



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

INCORPORACIÓN N° 8727-25 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y LA APARICIÓN DEL  
DESGASTE OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL  
HOSPITAL GENERAL DE URUAPAN**

**T E S I S**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

Sergio Calderón Reyes.

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez.

Uruapan, Michoacán. A 17 de septiembre de 2013.

## **DEDICATORIAS**

El presente trabajo de investigación se lo dedico con mucho cariño a mis padres, por haberme dado la oportunidad y el privilegio de estudiar, por su comprensión, esfuerzo y dedicación. Porque a pesar de las adversidades nunca dejaron de creer en mí. Porque al apoyarme en mi sueño, me entregaron el mejor regalo que a una persona le pueden dar, el cariño incondicional y desinteresado.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia y hermanos, porque siempre estuvieron ahí cuando se les necesitaba.

A G.A.M. por ser una parte muy importante de mi vida y acompañarme durante toda la carrera.

A mi asesor, por haberse enfocado en mis fortalezas, por su tiempo y por haberme ayudando a mejorar en cada momento.

A todos mis profesores, por haberme compartido un poco de su experiencia y por su tiempo invertido.

En general a todos mis amigos y compañeros, por todas las experiencias y buenos momentos que compartimos, por haber estado en una etapa tan importante de mi vida.

# ÍNDICE

## **Introducción.**

Antecedentes . . . . .	1
Planteamiento del problema . . . . .	3
Objetivos . . . . .	4
Hipótesis . . . . .	5
Operacionalización de las variables . . . . .	6
Justificación . . . . .	7
Marco de referencia . . . . .	8

## **Capítulo 1. El estrés.**

1.1. Antecedentes históricos. . . . .	11
1.2 Tres enfoques teóricos del estrés. . . . .	14
1.2.1. El estrés como estímulo. . . . .	15
1.2.2. El estrés como respuesta. . . . .	17
1.2.3. El estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista). . . . .	19
1.3. Los estresores. . . . .	21
1.3.1. Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos.. . . .	23
1.3.2. Estresores biogénicos. . . . .	26
1.3.3. Estrés en el ámbito laboral. . . . .	27
1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés. . . . .	30
1.5. Los moduladores del estrés. . . . .	32

1.5.1. El control percibido.	32
1.5.2. El apoyo social.	33
1.5.3. El tipo de personalidad: A/B	34
1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos.	36
1.6 Los efectos negativos del estrés.	37

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

2.1 Marco conceptual.	39
2.1.1 Antecedentes históricos del concepto.	39
2.1.2. Perspectivas teóricas.	41
2.1.3 Definiciones.	43
2.2. Componentes del desgaste ocupacional.	44
2.2.1. Agotamiento emocional (cansancio)	44
2.2.2. Despersonalización	45
2.2.3. Falta de realización personal.	46
2.3 Factores desencadenantes.	46
2.3.1. Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto.	47
2.3.2. Desarrollo de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de carrera.	47
2.3.3. Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.	48
2.3.4. Fuentes extraorganizacionales del estrés laboral: relaciones trabajo/familia.	48
2.4. Estrategias de afrontamiento.	49
2.5 Medición del burnout.	53

2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral. . . . .	54
2.6.1. Satisfacción total vs. satisfacción parcial. . . . .	55
2.6.2. Insatisfacción laboral. . . . .	57
2.7 Calidad de vida en el trabajo. . . . .	58
2.8 Estrés y desgaste ocupacional. . . . .	62

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

3.1. Descripción metodológica. . . . .	65
3.1.1. Enfoque cuantitativo . . . . .	65
3.1.2 Investigación no experimental. . . . .	67
3.1.3. Diseño transversal. . . . .	68
3.1.4. Alcance correlacional. . . . .	68
3.1.5. Técnicas de recolección de datos. . . . .	69
3.2. Población y muestra. . . . .	70
3.3 Descripción del proceso de investigación. . . . .	71
3.4. Análisis e interpretación de resultados. . . . .	74
3.4.1 El nivel de estrés en los trabajadores del Hospital General de Uruapan “Dr. Pedro Daniel Martínez”. . . . .	74
3.4.2. Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional (burnout) en la muestra estudiada. . . . .	76
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional (burnout). . . . .	78



## INTRODUCCION

Aunque anteriormente eran estudiados y utilizados para describir algunos estados subjetivos, el estrés y el desgaste ocupacional han sido de gran interés para los investigadores. Estos conceptos se han llegado a estudiar más a profundidad y en algunos casos, han sido corregidos. De tal manera que hoy en día se cuenta con una amplia gama de autores que hablan sobre estos constructos y asimismo, logran dar una definición convincente y sustentada.

En los siguientes párrafos se darán a conocer los términos que definen de manera más clara los conceptos mencionados, así como sus antecedentes y autores que los proponen. Por otra parte, también se citarán investigaciones que se ya han sido realizadas y que utilizaron alguna de estas variables como eje de sus investigaciones. Así como algunos artículos científicos que se han publicado con respecto a las variables en cuestión.

### **Antecedentes**

Según Caldera y cols. (2007), el termino de estrés aplicado a las ciencias humanistas, aparece por primera vez en los años 30 del siglo pasado gracias a las investigaciones realizadas por el cirujano Hans Selye, quien basó inicialmente sus experimentos en ratas, al obligarlas a realizar actividades físicas prolongadas,

provocándoles atrofia en su sistema inmune, úlceras gástricas y una elevación en sus sistemas suprarrenales, a lo cual denomino estrés biológico.

Posteriormente, al realizar observaciones en pacientes, notaba que estos, a pesar de tener enfermedades distintas, presentaban algunos síntomas en común: cansancio, pérdida del apetito, disminución de peso y astenia, entre otras. Por ello, Seyle llamó a este conjunto de síntomas el síndrome de estar enfermo, para luego llamarlo solo estrés.

Actualmente, Palmero y cols. (2002: 424) definen el estrés como “un proceso psicológico que se origina ante una exigencia del organismo, frente a la cual este no tiene recurso para dar una respuesta adecuada, activando un mecanismo de emergencia consistente en una activación psicofisiológica que permite recoger más y mejor información, procesarla más rápida y eficientemente, y así permitir al organismo actúa de una manera adecuada a la demanda”

Una investigación realizada por Castillo (2011) respecto a si existe correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los elementos de la policía municipal de Uruapan, Michoacán, dio como resultado un puntaje bajo con respecto al nivel de estrés en los empleados municipales. Por otra parte, se corroboró la hipótesis de trabajo en dos de las tres áreas de la Escala de Desgaste Ocupacional: al determinar una relación significativa entre el estrés y el agotamiento, así como entre el estrés y la despersonalización

## **Planteamiento del problema.**

El estrés es uno de los padecimientos que se presenta con mayor frecuencia en la sociedad actual, ya que es común escuchar a personas que se autodefinen como “estresadas”, cuando hacen referencia a estados de fatiga personal por los que cruzan en determinado momento, ya sea en el ámbito escolar, social o laboral.

Inclusive los altos niveles de estrés en las personas, en ocasiones desembocan en enfermedades psicosomáticas, generando faltas en los puestos de trabajo, por asistencias a consultas médicas.

El estrés también puede ser un factor determinante en el rendimiento de los empleados y en su nivel de productividad, una persona constantemente afectada por este padecimiento inclusive podría generar una mayor problemática para el lugar de trabajo, reflejado ya sea en su asistencia, puntualidad o rapidez en la realización de sus tareas.

Dado lo complicado que es abordar esta problemática en los diversos estratos sociales, este proyecto de tesis se enfocará solo en el ámbito laboral, ya que es uno de los principales escenarios donde se ha observado la aparición de este fenómeno.

Un ejemplo de esto es el Hospital General de Uruapan, el cual por ser una empresa enfocada en el servicio y atención al enfermo, podría estar generando un alto nivel de estrés en sus empleados, ya que estos no cuentan con una manera

sistematizada de liberar el estrés que acumulan en el día a día, debido a esto, es probable que aparezca algún tipo de desgaste ocupacional.

Por lo anteriormente expuesto, es pertinente que se plantee la siguiente pregunta: ¿Existe correlación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores del Hospital General de Uruapan, “Dr. Pedro Daniel Martínez”?

### **Objetivos.**

Para regular los recursos disponibles para la presente investigación, se formularon las directrices siguientes.

#### **Objetivo general.**

Establecer la correlación entre el nivel de estrés y la aparición del desgaste ocupacional en los trabajadores del Hospital General de Uruapan, “Dr. Pedro Daniel Martínez”

#### **Objetivos particulares.**

1. Definir la variable estrés.
2. Establecer las principales causas del estrés.
3. Identificar las manifestaciones del estrés.

4. Conceptualizar el desgaste ocupacional.
5. Describir los indicadores del desgaste ocupacional.
6. Identificar las causas del desgaste ocupacional.
7. Evaluar el nivel de estrés en los trabajadores del Hospital General de Uruapan.
8. Medir el grado del desgaste ocupacional en los empleados de dicha empresa.

### **Hipótesis.**

Las siguientes explicaciones responden a la necesidad de definir la realidad esperada, con base en la revisión bibliográfica sobre la temática del estudio.

#### **Hipótesis de trabajo.**

El nivel de estrés se encuentra significativamente relacionado con el desgaste ocupacional en los trabajadores del Hospital General de Uruapan, “Dr. Pedro Daniel Martínez”.

#### **Hipótesis nula.**

El nivel de estrés no se encuentra significativamente relacionado con el desgaste ocupacional en los empleados del Hospital General de Uruapan, “Dr. Pedro Daniel Martínez”.

## **Operacionalización de las variables.**

Para poder medir la variable del desgaste ocupacional (burnout), fue necesario conceptualizarla operacionalmente, utilizando una escala de desgaste ocupacional propuesta por el autor Jesús Felipe Uribe Prado (2010) que mide tres escalas que responden a sendos indicadores: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro.

Este es un instrumento confiable y validado por la comunidad científica. Como dato importante, cabe mencionar su realización y validación en México y con población mexicana.

Para poder medir la variable estrés se utilizó la prueba psicométrica AMAS A (para adultos), elaborada los autores Reynolds y cols. (2007).

Esta escala está diseñada específicamente para medir el nivel de estrés cotidiano que experimentan las personas. Su rango de edad válido es de los 18 a los 59 años de edad.

Es importante resaltar que la ansiedad es uno de los principales indicadores de la presencia de estrés, de acuerdo con diversos autores, por lo que esta variable se medirá precisamente a través del nivel de ansiedad que presenten los sujetos.

Esta prueba, además de medir la ansiedad en los sujetos, brinda cuatro puntuaciones más de subescalas, las cuales se enumeran a continuación:

- a) Ansiedad fisiológica
- b) Inquietud/hipersensibilidad
- c) Preocupaciones sociales/concentración
- d) Mentira.

