera, S., y Benjamín, G. (2002). El Locus de Control en la Atribución al conflicto en la pareja: Diferencia entre ellos y ellas. UNAM. IX Congreso Mexicano de Psicología Social.
- Morales, F., et al. (2007). *Psicología Social*. España: McGraw Hill. 3ª ed.
- Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A. y Milalles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. Vol. 13 N°. 2. pp. 185-207
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Thomson Learning. 6ª. Ed.

Nateras, O. (1990). Incapacidad Aprendida: ¿del laboratorio a la Sociedad? POLIS 90 Anuario de Sociología. UAM.

Nehemia, F., Giora, K. & Yechiela, R. (1992). Controlling the uncontrollable: Effects of stress on illusory receptions of controllability. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 923-31.

Nowicki, S., y Strickland, B. R. (1973). A locus of control scale for children. *Journal of Consulting Psychology*, 40 148-154.

Oros, L. (2005). Locus de Control: evolución de su concepto y operacionalización. *Revista de Psicología*. Vol. XIV No. 001. pp. 89-97.

Ovejero, A. (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado. Cómo hacer frente al mobbing y al estrés laboral*. Madrid: Biblioteca Nueva.

Páez, D., Fernández, I., Basabe, N. & Grad, H. (2001). Valores culturales y motivacionales: creencia de autoconcepto de singelis, actitudes de competición de Triandis, control emocional e individualismo colectivismo *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 4, 8-9.

Paine, W.S. (1982), *Job Stress and Burnout: Research, Theory and Intervention Perspectives*, Beverley Hills: Sage Publications.

Palomar, J., y Valdés, L. (2004). Pobreza y Locus de Control. *Revista Interamericana de Psicología*. Vol. 38 No. 2. pp. 225-240.

- Perlman, B., y Hartman, E.A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Pervin, L. A. (1996). *La ciencia de la Personalidad*. Madrid: McGraw Hill.
- Pines, A. (1983). On burnout and the buffering effects of social support. En B.A. Faber (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions*. New York: Pergamon Press.
- Pines, A. M., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to the personal growth*. Nueva York:Free Press
- Pines, A. y Aronson, E. (1981). *Burnout: from Tedium to Personal Growth*. Nueva York: Free Press.
- Pines, a. Y Aronson, E. (1988): Career Burnout. Causes and cures. En Manassero, M. A. y col. (1994): Burnout en profesores: impacto sobre la calidad de la educación, la salud y consecuencias para el desarrollo profesional. *Memoria final de investigación*. Madrid, MEC-CIDE.
- Price, D. M. y Murphy, P. A. (1984). Staff burnout in the perspective of grief theory. *Death Education*, 8 (1), 47-58
- Reeh, E., Hiebert, B. & Cairns, K. (1998). Adolescent health: the relationships between health locus of control, beliefs and behaviours. *Guidance and Counselling*, 13(3), 23-29.
- Reyes-Lagunes, I. (1995). *Género y control: conceptualización y medición etnopsicológica*. México: CONACYT.

- Rotter, J. B. (1954). *Social learning and clinical psychology*. Psychology. Englewood Cliffs. NJ: Prentice Hall
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*. 1-28, [University of Connecticut, Storrs, CT]
- Rotter, J. B. (1981). *The psychological situation in social learning theory in the MAgnusson. The situation: An international perspective* (Hillsdale, N. J. Lawrence Erlbaum associates).
- Rout, U. (1998). *Occupational stress in health professional*. En XI Jornadas Internacionales sobre Psicología Clínica y Salud. Empleo, estrés y Salud. Murcia: Universidad de Murcia.
- Samara, E. (2002). O que mudou na familia brasileira?: da colônia à atualidade. *Psicol USP*, 13(2), 27-48.
- Scultz, D., y Schultz S. (2002). *Teorías de la Personalidad*. México: Thomson.
- Seltzer J, Numerof R.(1988). Supervisory leadership and subordinate burnout. *Acad Manag Journal* 31: 439-446.
- Shapiro, D. H., Schwarz, C. E., & Astin, J. A. (1996). Controlling ourselves, controlling our world: Psychology's role in understanding positive and negative consequences of seeking and gaining control. *American Psychologist*, 51, 1213- 1230.

- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. En C.L. Cooper e I. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 25-48). Londres: Wiley and sons.
- Silverstein, R. (1986). *How experienced psychotherapists cope with burnout at a state mental hospital. Folleto informativo. Carbondale: South Illinois University.*
- Siu, O., Spector, P., Cooper, C. & Donald, I. (2001). Age differences in coping and locus of control: a study of managerial stress in Hong Kong. *Psychology Aging*, 16(4), 707-710.
- Sodowsky, G., Kuo-Jackson, P., Richardson, M. & Corey, A. (1998). Correlates self-reported multicultural competencies: counselor multicultural social desirability, race, social inadequacy, locus of control racial ideology and multicultural training. *Journal of Counseling Psychology*, 45(3), 256-264.
- Spector, P.E. (1988). Development of the Work Locus of Control Scale. *Journal of Ocupacional Psychology* 61, 335-339
- Starrin, B., Larsson, G. y Styrborn, S. (1990). A review and critique of psychological approaches to the burn-out phenomenon. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 4(2), 83-91.
- Stephoe, A. & Wardle, J. (2001). Locus of control and health behavior revisited: a multivariate analysis of young adults for 18 countries. *British journal of Psychology*, 92, 659-672.

- Steptoe, A.. (1991). Psychological coping, individual differences and physiological stress responses. En C.L. Cooper y R. Payne (Eds.) *Personality and stress: individual differences in stress process*. Nueva York: J. Wiley & Sons.
- Sunbul, A. M. (2003). An analysis of relations among locus of control, burnout and job satisfaction in Turkish high school teachers. *Australian Journal of Education*.
- Tamayo, R. (1993). Locus de control, diferencias por sexo y por edad. En *Acta Psiquiátrica Psicol Am at.* 39 (4), pp. 301-308.
- Telletxea, S. (2009). *Aplicación de un programa de intervención psicosocial orientado hacia la formación y optimización de las capacidades de rendimiento de los deportistas*. España: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. pp. 1-160
- Thomas, A. & Mueller, S. (1998). Are entrepreneurs the same across cultures? Trabajo presentado en el XII Annual National Conference for Small Business and Entrepreneurship. Clearwater, Florida (EE.UU). Enero de 1998.
- Ulloa, D. (2007). El Locus de Control y su Relación con el Desempeño Laboral en personal administrativo de la Procuraduría General de la República. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.
- Uribe, F. (2001). Maquiavelismo: conceptualización, medición y su relación con otras variables. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología. UNAM, México.
- Uribe, P. (2008). *Psicología de la Salud Ocupacional en México. Factores Psicosociales, Carga Mental, Desgaste Ocupacional y su Medición (burnout), Implicaciones económicas,*

*Prácticas Gerenciales, compromiso Organizacional, Empoderamiento, Acoso en el Trabajo (mobbing), Antropología y Estrés, Globalización y Salud en el Trabajo.*  
México: Facultad de Psicología. UNAM

Vera, J. & Cervantes, N. (2000). Locus de control en una muestra de residentes del noroeste de México. *Psicología y Salud*, 10(2), 237-247.

Visdómine-Lozano, J., y Luciano, C. (2006). Locus de Control y Autorregulación Conductual: Revisiones Conceptual y Experimental. *International Journal of clinical and Healths Psychology*. Vol. 6 No. 3. pp. 729-151.

Weiner, B. (1986). *An attributional Theory of Motivation and Emotion*. New York: Springer-Verlag.

Zimbardo, P., y Leippe, M. (1991). *The psychology of attitude change and social influence*. USA: McGraw Hill.

<http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/bibliografia.shtml>

Páginas Web.

Garcés de Los Fayos, Enrique. Tesis sobre el burnout. Disponible en:

[www.abacolombia.org.co/organizaciones/burnout.htm](http://www.abacolombia.org.co/organizaciones/burnout.htm)