### **Justificación.**

La investigación presente resulta de gran utilidad, ya que beneficiará principalmente a todos aquellos profesionales, interesados en los aspectos teóricos que se relacionen con el desempeño laboral y en mejorar la calidad de vida de los trabajadores, los cuales constituyen el capital humano de toda empresa, ya sea de productos o servicios.

El alcance de este trabajo no solo beneficiará a profesionales involucrados en la vida laboral, sino también a los estudiantes que estén interesados en analizar cómo afecta el estrés a las personas, sus causas y sus posibles implicaciones en el desempeño de un empleado.

Dado que gran parte de la vida de una persona se desarrolla en el ámbito del trabajo, esta tesis será de gran ayuda para que aquellos individuos que posiblemente estén siendo afectados, ya sea por estrés o el desgaste ocupacional; se pretende que

encuentren en esta indagación una manera de valorar si padecen esta problemática y logren encontrar en estas páginas una manera de conocer más a fondo estos temas.

Por otro lado, servirá a los investigadores para incrementar el conocimiento sobre estas cuestiones en contextos específicos y complementará la información que ya se ha obtenido; inclusive habrá la posibilidad de contrastarla con investigaciones anteriores y obtener una conclusión más objetiva.

### **Marco de referencia.**

La presente investigación se llevó a cabo con el personal del Hospital General de Uruapan, “Dr. Pedro Daniel Martínez” ubicado en el Km. 1.5, Camino a Tejerías s/n, Colonia Mapeco, C.P. 60157, en la ciudad de Uruapan del Progreso, Michoacán de Ocampo.

Dicho hospital se construyó gracias a un proyecto de índole gubernamental el cual era llamado Programa Nacional de Solidaridad, por lo que se gestionó un hospital de segundo nivel para esta ciudad.

El proyecto surtió efecto y de esta manera fue llevado a cabo dentro de un terreno de donación de aproximadamente 15,000 m<sup>2</sup>, ubicado en el fraccionamiento San Francisco Uruapan. Fue así como se empezó a construir hacia el año de 1991, inicialmente con dos plantas, en una estructura de alrededor de 8,000 m<sup>2</sup>.

En aquel entonces contaba solo con algunas especialidades, si bien posteriormente se integraron otras y el hospital pudo ofrecer: Medicina Interna, Pediatría, Cirugía, Ginecología, Oftalmología, Estomatología, Otorrinolaringología, Neurología, Traumatología y Ortopedia.

No fue sino hasta el año de 1995, que debido a la gran demanda de atención, fueron abiertas especialidades como son Cirugía Plástica y Reconstructiva, Cardiovascular, Maxilofacial, así como Psicología, Nutrición, Urología y Hematología. En la actualidad se da atención a personas de escasos recursos, principalmente a pacientes de la Meseta Purépecha, pueblos aledaños y a muchos de los uruapenses que no cuentan con algún otro tipo de seguro social.

Actualmente y además de las especialidades previamente mencionadas, se han agregado otras como: Cirugía Laparoscópica, Oncología, Clínica de Obesidad, Cirugía Pediátrica, Clínica de Mama, Clínica de Displasias, así como Servicio de Procuración de Órganos.

El personal que inicialmente trabajaba allá en el año de 1993, era una plantilla de 148 trabajadores. Todos ellos a cargo del Dr. Sergio Hidalgo Ramírez, quien era el director de la institución; en la subdirección estaba a cargo el Dr. Fermín Jiménez Dávila; por otra parte, en la jefatura de enseñanza se encontraba el Dr. Enrique Ortiz de Montellano.

Actualmente el hospital está a cargo del Dr. Arturo Quiroz Tajimaroa, en la subdirección se encuentra el Dr. Raymundo Huerta Pérez y como jefe de enseñanza e investigación, el Dr. Sergio Corza Flores.

Actualmente, el hospital cuenta con un total de 611 trabajadores, entre basificados, de contrato temporal y eventuales.

# CAPÍTULO 1

## EL ESTRÉS

Según Sánchez (2007) el estrés es una de las enfermedades que más aqueja a la sociedad actual, se ha convertido inclusive en un problema de salud pública. Es uno de los causantes de ausentismo en el trabajo, además de estar ligado a múltiples enfermedades.

Para este autor, el estrés emerge como consecuencia de un estímulo externo, el cual se interpreta como desbordante en función de los recursos de la persona para afrontarlo, poniendo en riesgo su equilibrio personal.

### **1.2. Antecedentes históricos.**

Etimológicamente, “la palabra estrés proviene del latín *stringere*, que significa presionar, comprimir, oprimir. Posteriormente este término empezó a utilizarse en la física y la metalurgia para referirse a la fuerza que se aplica a un objeto y mediante la cual es posible deformarlo o romperlo” (Sánchez; 2007: 14).

Sin embargo para referirse al estrés como una cuestión psicofisiológica Lazarus y Lazarus (2000) señalan que este término tiene sus orígenes después de la Segunda Guerra Mundial. No obstante, fue desde el siglo XVII cuando tomó mayor importancia técnica, gracias a experimentos realizados por Robert Hooke en el ámbito de la

construcción. A partir de estos, el término propició cambios en la manera de definir la tensión fisiológica, psicológica y sociológica.

Posteriormente Sánchez (2007) menciona que fue el médico francés Claude Bernard, quien logró demostrar que los seres vivos poseen mecanismos internos para obtener una estabilidad a pesar de las circunstancias del medio externo, a lo que el fisiólogo estadounidense Walter Bradford Cannon denominó homeostasis, demostrando que el cuerpo tenía la capacidad para adaptarse.

Según este investigador, la agresión provoca estimulación en el sistema nervioso, por lo que el sistema nervioso genera una descarga de adrenalina (glándulas suprarrenales), con el fin de preparar al cuerpo para la defensa. Además, determinó que las situaciones externas sorprendidas, generan dos tipos de respuesta: ataque o huida.

Científicamente, el estrés fue estudiado por el austriaco-canadiense Hans Selye, quien observó una respuesta inespecífica, fisiológica, ante una situación determinada, que provocaba cambios internos, gracias a estimulaciones de diferente índole. A la cual denominó "síndrome general de adaptación".

Más adelante, la Organización Mundial de la Salud se refirió al estrés como una respuesta no específica del organismo ante demandas externas.

Los cambios externos generan modificaciones fisiológicas que preparan al organismo y provocan reacciones: “las pupilas se agrandan para mejorar la visión y el oído se agudiza; los músculos se tensan para responder a la amenaza, y la frecuencia cardiaca y respiratoria aumentan, de manera que la sangre es bombeada en forma más abundante y rápida para aumentar la llegada de oxígeno a las células y favorecer la respuesta al peligro. Con este fin, la sangre es enviada a áreas prioritarias, como el corazón, pulmones, riñones, el hígado, los músculos grandes y el cerebro” (citado por Sánchez; 2007: 14).

De esta manera disminuye el flujo sanguíneo en áreas menos prioritarias, como la digestión y la circulación periférica.

De acuerdo con Lazarus y Lazarus (2000), durante la Primera Guerra mundial los soldados sufrían crisis emocionales, las cuales se explicaban desde perspectivas neurológicas, más que psicológicas. Los científicos se referían a las explosiones de las armas que utilizaban, como las causantes de daños en el cerebro.

Fue en la Segunda Guerra Mundial cuando se le prestó mayor atención al estrés como un factor determinante en el desempeño de los soldados, ya que estos se desmoronaban y entraban en crisis, a lo cual se le llamaba “fatiga de combate” o “neurosis de guerra”, que ya era una explicación de enfoque más psicológico. Los líderes militares ahora más enfocados en esta perspectiva sobre el estrés y la manera en que afectaba a los militares, observaban como se los soldados se desmoralizaban, o no confrontaran al enemigo, o inclusive no podían disparar sus armas. Por otro lado,

el batallón sufría mayor cantidad de relevos debido a enfermedades relacionadas con este trastorno, por lo que se vieron de igual manera interesados por seleccionar a los soldados que tenían mayor resistencia al estrés y la manera de entrenarlos para que fueran menos susceptibles a tal situación. De esta manera se logró fomentar mayormente la investigación sobre este trastorno psicológico.

Posterior a la Segunda Guerra Mundial, se observó que el estrés como fenómeno psicológico se podía aplicar a diferentes situaciones cotidianas, como el trabajo, la escuela, el sufrir alguna enfermedad o incluso la vida marital. Estas situaciones también ocasionan aflicciones psicológicas al igual que la guerra, sin embargo, los efectos del estrés sobre las personas varían, por lo que es difícil establecer parámetros para medirlo o para identificar la resistencia de cada sujeto a una situación, inclusive algunas personas funcionan mejor bajo estrés, por lo que fue necesario descubrir por qué algunas eran más vulnerables que otras.

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

Como mencionan Travers y Cooper (1996), el estrés es un fenómeno difícil de medir, ya que depende de cuestiones personales que varían de un sujeto a otro, tales como la edad, el sexo, la posición socioeconómica, su educación, sus experiencias pasadas, por nombrar solo algunas.

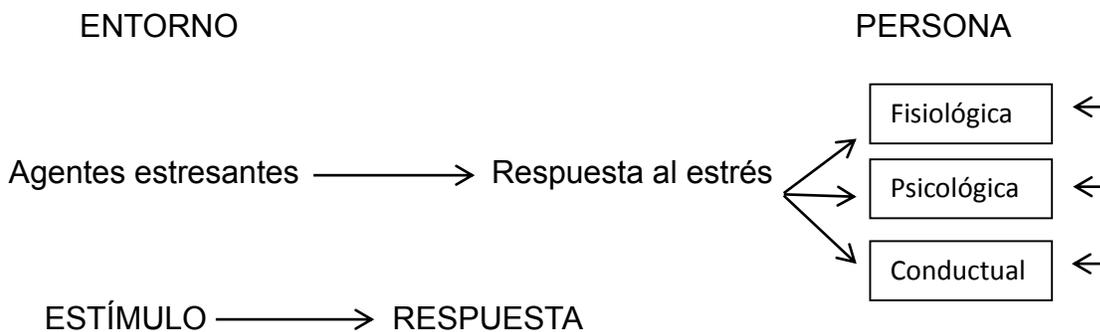
Sin embargo hay algo en lo que todos coinciden y es lo referente a las definiciones de presión y tensión, entendiendo a la primera como algo presente en el

ambiente y que puede ser de naturaleza física, psicológica o de comportamiento; por otro lado, la tensión se entiende como un indicador de una deficiente salud y/o falta de bienestar del individuo.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, el estrés se debe entender en primera instancia como algo ocasionado por un estímulo externo, presente en el ambiente y que logra provocar una respuesta en el sujeto, la cual podría ser diferente dependiendo las condiciones personales de este.

### 1.2.1. El estrés como estímulo.

“Esta es una forma de considerar el estrés que relaciona la salud y la enfermedad con ciertas condiciones presentes en el entorno externo del individuo:



Fuente: Sutherland y Cooper (referidos por Travers y Cooper; 1996).

Esta forma temprana de enfocar el estrés lo percibe como un variable independiente y utiliza un simple modelo estático para explicar sus principales propuesta” (Travers y Cooper; 1996: 28).

Los autores citados describen el modelo anterior como simple y aplicable a la mayoría de las ciencias físicas, en especial la ingeniería.

Las características ambientales provocan sobre el individuo cambios repentinos, dependiendo de la duración y fuerza de la presión aplicada. En las personas, la presión puede ser física o emocional, lo cual puede provocar ansiedad y que resulte estresante.

La metodología empleada para este enfoque, según Holmes y Rahe, “suele centrarse en la identificación de los estímulos potencialmente estresantes: presiones ambientales (el ruido), sociales (el racismo), psicológicas (la depresión), físicas (la discapacidad), económicas (la pobreza) y los desastres naturales (inundaciones). En consecuencia, se intenta medir la toxicidad de cada estímulo. (citado por Travers y Cooper; 1996: 31)

Algo inherente en esta teoría es que cada individuo está sujeto a diversas situaciones estresantes, pero que en determinado momento podría llegar a rebasar la capacidad del sujeto para lidiar con estas, provocando una desestabilización, daños temporales o permanentes.

El estrés no puede tener solo un enfoque negativo en su interpretación, por lo que se podría dividir en dos tipos: el eustrés y el distrés. Entendiendo por eustrés, todo aquel que ayuda al individuo a aprender nuevas habilidades, al crecimiento personal y

a su desarrollo, y por distrés a todo aquel que es dañino para el sujeto, que no puede controlar y no es deseable. Por lo que Selye ve necesario describir cuatro tipos de estrés: “exceso de estrés o ‘hiperestrés’; defecto de estrés o ‘hipoestrés’; mal estrés o ‘distrés’ y buen estrés o ‘eustrés’ “(citado por Travers y Cooper; 1996: 32).

### 1.2.2. El estrés como respuesta.

Para Travers y Cooper (1996), este modelo se ejemplifica como una variable dependiente, que es la reacción que tiene un sujeto frente a una situación amenazadora o desagradable.

Como menciona Fontana (1992), fue Hans Selye quien logró darle mayor importancia a los efectos del estrés en las personas y popularizó el Síndrome General de Adaptación. Además, explicó la reacción que se tiene frente a los estresores, que cuenta con tres fases: reacción de alarma, etapa de resistencia y fase de agotamiento.

Lo anterior puede ejemplificarse con un diagrama:

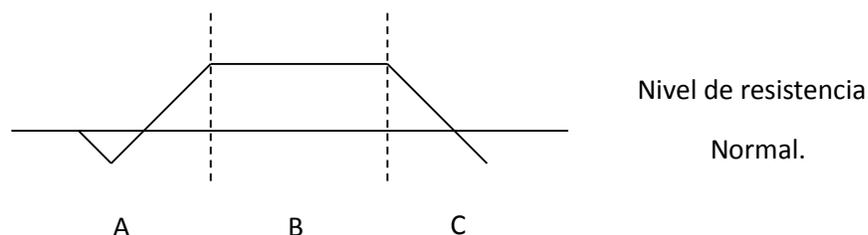


Figura. Las tres fases del Síndrome de Adaptación General.

En la primera fase del diagrama, este desciende gracias a que el organismo inicialmente disminuye en sus defensas para poder reunir fuerzas para pasar a la fase de resistencia, la cual, dependiendo de la persona, puede durar mucho o poco y si persiste demasiado, siempre se presentará la etapa de agotamiento.

Este sistema es aplicable para cuestiones tanto fisiológicas como psicológicas, solo algunos sujetos se rinden psicológicamente tan rápido, como también solo algunos continúan activos aun después del colapso, solo impulsados por la fuerza de voluntad.

Respecto a “los efectos psicológicos del estrés, los beneficios se aplican hasta cierto momento de la fase B, la fase de resistencia (el momento exacto depende de las valoraciones cognoscitivas del individuo sobre la utilidad del estresor, su capacidad de resistencia y su necesidad de enfrentarse a desafíos), en tanto, los efectos dañinos se presentan y se mantienen a partir de la fase C, la fase de agotamiento.” (Fontana; 1992: 12).

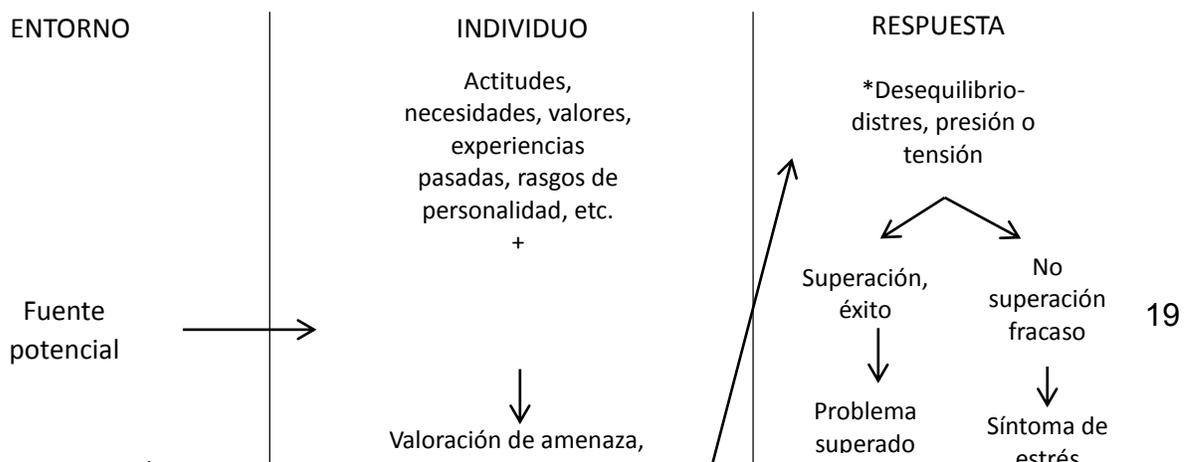
Estos efectos suelen variar de un sujeto a otro, sin embargo llegado a este punto es posible clasificarlos de la siguiente manera: cognoscitivos, emocionales y conductuales generales.

### **1.2.3. El estrés como relación persona entorno (enfoque interaccionista).**

En la opinión de Travers y Cooper (1996), el estrés actualmente ya no se considera como una simple respuesta a un estímulo externo, sino como un fenómeno que integra a los dos modelos anteriores. El estrés podría ser un fenómeno adaptativo en el cual, el sujeto trata de lograr un equilibrio con su entorno, sin embargo, este también influye en su medio ambiente, por lo cual inicia un proceso complejo de interacción y transacción con su ambiente.

Es decir, ya no se puede considerar el entorno por sí mismo como estresante para el sujeto, más bien, es la relación que este tiene con él, lo que puede provocar el estrés. Esto es, para que exista una intención de superar el estrés, se presenta para lograr este equilibrio o adaptación con el medio que le rodea.

El estrés es definible como un concepto relacional, que es mediado cognitivamente. Esto se expone en el esquema siguiente:



Lo que importa realmente es la experiencia subjetiva del sujeto, no el estímulo por sí solo.

Hay que considerar cinco puntos a la hora de estudiar este modelo:

1. Valoración cognitiva: la manera en que la persona percibe el estímulo externo.
2. Experiencia: los sucesos que anteriormente el sujeto ha experimentado constituyen un factor determinante, así como sus logros o fracasos, su familiaridad con el suceso y su entendimiento.
3. Exigencia: aquí existe una dualidad, la exigencia del medio y la percibida por la persona, además de la capacidad percibida y la verdadera. Por otro lado, esto dependerá de los deseos y el nivel de estimulación inmediata.

4. Influencia interpersonal: la experiencia dependerá de si existen otras personas presentes en el momento del suceso, lo que puede influir positiva o negativamente.
5. Un estado de desequilibrio: en esta etapa, si la exigencia del medio supera la capacidad del individuo para lidiar con él, existirá el deseo de superación, sin embargo la experiencia pasada del sujeto determinará en cierta medida el desempeño, ya que si existen sucesos anteriores en los cuales no se lograron favorables resultados, podría predisponer aún más a situaciones negativas.

### **1.3. Los estresores.**

Como explican Palmero y cols., (2002) las personas están siempre sujetas a cambios en sus entornos, estos a su vez generan en el organismo respuestas, sin importar si los cambios son positivos o perjudiciales, siguen siendo estresores. Aun cuando los cambios son solamente imaginarios, o comúnmente denominados preocupaciones; si una persona teme no poder pagar la renta, esto le genera estrés, al igual que si intuye que le darán un aumento de sueldo, no importando si el cambio es positivo o negativo. Para Lazarus y folkman “el estrés es una relación particular entre las personas y el entorno, que es evaluado por este cómo amenazante o desbordante en sus recursos, y que pone en peligro su bienestar” (citado por Palmero y cols.; 2002: 425).

Cualquier cambio en la vida de las personas o en sus rutinas es un motivo de estrés, a esto se le denomina desencadenantes. Debido a que la mayoría de los estudios del estrés, están enfocados en ellos, ha sido difícil establecer una taxonomía o en su sistematización de los diversos cambios que existen en las vidas de las personas, sin embargo, debido a que gran parte de ellos son de índole psicosocial, es difícil su clasificación. Por lo que los estudios se han enfocado en clasificarlos por los cambios que afectan directamente a las condiciones de vida de las personas. Así, Lazarus y Cohen (referidos por Palmero y cols.; 2002), puede clasificar en tres grupos los estresores psicosociales, en relación con los cambios o acontecimientos que ocurren en la vida de las personas.

- Cambios mayores: aquí se contemplan cambios drásticos o cataclismos, estresores únicos en los entornos de la vida de las personas, y que pueden afectar a un gran número de ellas.
- Cambios menores: también denominados estresores múltiples, que afectan a las personas individualmente o a un pequeño grupo de ellas, y corresponden a circunstancias de mucha trascendencia o muy significativas para esas personas.
- Estresores cotidianos, o llamados micro estresores, los cuales incluyen pequeñas molestias, algunos imprevistos, o simplemente alteraciones insignificantes en las rutinas de las personas.

A continuación se describirán más a profundidad estos tipos de estresores, además de dos clasificaciones más que hacen referencia a los estresores de tipo biogénico, y los relativos al ámbito laboral.

### **1.3.1. Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos.**

Como se mencionaba anteriormente, de acuerdo con Palmero y cols. (2002) existen tres principales tipos de estresores psicosociales: mayores, que se refieren a cambios drásticos en la vida de las personas, como el verse envueltos en una situación bélica, terrorismo o problemas de salud, enfermedades terminales, migración, catástrofes naturales como un terremoto, entre otros. Una de las características particulares de estos tipos de estresores es su capacidad de afectar a un gran número de personas al mismo tiempo, sin embargo también es posible que afecte a una sola persona o a un grupo muy reducido de ellas. De igual manera, pueden acontecer de manera súbita, como un huracán o por tiempo prolongado como un encarcelamiento. Lo que tienen en común es su capacidad para afectar a la persona de manera dramática, manteniéndose en el tiempo de forma prolongada.

Por otro lado existen los cambios menores, o vitales para las personas que generan estrés. En estos se incluyen situaciones que van desde la muerte de un ser querido, amenazas a la integridad de la persona, o cuestiones como divorcios o la noticia de un hijo. Hay diversas áreas de la vida de las personas, las cuales son causales de sucesos determinantes o de trascendencia vital y que son tomados como generadores de estrés menor. Los mismos se mencionan a continuación:

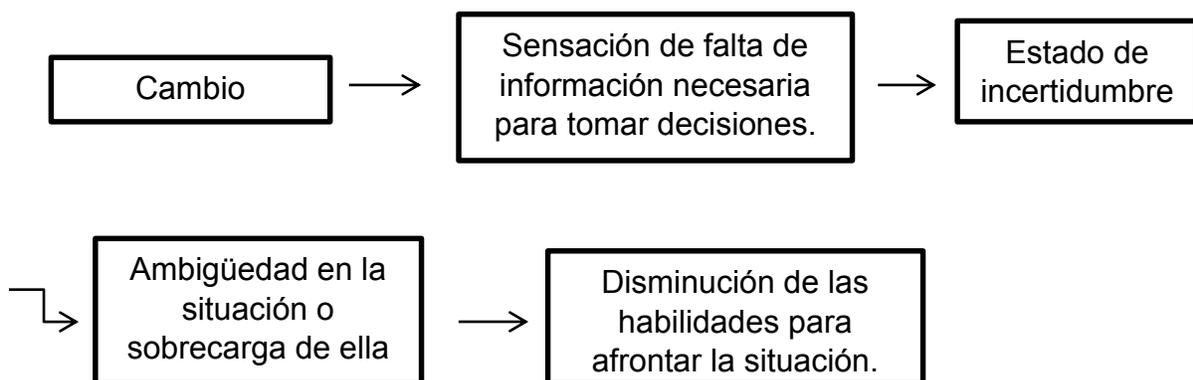
- Vida conyugal: en este rubro influye tanto la dinámica matrimonial como la extramatrimonial, un compromiso contraído, el casarse, divorcios o inclusive la muerte de alguno de los miembros de la pareja.
- La paternidad: el nacimiento, la enfermedad o relaciones difíciles con ellos.
- Las relaciones interpersonales: problemas o situaciones con amigos, patrones o vecinos, por mencionar algunos.
- El ámbito laboral: tareas domésticas, trabajos escolares o cambios en el lugar de trabajo.
- Situaciones ambientales: los cambios de residencia, amenazas a la integridad personal o inmigración.
- El ámbito económico: inadecuados manejos financieros o algún cambio en el estatus económico.
- Cuestiones legales: encarcelamiento, ser detenido o algún juicio.
- Desarrollo biológico: cambios en el proceso de desarrollo de las personas, o en sus etapas.
- Enfermedades somáticas: padecimientos, accidentes o sometimiento a algún proceso quirúrgico.
- Otros tipos de estrés psicosocial: algún embarazo no deseado, o bien, sufrir alguna violación.

En la tercera categoría se encuentran los estresores cotidianos “son acontecimientos de poca saliencia, pero de alta frecuencia. Se trata de aquellas

pequeñas cosas que pueden irritarnos o perturbarnos en algún momento dado” (citado por Palmero y cols.; 2002: 430). Son aquellas situaciones aparentemente insignificantes, como discutir con el cónyuge o convivir con personas desconsideradas. Aunque estas molestias del vivir cotidiano son menores en lo particular, en el cúmulo de la convivencia o el transcurrir de los días, pueden ser las más importantes y las más influenciadas en el proceso de adaptación y de conservación de la salud, ya que actúan cambiando los patrones del comportamiento automatizado, y mantienen el estrés en constante activación, lo que produce una acomodación en relación con las nuevas condiciones.

Existen algunas características formales que podrían afectar su capacidad estresante. “Los diferenciadores incluirían la magnitud y clase de adaptación requerida por el desencadenante, el grado de control que tiene el individuo sobre el acontecimiento, hasta qué punto puede predecirlo, valoración positiva o negativa que realice, etc.” (Palmero y cols.; 2002: 430).

Un modelo que explica las características objetivas de este tipo de estresor es:



Inclusive podría ocurrir una alteración de las condiciones biológicas del organismo por efecto de drogas, condiciones ambientales u otras circunstancias.

### **1.3.2. Estresores biogénicos.**

De acuerdo con Palmero y cols. (2002) existen estresores que no dependen de la cognición o interpretación de las personas, son denominados estresores biogénicos y actúan directamente sobre la persona, produciendo una respuesta de estrés. No utilizan mecanismos de valoración cognitiva, sino que, en virtud de sus propiedades bioquímicas, generan respuestas de activación.

Algunos de ellos son:

- Cambios hormonales, como los ocurridos durante la pubertad, generando en el adolescente cambios en sus órganos sexuales, esto incluye las hormonas que provocan por primera vez la menstruación en las mujeres. El síndrome premenstrual es un causal de desequilibrio hormonal que puede ocasionar un episodio de sobreestrés. El posparto y el cambio que implica en el equilibrio hormonal, puede constituir otro causal de estrés; el climaterio, por otro lado, es una etapa de vida en las mujeres, que se caracteriza por un declive en la segregación de hormonas, dando lugar a cambios que pueden ocasionar sobreestrés.

- Ingestión de determinadas sustancias químicas, como la nicotina, la cocaína, la heroína o la teobromina, entre otras.
- La reacción a condiciones ambientales como el frío o calor, que generan dolor.
- El estrés alérgico, en el cual todo organismo, como mecanismo de defensa hacia una fuente generadora de estrés, modifica su sistema inmune para luchar contra aquello que es peligroso.

### **1.3.3. Estrés en el ámbito laboral.**

Según Cascio y Guillén (2010), el estrés ha tomado cada vez mayor importancia en el ámbito laboral, tanto así que en el año 2000 la Comisión Europea editó una guía sobre el estrés relacionado con el trabajo, por lo cual se llega a la conclusión de que el estrés en el trabajo, aun es un campo en expansión, sin embargo, la mayoría de las investigaciones se han centrado en explicar los factores predisponentes del estrés laboral.

Para Ivancevich y Matteson (1985), el estrés laboral está centrado principalmente en factores individuales, o como se mencionó anteriormente, son factores psicosociales de nivel menor, aquellos que influyen en este sentido gracias a una exposición constante, activando los mecanismos de adaptabilidad como resultado de funciones que se desempeñan en el trabajo.

“Existen cinco principales estresores individuales relacionados con la vida laboral: el rol conflictivo, la ambigüedad de rol, la sobrecarga de trabajo, la responsabilización por otros y los estresores relacionados con el desarrollo de la carrera.” (Ivancevich y Matteson; 1985: 120).

Existen otros estresores individuales dentro del entorno laboral, sin embargo, los enumerados anteriormente corresponden a aquellos en los cuales se ha logrado un acuerdo general, algunos otros estresores serían, por ejemplo, las presiones de tiempo y las relaciones entre los compañeros, jefes y subordinados.

- Roles conflictivos: el comportamiento de un individuo dentro de una organización depende de diversos factores, el conjunto de lo que el empleado espera de la organización en relación con lo que la empresa exige al empleado, da como resultado un elemento denominado presiones de rol, que se genera cuando no existe una compatibilidad entre estas dos circunstancias. Otro tipo de conflictos de rol suceden cuando dos o más personas están dando órdenes contradictorias a los empleados.
- Ambigüedad de rol: esto significa una falta de claridad en el papel que se está desempeñando; le sucede a la mayoría de las personas cuando le ocurren cambios como: un ascenso de puesto, un nuevo jefe o cambios organizacionales, que aunque no son necesariamente cambios debilitantes para la persona, pueden crear un estado temporal de ambigüedad.

- Sobrecarga de trabajo: la mayoría de las personas han experimentado en algún momento de su vida una sobrecarga de trabajo, la cual se divide en dos tipos: cualitativo y cuantitativo. En el primer caso esto sucede cuando el empleado percibe poco tiempo para efectuar alguna actividad asignada, mientras que se dice que hay una sobrecarga de trabajo cualitativa cuando este percibe que no tiene la habilidad o capacidad personal para realizar esa actividad. En términos de salud, los investigadores han demostrado que la sobrecarga de trabajo inclusive puede elevar los niveles de colesterol en la sangre.
- La responsabilización por otros: en este apartado cabe señalar que la responsabilidad afecta de manera diferente a las personas, depende de factores personales que determinan en gran medida si se percibirá como un estresor. Aquí también se pueden realizar dos categorizaciones: la responsabilidad por personas o por objetos. Cuando un individuo tiene a su cargo la responsabilidad por bienes materiales, es potencialmente más bajo el estímulo como causante de estrés, mientras que cuando se trata de personas, esto cambia. En un estudio realizado por Wardell y sus colaboradores (referido por Ivancevich y Matteson; 1985), dictaminaba que hay más probabilidad de sufrir enfermedades cardíacas si se tiene responsabilidad por personas, en comparación con la responsabilidad por objetos. Esto podría deberse en gran parte porque al tener esta responsabilidad, son mayores las juntas de trabajo, así como las presiones por fechas de realización de actividades, así como roles conflictivos y ambiguos.

- Los estresores relativos al desarrollo de la carrera: esto sucede cuando las percepciones del empleado en relación con su carrera laboral, entran en conflicto con sus intenciones dentro de ella, la persona puede sentir que existe cierta obsolescencia (imaginaria o real) y se encuentra insatisfecho con respecto a sus aspiraciones en su carrera laboral y los logros en retrospectiva. A menudo esto se manifiesta como insatisfacción en el trabajo.

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

Como menciona Powell (1998), diversos autores de gran renombre han hablado de procesos del pensamiento que generan distorsiones de la realidad, un ejemplo de ello era Sigmund Freud, quien situaba las distorsiones más profundas en la agresión y en las percepciones sexuales; Alfred Adler, por su parte, mencionaba que la neurosis humana se basaba en la idea errónea de que el ser humano debe demostrar su superioridad personal sin pensar en el bien común. Albert Ellis fue, finalmente, quien expresó la teoría de que el ser humano es racional e irracional, y es este el motivo por el cual se generan todos los problemas emocionales y psicológicos. Este autor sostiene que las personas realmente no se ven afectadas por los sucesos, sino más bien por la percepción generalmente irracional de como los perciben, de modo que enumera once ideas irracionales que se encuentran más comúnmente en las personas perturbadas emocional y psicológicamente:

1. “Debo tener el amor y la aprobación de todas las personas de mi comunidad, especialmente de las que son importantes para mí.
2. Debo ser perfectamente competente, suficiente y exitoso en todo logro antes de poder pensar en mí mismo como una persona valiosa.
3. No tengo control sobre mi propia felicidad. Mi felicidad está bajo el control completo de las circunstancias externas.
4. Mis experiencias pasadas y los eventos de mi vida han determinado mi vida y mi comportamiento presente. No es posible erradicar la influencia del pasado.
5. Existe solo una solución perfecta para cada uno de mis problemas. Si no la encuentro, será devastador para mí.
6. Las cosas peligrosas o temibles causan una gran preocupación, debo agonizar y pensar constantemente en las posibles calamidades y estar preparado para lo peor.
7. Debería depender de los demás y debo tener a alguien más fuerte que yo en quien pueda apoyarme.
8. Si mi vida no funciona de la manera en que yo la había planeado, será realmente terrible. Cuando las cosas funcionan mal, es una catástrofe.
9. Es más fácil evitar ciertas dificultades y responsabilidades que enfrentarlas.
10. Algunas cosas son malas, inicuas, infames. Deberían ser acusadas y castigadas.
11. Uno debería preocuparse mucho por los problemas y las perturbaciones de los demás.”(Powell; 1998: 93-97).

Todos estos tipos de pensamiento, por sí mismos, son causantes directos de estrés en las personas, y corresponden a ideas totalmente irracionales; son por lo tanto, distorsiones del pensamiento.

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

Para Palmero y cols. (2002) el ser humano utiliza recursos personales para afrontar el estrés, a esto se le denomina moduladores. Son factores que determinan el curso y proceso del estrés y sus repercusiones en la salud de los individuos. Existen dos tipos de moduladores: los de carácter social son los que comúnmente se conocen como el apoyo social que recibe una persona cuando se le presentan dificultades; así como los de carácter personal, que incluyen las creencias, las experiencias pasadas o simplemente, los rasgos de personalidad.

#### **1.5.1. El control percibido.**

Para Palmero y cols. (2002), los efectos del estrés dependen en gran medida de la magnitud del problema y el control que la persona pueda ejercer sobre este.

De acuerdo con Fontain y cols., la percepción de control se entiende “como una creencia general sobre el grado en el que uno mismo es capaz de controlar y lograr aquellas metas u objetivos deseados, regulando las dificultades que acaecen en el curso de su consecución y que influye sobre la salud.” (citado por Palmero y cols.; 2002: 528).

Castro (referido por Palmero y cols.; 2002) señala que el control que una persona cree tener sobre algún suceso (sea real o no) determina en gran medida los efectos negativos que provoca el estrés.

En un estudio realizado por Bourne (referido por Palmero y cols.; 2002) en el cual se le tomaron los niveles de cortisol a soldados próximos a adentrarse en combate, se demostró en primera instancia que aquellos que tenían un mejor entrenamiento en tácticas de guerra y que esta era su percepción, tenían mayor resistencia a los efectos negativos del estrés. Estos sujetos manifestaban que si seguían fielmente las indicaciones durante el entrenamiento, saldrían con vida del combate. En el caso de soldados en donde las estrategias de afrontamiento no fueron tan efectivas, fue menor su percepción de control, resultando en mayores niveles de cortisol que en el primer caso y, por lo tanto, mayor incidencia de estrés.

### **1.5.2. El Apoyo social.**

“El apoyo social se ha definido como las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos.” (Cascio y Guillén; 2010: 189). Por otra parte, para Palmero y cols. (2002) el apoyo social ayuda reduciendo el impacto del estresor, e inclusive disminuyendo la experiencia del estrés si es que se ha producido.

Cascio y Guillén (2010) proponen una hipótesis en la cual se determina que las personas sin un apoyo social, son las únicas expuestas a los estresores sociales. Los

recursos aportados por otras personas disminuyen significativamente la percepción de la amenaza de los estresores.

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

Para Travers y Cooper (1997, la conducta Tipo A es una de las más estudiadas y que mayormente influyen en el estrés de las personas; puede actuar como modificador de la conducta, afectando la relación entre los estresores psicosociales y las tensiones.

Friedman y Rosenman establecieron que la conducta Tipo A/Tipo B “se trataba de un conjunto de actitudes, relaciones emocionales y modelos de conducta” (citado por Travers y Cooper; 1996: 90).

Existe una alta correlación entre la conducta Tipo A y las enfermedades del corazón.

La conducta Tipo A no es un rasgo, sino una serie de comportamientos que predisponen a una persona para actuar de determinada manera.

“Este patrón de conducta implica hostilidad, agresividad, competitividad y un sentido de la urgencia; los pacientes pueden ser también intolerantes, exigentes y orientados al éxito de sus objetivos; sus características más evidentes son la prisa y una forma de hablar acelerada, movimientos rápidos, un sentimiento de culpa o

inquietud cuando no están trabajando o cuando se relajan y una disposición por lo general impaciente.” (Travers y Cooper; 1997: 91).

Ciertas características ayudan a identificar a sujetos con personalidad Tipo A, regularmente hacen todo aprisa, su habla, sus expresiones tienden a mostrar desesperación por acelerar todo proceso social, como una conversación; intentan ganar tiempo realizando dos o más actividades a la vez, a esto se le denomina actividad polifásica y es un rasgo muy común en personas con este tipo de personalidad.

Sus gestos son muy reveladores: presentan tics, puños cerrados, se pueden sentir culpables cuando tienen tiempos de ocio, no perciben la sencillez de las situaciones, tienen un sentido crónico de urgencia y no se llevan bien con las demás personas con sus mismos rasgos, ya que suelen ser competitivos con estos.

Las personas que cuentan con “la personalidad de Tipo B, se ven libres de estos rasgos, no sufren debido a la urgencia o impaciencia, no albergan hostilidades injustificadas, pueden relajarse y hacerlo sin sentir culpabilidad” (Travers y Cooper; 1996: 93).

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

De acuerdo con Travers y Cooper (1996), los tipos de personalidad A y B surgieron a raíz de experimentos realizados por el Instituto de Investigaciones

cardiovasculares Harold Brunn, dando como resultado que el patrón asociado a problemas del corazón es el tipo A.

Zyzansky Jenkins mencionan que existe una medida estandarizada para establecer el patrón de conducta que se asocia a este tipo de personalidad, la cual tiene como principales indicadores: la velocidad e impaciencia, gran impulsividad e involucración en el trabajo (referido por Ivancevich y Matteson; 1985: 203).

Muchos investigadores asocian el estrés muy estrechamente con la conducta tipo A; por otro lado, vinculan la conducta tipo B a sujetos con personalidad calmada, sin ansias de logro. Esto último parece erróneo, ya que estas personas al parecer tienen las mismas ansias de lograr sus metas, sin embargo, suelen salir mejor librados de los factores perjudiciales del estrés. Por otro lado, existe una simplificación errónea al asociar el estrés a la conducta tipo A en todas las ocasiones. Sin embargo, gracias a que los individuos con este tipo de conducta se exponen constantemente a estresores medioambientales, e inclusive son provocados por ellos mismos, como el negarse a tomar vacaciones o a disminuir el paso, su resistencia decrece y provoca efectos secundarios en ellos.

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

De acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985), algunos de los efectos negativos del estrés que afectan de manera física a los individuos son los siguientes:

1. Hipertensión: es una enfermedad en la cual los vasos sanguíneos son comprimidos, provocando que la sangre fluya a una presión más elevada, sin embargo, en personas con padecimientos crónicos de estrés, estas paredes no vuelven a la normalidad una vez que el agente estresor ha desaparecido, provocando esta afección.
2. Las úlceras: son inflamaciones dentro del estómago, derivadas de una variación en los niveles de cortisona, lo cual provoca el ambiente perfecto para estas si el agente estresor se prolonga durante suficiente tiempo.
3. Las jaquecas: son derivadas de la tensión muscular, la cual por sí sola es un agente estresor, provocando en un círculo vicioso al aumentar la severidad de la jaqueca y la tensión muscular.
4. El cáncer: se dice que es uno de los conceptos más controversiales con respecto a las enfermedades de adaptación. Se afirma que el cuerpo humano siempre está generando células mutantes, que por sí solas no afectan al cuerpo, ya que son eliminadas por el sistema inmunológico. Sin embargo, una constante exposición a agentes estresores puede generar alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico; algunos científicos piensan que estos cambios son suficientes para permitir la reproducción de estas células mutantes, que derivan en tumores.

Algunos de los efectos del estrés excesivo en el desempeño de un trabajador pueden ser:

- Ausentismo.

- Aumento del índice de accidentes de trabajo.
- Aumento en la rotación de personal.
- Disminución de la productividad.
- Conflictos interpersonales.
- Actitudes negativas hacia el trabajo y hacia la organización.

En su contraparte, un trabajador con un nivel moderado de estrés tiende a aumentar su productividad.

En este capítulo se puede apreciar que las causas y efectos del estrés, son múltiples. Este fenómeno es tan común y necesario, que la opción más adecuada no es eliminarlo, sino aprender a manejarlo eficazmente, de modo que se aprovechen sus ventajas y se minimicen sus efectos indeseables.

## **CAPÍTULO 2**

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

En este apartado se habla de aquellas teorías, descubrimientos e investigaciones que existen respecto al síndrome del burnout, qué lo compone, qué factores propician la aparición de este fenómeno, así como qué estrategias se pueden utilizar para el afrontamiento del síndrome en cuestión.

#### **2.1 Marco conceptual.**

En esta sección se detallan los conceptos considerados más relevantes y actuales respecto al síndrome de burnout.

##### **2.1.1 Antecedentes históricos del concepto.**

De acuerdo con Guillén y Guil (2010), fue a partir de los años noventa cuando se comenzó a utilizar con mayor frecuencia el término burnout, para describir problemas característicos de las personas que tenían empleos en los cuales había un trato directo con el público, además de aquellas que tenían trabajos cuya naturaleza era de ayuda hacia la población. A partir de ahí, el término comenzó a tomar mayor auge.

La primera persona en utilizar este término fue Freudenberger en 1977 para indicar problemas en el personal de servicios sociales. Aunque realmente fue Maslach, quien logró darle mayor difusión en el congreso anual de la Asociación Psicológica Americana. Ella se refirió a este fenómeno como algo cada vez más característico del personal que laboraba en servicios humanos, pues era muy notable que con el paso del tiempo estos trabajadores terminarían inevitablemente “quemándose” (citados por Cascio y Guillén; 2010).

Posteriormente se dio la primera conferencia anual sobre el fenómeno del burnout, en la cual se establecieron tres puntos principales a tomar en cuenta para este síndrome:

- Los servicios humanos cada vez adquieren mayor importancia para lograr bienestar social (individual y colectivo).
- Hay una mayor exigencia de usuarios hacia los servicios sociales, educativos y sanitarios.
- Se tiene un mayor conocimiento sobre los efectos nocivos del estrés en las personas y en los grupos.

Como Uribe (2010) menciona, la salud en estos tiempos ha dejado de ser una simple ausencia de enfermedad, para convertirse en sinónimo de bienestar físico, social y mental. Esto resulta como consecuencia de un contexto apropiado, una serie de configuraciones personales y ambientales en donde intervienen factores inclusive

como la política pública y practicas institucionales, además de las influencias interpersonales, ambiente físico y social.

### **2.1.2. Perspectivas teóricas.**

Según Cascio y Guillén (2010), para definir el concepto de burnout es necesario tomar en cuenta la dificultad que esto implica. Sin embargo, es ineludible que existe un acuerdo en el cual puede ser considerado como una respuesta al estrés laboral crónico, en la cual influyen actitudes y emociones, las cuales pueden ser un factor negativo para la persona y derivar en problemas para ella y su entorno.

Principalmente, existen dos perspectivas diferentes para explicar el fenómeno de burnout, las cuales se explican a continuación:

a) Clínica: es aquella en la cual el agotamiento, desengaño y desinterés por el trabajo o las personas que se tratan dentro de las actividades laborales, se considera como un cuadro sintomatológico o una enfermedad a la cual hay que tratar. Está se deriva de una constante exposición al estrés laboral.

Para Pines y Aronson, el burnout es el “proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo, que se caracteriza por fatiga emocional, física y mental; sentimientos de inutilidad, impotencia, sentirse atrapado y baja autoestima.” (citados por Tonon; 2008: 39).

b) Psicosocial: Maslach y Jackson brindan una definición que considera que el burnout “está compuesto por un síndrome de agotamiento emocional,

despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en sujetos cuyo elemento central del trabajo son personas de distintas actividades laborales.”(citados por Guillén y Guil; 2000: 279).

En cualquier caso, el burnout desde una perspectiva clínica es considerado principalmente como una enfermedad, mientras que desde una perspectiva psicosocial o laboral, se le considera más como un proceso degradante y progresivo.

Murphy muestra una perspectiva menos rígida respecto a trabajadores “quemados”, lo establece más bien como un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral (referido por Cascio y Guillén; 2010).

Cascio y Guillén (2010) concuerdan al mencionar que este proceso de adaptación está caracterizado por sentimientos negativos, desgaste emocional, culpa, derivado de la falta de éxito profesional; aunado a esto, los sujetos sufren un distanciamiento emocional de sus actividades laborales.

Para Golembiensi, el estrés está generado por una constante sobrecarga de trabajo, o por su antítesis, la pobreza de rol, ocasionando en el trabajador: pérdida de autonomía, disminución de la autoestima, irritabilidad y fatiga (referido por Tonon; 2010).

### **2.1.3 Definiciones.**

Para Chernis, el burnout se define como “un proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, este estrés genera sobrecarga en el trabajador y el proceso culmina cuando los trabajadores, como mecanismo de defensa, absorben su estrés desconectándose psicológicamente del trabajo y volviéndose apáticos, escépticos e intransigentes” (citado por Cascio y Guillén; 2010: 1993).

Sin embargo, el fenómeno del burnout es aun carente de una definición tajante, por lo tanto es necesario describir la presencia del fenómeno como una aproximación consensuada por varios autores, uno de ellos es Maslach (referido por Cascio y Guillén; 2010), estos autores determinan que para que exista burnout, deben aparecer las siguientes circunstancias: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

También se considera un proceso continuo, paulatino y asociado a una serie de síntomas físicos, conductuales y cognitivos-afectivos.

Para Colombo y Muraga (2006), la palabra burnout está asociado a expresiones como; “estoy agotado”, “no doy más” o “no juego más”, entre otras expresiones de uso coloquial. Estos términos casi siempre están enfocados a un trabajador que ya ha sobrepasado sus límites personales, poniendo en riesgo su integridad física y emocional.

El burnout también se puede definir como “una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones, actitudes hacia el trabajo, hacia las personas y hacia el propio profesional; probablemente como respuesta al estrés laboral. Además de disfunciones psicológicas, fisiológicas que impactan de manera nociva a las personas y, por lo tanto, a las organizaciones laborales” (Uribe; 2010: 2).

## **2.2. Componentes del desgaste ocupacional.**

Distintos autores coinciden respecto a los tres principales componentes e indicadores de la presencia de desgaste ocupacional, que se explican enseguida.

### **2.2.1 Agotamiento emocional (cansancio)**

Para Tonon (2008) este factor consiste en la disminución de los recursos emocionales y la sensación abrumadora de ellos.

Según Wilhelrn y cols., “el agotamiento emocional es uno de los principales indicadores del burnout, aunque por sí solo no refleja la magnitud o una causa suficiente para que se dé el fenómeno, ya que si bien el trabajo cuenta con factores que pueden provocar agotamiento en la persona, esta debe tener un alejamiento emocional y cognitivo con sus actividades para volverse relevante para el síndrome” (referidos por Uribe; 2008: 162).

Esto misma autor ofrece algunos signos y síntomas más específicos de las personas que padecen cansancio emocional en relación con el síndrome de burnout; “pérdida progresiva de la alegría, cansancio, desgaste y fatiga. Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismo a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía de los recursos emocionales propios.” (Uribe; 2010: 3)

### **2.2.2. Despersonalización**

De acuerdo con Tonon (2008), este componente se manifiesta mediante una incapacidad de los sujetos para mostrar sentimientos por los sujetos atendidos; es expresado como actitudes negativas de inestabilidad y cinismo hacia ellos. Para complementar, Uribe (2008) lo explica como el hecho de crear una brecha emocional entre la persona que es atendida y ellos mismos, ignorando las cualidades y borrando todo vínculo posible.

Algunas manifestaciones de este indicador se manifiestan a través de la irritabilidad de las personas, responden con frases más frías y distantes, además de cierto cinismo hacia los compañeros de trabajo.

### **2.2.3. Falta de realización personal.**

En cuanto a este indicador, Uribe (2010) lo caracteriza por sentimientos negativos hacia el mismo, o hacia su trabajo, estos tienden a evaluarse de manera negativa, lo que afecta la realización del trabajo y la relación con los clientes.

En su contraparte, la realización personal “se refiere a los sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña cotidianamente” (Tonon; 2008: 40).

De acuerdo con Uribe (2008), la falta de realización personal es más bien compleja, se podría considerar como derivado del agotamiento o del cinismo, sin embargo, es difícil definir: En este sentido, es difícil estar satisfecho o realizado cuando se está agotado o cuando existe despersonalización. Estos componentes pueden surgir gracias a un trabajo que se considera excesivo o a un ambiente de trabajo nocivo.

### **2.3 Factores desencadenantes.**

Como menciona Guillén y Guil (2000) se entienden por desencadenantes los estresores detectados con carácter crónico, que transcurren en un entorno laboral.

Algunos autores coinciden en cuanto a las a cuatro categorías que sirven para el análisis de los estresores laborales:

### **2.3.1. Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto.**

Dentro de este rubro, se consideran los siguientes elementos:

- “Nivel de ruido y en concreto, sus características de intensidad, control, predictibilidad y frecuencia.
- Iluminación.
- Temperatura y condiciones climáticas.
- Condiciones higiénicas y toxicidad.
- Demandas estresantes del puesto: trabajo nocturno, turnos rodados, exposición de riesgos y peligros, etc. La sobrecarga laboral es un importante desencadenante del síndrome. Especialmente porque supone de incremento de sentimientos de agotamiento emocional.” (citado por Guillén y Guil; 2000: 281)

### **2.3.2 Desarrollo de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de carrera.**

Para Cascio y Guillén (2010), esta categoría de desencadenante está estrechamente relacionada con el denominado estrés de rol, que a su vez se integra por dos disfunciones: ambigüedad y conflicto de rol. La primera se suscita cuando el trabajador presenta incertidumbre respecto a su puesto de trabajo, lo cual se podría producir por alguna falta de información; el conflicto de rol se da cuando no hay manera de satisfacer al mismo tiempo dos roles contradictorios.

De igual manera, en esta categoría se incluyen las relaciones interpersonales, cuantitativas o cualitativas, que los profesionales han establecido con los subalternos, los jefes, compañeros, supervisores y los clientes. Además del desarrollo de la carrera profesional y las posibilidades de ascenso.

### **2.3.3. Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.**

De acuerdo con Guillén y Guil (2000), el uso de nuevas tecnologías puede facilitar o dificultar la realización de las tareas; va de la mano con un cambio en las habilidades que el trabajador realiza.

“La tecnificación en las relaciones interpersonales usuario-profesional favorece en gran medida las actitudes de despersonalización.” (Guillén y Guil; 2000: 282). Para los autores citados, entre los aspectos organizacionales en los que puede radicar el desarrollo del burnout hay que tomar en cuenta las dimensiones estructurales de la organización (centralización, complejidad y formalización), una baja participación en la toma de decisiones y un carente apoyo social.

### **2.3.4. Fuentes extraorganizacionales del estrés laboral: relaciones trabajo/familia.**

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), es importante considerar la relación entre la familia y el trabajo, ya que son los dos entornos donde el profesional se siente

ligado y en los cuales constantemente interactúa. Por lo que uno de ellos afecta proporcionalmente al otro.

El trabajador es el nexo entre los dos entornos, por lo que las situaciones experimentadas en uno repercuten en las vivencias, los sentimientos y las actitudes que se dan en estos dos medios. Un ejemplo de ello es la excesiva dedicación al trabajo, las tensiones, las frustraciones, los conflictos familiares y laborales, afectos y desafectos, por mencionar algunos.

#### **2.4. Estrategias de afrontamiento.**

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), el estrés laboral, entendido como un proceso que va sucediendo durante la vida laboral de un empleado, debe atacarse desde dos perspectivas: intervención y prevención.

Debido a la falta de estrategias para medir estas intervenciones, se ha optado por recabar datos antes y después de dicha intervención para resaltar algún cambio, como indican Kasl y Parkes (referidos por Cascio y Guillén; 2010)

- Reconocer su existencia y necesidad de acción.
- Identificar las fuentes originarias del estrés.
- Intervenir sobre el problema.

El objetivo de esto es disminuir las exigencias y aumentar el control en el trabajo, estas estrategias dirigidas a la disminución de los estresores potenciales, abarcan áreas como: contenido del puesto, relaciones sociales, la relación de empleo y el ambiente físico.

Existen dos maneras de intervención al estrés organizacional, una de ellas se enfoca en el empleado como individuo, y la otra al empleado como parte de un grupo de trabajo. Estas a su vez pueden ser a manera de prevención o como intervención.

Para Cascio y Guillén (2010), la prevención de los factores organizacionales que desencadenan el estrés crónico, están enfocados principalmente a componentes medioambientales del trabajo que potencian las conductas estresantes, como pueden ser: el contenido del puesto, la oportunidad de control, relaciones interpersonales, relación de empleo y el ambiente físico del trabajo.

Se deben tomar en cuenta medidas para que el trabajador adopte el control de la situación, y que resulte útil al aplicarse con las medidas anteriores.

Para Newman y Beehr, en la actualidad la práctica de la prevención de este fenómeno es algo frustrante, ya que los programas que se esfuerzan por prevenir el estrés laboral crónico, están enfocados principalmente hacia los individuos. Existe una carencia de estudios que ayuden a romper la barrera y así avanzar en la prevención a nivel organizacional de este fenómeno (referidos por Cascio y Guillén; 2010).

Para asegurarse de la calidad de la ejecución del proceso de intervención organizacional, es necesario basarse en cinco factores claves propuestos por Griffiths (referido por Cascio y Guillén; 2010) quien los describe del modo siguiente:

- Se debe guiar por un método consecuente y ordenado, planteado con objetivos claros, un rumbo fijo, tareas y un correcto curso de acción.
- Que el problema realmente sea diagnosticado correctamente, identificando plenamente el grupo y los factores de riesgo.
- Que el curso de acción realmente tenga un respaldo correcto de manera teórica y lógica.
- Se debe asegurar que todos los miembros implicados participen en la aplicación del método.
- Los directivos de la organización se deben hacer realmente cargo de estas medidas, generando el compromiso real y genuino, implementándolo como parte de sus responsabilidades o dentro de sus funciones.

Como mencionan Cascio y Guillén (2010), existen estrategias de intervención individual que ayudan a afrontar las consecuencias del estrés, cuando no es posible eliminar su procedencia o fuente. Estas estrategias están diseñadas para controlar sus experiencias y/o las consecuencias de estas en la salud del trabajador. De esta manera, la persona está mejor capacitada para afrontar de manera más competente las situaciones que se le presentan. Dichas estrategias son:

- Técnicas de relajación y meditación: el empleado identifica el momento de tensión, y localiza el musculo. De esta manera aplica la técnica que consiste en la contracción y relajación. Además, se le muestran técnicas de respiración apropiadas para complementar.
- Técnicas de biofeedback: Consiste en lograr que el empleado identifique los estados biológicos propios, para de esta manera ejercer un mejor control sobre ellos. Ejemplo: dolor de cabeza, dolor lumbar.
- El sujeto debe adoptar hábitos de salud que faciliten una condición física favorable, incluyendo la práctica de ejercicio físico y una alimentación saludable.
- Técnicas cognitivas y de autocontrol: existen diversas técnicas cognitivas, como detención del pensamiento, solución de problemas y reestructuración cognitiva. Los componentes cognitivos están involucrados en todos los procesos relacionados con el estrés, de esta manera, se vuelve posible ayudar a reducirlos y controlar el nivel de estrés de los empleados.

Las estrategias de prevención individual están centradas en los componentes denominados amortiguadores, como los denominó Kreitner (1997), estos hallan su función principalmente en recursos para los cambios administrativos que alivian los síntomas del quemado. Algunos de ellos son: aumentar el número de personal en periodos en los cuales la carga de trabajo se acrecienta, apoyo constante de los empleados de mayor rango, dar a los trabajadores mayor oportunidad de tomar sus

propias decisiones; reconocer los logros, dar periodos libres para descansos y compensaciones equitativas.

Las estrategias a largo plazo que están utilizando algunas empresas de renombre, incluyen el otorgar periodos sabáticos a los empleados, esto es, que después de un tiempo considerable en el que el empleado trabaja, se le otorgan días o una temporada de descanso; otra modalidad o segunda estrategia a largo plazo es el implementar retiros, que son periodos de 3 a 5 días en los que a los empleados se les manda a un lugar lejano donde puedan relajarse, reflexionar o realizar actividades de recreación.

## **2.5 Medición del burnout**

De acuerdo con Uribe (2010), en un inicio el burnout era entendido y explicado mediante técnicas proyectivas, así como con entrevistas, observaciones clínicas y con cuestionarios, sin embargo, actualmente todo eso dejó de ser así y se utilizaron métodos más exactos y confiables en cuestión de escalas para medir los tres factores de Leite.

Para Guillén y Guil (2010), los instrumentos que más se han utilizado para la medición de burnout son el MBI (Maslach Burnout Inventory) del autor con el mismo nombre, en el año de 1981. Así como el EPB (Escala de Efectos Psíquicos del Burnout) la cual fue realizada por el autor García Izquierdo en el año de 1990.

La primera está enfocada en los tres aspectos principales o característicos de las personas con burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En el segundo caso, la escala está centrada hacia el agotamiento emocional producido por la constante actividad laboral y a las actitudes negativas hacia el trabajo.

Como menciona Uribe (2010), existen varios instrumentos conocidos para medir el burnout. Uno de los que más se utilizó en México fue el de Salud Mental, Estrés y Trabajo, sin embargo, este instrumento no es especializado, ya que mide otros factores relacionados con la salud, de modo que mide el burnout como un fenómeno progresivo en término de proceso.

Actualmente, en México se utiliza la escala EDO (Escala de Desgaste Ocupacional) del autor Jesús Felipe Uribe Prado, la cual se utilizó para la medición de la variable burnout en la presente investigación. Esta se describirá con mayor detalle en los siguientes apartados.

## **2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral.**

La satisfacción y la insatisfacción laboral, repercuten en gran medida en la existencia del estrés laboral crónico. Es uno de los indicadores principales del síndrome del burnout.

### **2.6.1. Satisfacción total vs. satisfacción parcial.**

“La satisfacción total es resultado de la combinación de la satisfacción con aspectos específicos del trabajo”. (Landy y Conte; 2006: 386)

Para Landy y Conte (2006), este componente es una evaluación global de la satisfacción laboral, que es consecuencia de una combinación matemática de calificaciones que se basan en la satisfacción con aspectos específicos importantes del trabajo o de una calificación general del puesto.

Mientras que la satisfacción parcial es la “información relativa a facetas o elementos específicos de la satisfacción laboral” (Landy y Conte; 2006: 386).

El instrumento más utilizado para la medición de la satisfacción en el trabajo es el Job Descriptive Index (JDI), que evalúa cinco áreas de trabajo distintas: el trabajo en sí mismo, la supervisión, las personas, el salario y la promoción.

“Investigaciones realizadas por Hoppock descubrieron que el porcentaje de trabajadores insatisfechos era relativamente bajo, lo cual no ha cambiado significativamente en los últimos 60 años. Además, descubrió que en gran medida la insatisfacción en el trabajo no estaba significativamente correlacionada con aspectos del entorno laboral, incluyendo el desempeño y el alejamiento” (referido por Landy y Conte; 2006: 390).

Existen diferentes formas de satisfacción laboral:

- Satisfacción laboral progresiva.
- Satisfacción laboral estable.
- Satisfacción laboral conformista.
- Insatisfacción laboral constructiva.
- Insatisfacción laboral fija.
- Seudo - satisfacción.

Bussing resaltó la insatisfacción labora constructiva y la satisfacción conformista como las más sobresalientes en las organizaciones, dado que aquellos sujetos denominados como insatisfechos se identifican por estar más atentos y con energía. Son más receptivos a cambios organizacionales. Se aprovecha su insatisfacción, su energía y su carácter de solución de problemas (referido por Landy y Conte; 2006).

Mientras que la satisfacción conformista se asocia con actitudes de esfuerzo bajo y negativas hacia los cambios, lo cual también deriva en mayor dificultad para que las organizaciones realicen mayor trabajo con menos gente y a la adaptación a las exigencias de los clientes.

### **2.6.2. Insatisfacción laboral.**

La insatisfacción como factor de bajo rendimiento del trabajador es según Granda (2006), importante. A pesar de los esfuerzos de las organizaciones por ampliar y modernizar las instalaciones de trabajo, algunas veces presentan problemas con el personal que labora.

Los aspectos más representativos de la insatisfacción laboral son:

- Con el puesto de trabajo.
- Con la empresa.
- Con el salario.
- Con la política de ascensos.
- Con el jefe o supervisor.

Márquez señala que la mayoría de los estudios que se han hecho sobre comportamiento organizacional, son sobre el compromiso con el trabajo, la insatisfacción en el trabajo y el compromiso con la organización (referido por Granda; 2006).

Granda (2006) señala que la satisfacción laboral se puede definir como la actitud generalizada de un trabajador con su empleo, por lo que la insatisfacción trae como consecuencia bajo desempeño. Esto se expresa mediante ciertas conductas: negligencia, agresividad, deslealtad o en algunos casos, el abandonar el trabajo.

Gracias a estudios realizados por Calderón y cols., “se descubrió que la insatisfacción laboral provenía principalmente, del clima organizacional” (referido por Granda; 2006: 117).

Por tanto, Granda (2006) manifiesta que la insatisfacción laboral es el nivel o grado de malestar que presenta un trabajador con motivo de su puesto de trabajo. Algunos de los aspectos que influyen podrían ser: el bajo salario, inadecuados compañeros de trabajo, la rutina, la falta de responsabilidades, una falta de planes de ascenso o, simplemente, la falta de estabilidad. Aunque estos aspectos podrían favorecer su aparición, actúan más bien como facilitadores, ya que en la mayoría de los casos también afecta la configuración personal de los empleados, es decir, las mismas situaciones afectan de manera diferente a cada individuo.

## **2.7 Calidad de vida en el trabajo.**

La calidad de vida, según Tonon (2008), necesariamente se tiene que remitir a dos áreas: el entorno material, el cual definió como “bienestar social” y al entorno psicosocial, al que llamo “bienestar psicológico”. Además de esto, se tiene que entender por medio de una bifurcación entre lo objetivo y lo subjetivo, donde cada eje va asociado a siete dominios que se operacionalizaron para crear una escala de comprensión de calidad de vida la cual fue construida por Cummins en el año de 1995. Sus escalas son: bienestar material, salud, trabajo-productividad, intimidad, seguridad, comunidad y bienestar emocional.

En el caso del eje objetivo se contemplan medidas relevantes del bienestar objetivo y se utiliza para analizar el termino *well being* (bienestar), mientras que para el eje subjetivo se utiliza la satisfacción de un individuo de acuerdo con la importancia que este le otorga y se proponen, para poder analizarlo, los conceptos de autoestima y satisfacción.

La calidad de vida de las personas va muy de la mano con el aspecto laboral, como ya se ha hablado anteriormente, los dos mundos donde las personas promedio se desenvuelven la mayor parte del tiempo, son el hogar y el trabajo.

Segurado y Agulló (2002) abordan el tema de la calidad de vida laboral (CVL). En primera instancia se habla de la dificultad para establecer un término generalizado donde se complementen todas las teorías existentes, ya que es un término que se ha venido abordando desde los años 70 y que difícilmente se ha podido lograr un consenso general respecto a la definición. Aunado a esto, la mayoría de las teorías son de índole descriptivo más que explicativo, ya que regularmente los constructos y criterios son de difícil tratamiento y generalización.

De esta manera, es necesario que se resalte nuevamente la separación más evidente entre la manera en que se aborda la CVT, donde se entiende como microambiente a todos aquellos aspectos psicológicos del trabajador, y el macroambiente, el cual se enfoca más en las condiciones del medio ambiente de trabajo. A continuación se explica más a detalle lo anterior:

1. Lo objetivo y lo subjetivo del entorno de trabajo: el primero se describe como todo lo referente al medio ambiente laboral, esto es, los horarios, los planes de promoción, el contenido del puesto, el salario, la salud, el riesgo de trabajo, por mencionar algunos. En cuanto a lo subjetivo, se refiere a la relación que este establece de manera personal con el puesto de trabajo y como resultado de la interacción con el ambiente laboral, relaciones con sus compañeros, la manera individual y grupal de percibir el ambiente, de esta forma construye una realidad por medio de símbolos y significados.
2. Trabajador/organización: para analizar la vida laboral desde una perspectiva centrada en el trabajador, es necesario enfocarse en el microambiente.
3. CVL psicológica/CV del entorno de trabajo: todas aquellas características personales que configuran a un sujeto, van a determinar la manera en que este percibe su macroambiente; a su vez, esta manera en que el sujeto valora su ambiente de trabajo va a dar como resultado la CVT. A esta valoración subjetiva e individual se le denomina CVT psicológica.

Gracias a lo anterior es posible realizar una explicación más concreta respecto a la CVL:

Yankelovich menciona que “un trabajador disfruta de alta CVT cuando (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro. (b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien (c) cuando siente que la vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de

percibir que existe un equilibrio entre los dos de acuerdo con los valores personales” (citado por Segurado y Agulló; 2002: 830).

Mientras que Fernández da una explicación más aproximada a una definición y menciona que es “el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y el nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo” (citado por Segurado y Agulló; 2002: 830).

Los autores referidos mencionan que si bien no hay una manera exacta de definir la CVL, si existen algunos indicadores:

- Indicadores individuales: todo lo referente a la satisfacción laboral, actitudes positivas, compromiso con la empresa y su misma percepción de CVL.
- Medio ambiente de trabajo: la ergonomía del lugar, condiciones ambientales de trabajo, la seguridad e higiene; en general, el contenido del puesto.
- Organización: la estructura del organigrama, la cultura organizacional, los factores psicosociales y el clima laboral.
- Entorno sociolaboral: las variables sociodemográficas, la calidad de vida, el bienestar percibido, la estabilidad del trabajo y la prevención de riesgos laborales.

A pesar de la variedad de definiciones operativas que se han desarrollado, el tema sigue siendo carente de planteamientos metodológicos que ayuden a definir más cabalmente la CVT.

## **2.8 Estrés y desgaste ocupacional.**

Una vez que se ha estudiado el estrés y el desgaste ocupacional por separado, es momento de que se describa de qué manera estas variables interactúan de acuerdo con diferentes autores.

Como se mencionó en capítulos anteriores, el burnout desde una perspectiva clínica, es el resultado de una interacción constante con el trabajo, la cual genera actitudes y sentimientos negativos hacia el mismo, provocándole fatiga, despersonalización y pérdida de interés hacia sus actividades, según mencionan Cascio y Guillén (2010).

Sin embargo, en un enfoque psicosocial, que es hacia donde precisamente se inclina el presente proyecto, se debe entender como un proceso, ya que existen implicaciones tales como el estrés, el cual es un proceso adaptativo que podría ser un facilitador del llamado síndrome de burnout. Murphy menciona algunas de las características del síndrome en cuestión, “sentimientos de fallo o por desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimientos de culpa por la falta de éxito

profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento” (referido por Cascio y Guillén; 2010: 196).

Rodríguez (citado por Cascio y Guillén; 2010) menciona que desde esta perspectiva psicosocial, el burnout no se debe tomar como estrés psicológico, sino como la respuesta al estrés crónico que surge de la interacción diaria del trabajador que ofrece un servicio a un cliente o receptor.

Para Uribe (2010), el burnout es la percepción de un trabajador compuesta por pensamientos, emociones y actitudes negativas hacia su trabajo, hacia los mismos compañeros e inclusive hacia sí mismo, probablemente como respuesta al estrés laboral.

Perlman y Hartman llegaron a la conclusión de que “el burnout es una respuesta al estrés emocional crónico que incluye tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización” (referido por Uribe; 2010: 3).

Maslach y otros mencionan que una de las consecuencias psicológicas particularmente propias del estrés, es el burnout, que describen como una respuesta a la tensión provocada por periodos de estrés crónicos que exceden al individuo en sus recursos para afrontarlo (referido por Landy y Conte; 2006).

Para finalizar con los dos capítulos teóricos que hablan sobre el estrés y desgaste ocupacional, se puede observar que ya diversos autores han estado interesados en el estrés como factor desencadenante del desgaste ocupacional, esto debido a que en sus investigaciones, existe evidencia de que efectivamente se ha encontrado cierto tipo de correlación. Lo anterior se ilustra en el capítulo dos, donde se define el estrés crónico como uno de los principales factores que influyen en la aparición del síndrome del burnout. De igual manera, en el capítulo 1 se hacen evidentes las repercusiones del estrés en la vida laboral, personal y social de las personas.

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.**

Para el contenido de este capítulo, se expone en primera instancia el encuadre metodológico utilizado para la presente tesis, además de explicar las características de las estrategias de investigación que permiten alcanzar tanto los objetivos particulares como el general, por otro lado, permite la aprobación o negación de las hipótesis presentadas al comienzo de este proyecto.

La segunda parte está compuesta por la información que expone los resultados obtenidos, así como un análisis e interpretación de los datos.

#### **3.1. Descripción metodológica.**

Con el fin de obtener un mejor entendimiento respecto al curso metodológico empleado, se presentan las características descritas a continuación: enfoque empleado, tipo de investigación, tipo y alcance de estudio, así como los instrumentos de medición usados, la población y muestra seleccionadas.

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

Está presente investigación tiene un enfoque cuantitativo. Las características según Hernández y cols. (2010) que este posee son, entre otras, las siguientes:

1. El investigador debe realizar los siguientes pasos:
  - a) Se plantea una problemática de estudio.
  - b) Se realiza una investigación literaria para definir lo que ya se ha investigado.
  - c) Se construye un marco teórico.
  - d) Se debe realizar una o más hipótesis respecto al posible desenlace.
  - e) Por medio de técnicas de investigación de deben someter a prueba las hipótesis planteadas.
  - f) Por medio de un método estadístico se recolecta información numérica con respecto a los objetos, muestra o fenómenos investigados.
2. La recolección de datos se fundamenta en la medición. Se utilizan métodos estandarizados y aprobados por la comunidad investigadora.
3. Debido a que los datos que se recolectan son derivados de mediciones, estos deben manejarse e interpretarse por medio de métodos estadísticos.
4. Este tipo de análisis (cuantitativo) se interpreta como consecuencia de predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios realizados con anterioridad (teorías). Cuando estos se interpretan, los resultados deben encajar en el conocimiento ya existente.
5. Los estudios cuantitativos deben de ser tan objetivos como sea posible, evitando que el fenómeno de estudio sea afectado por el investigador, o que cuestiones personales de este influyan en los resultados o procesos planteados.
6. Este tipo de estudios se basan en patrones estructurados y predecibles, se debe tomar en cuenta que las decisiones críticas se toman antes de la recolección de datos.

7. Explicar y predecir los fenómenos que se investigan es uno de los objetivos de la investigación cuantitativa, además de buscar regularidades y relaciones causales entre los elementos.
8. Deben contar con estándares de validez y confiabilidad.
9. Para obtener los resultados, se utiliza la lógica o el pensamiento deductivo.

### **3.1.2 Investigación no experimental.**

Para esta investigación se utilizó un método no experimental, que consiste en un proceso en el cual el investigador no interviene como modulador de los estímulos que generan o potencian la conducta o la variable a medir, es decir, no se permite que se regulen, moderen o provoquen. Generalmente esto se debe a que los sucesos que la hicieron posible, ya han sucedido con anterioridad (Hernández y cols.; 2010).

En este tipo de investigación, el investigador no interviene en el fenómeno estudiado, sino que actúa de modo directo sobre él, utilizando instrumentos que midan la conducta que previamente se ha observado. En este caso se investigó a trabajadores del Hospital General de Uruapan, a quienes se les aplicaron pruebas psicométricas para medir el estrés que actualmente presentan, así como un test para la medición del burnout.

### **3.1.3. Diseño transversal.**

Para fines de muestreo y recolección de información, se ha utilizado un diseño transeccional o transversal. Estos esbozos “recolectan datos en un momento, en un

tiempo único. Su propósito es describir variables y utilizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández y cols.; 2010: 151) .

Debido a que la presente investigación utiliza un diseño no experimental, se opta por utilizar un plan de extensión transversal o transeccional.

#### **3.1.4. Alcance correlacional.**

Como mencionan Hernández y cols. (2010), el propósito principal de los estudios correlacionales es el de establecer una relación o algún grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un determinado contexto. Estos evalúan el grado de relación entre las variables que presuntamente están relacionadas. Posteriormente, mediante un método estadístico se cuantifican, se vinculan y se analizan.

La utilidad principal de este método es el de “predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas.” (Hernández y cols.; 2010: 82).

Para establecer la reciprocidad entre las variables, es necesario determinar si hay una correlación positiva, negativa, o si no existe. Estos casos se explican enseguida:

- 1) Correlación positiva: esta se determina cuando alguna de las variables tiene un valor o puntaje elevado y la otra variable necesariamente sigue la misma tendencia.
- 2) Correlación negativa: cuando una variable se eleva, la otra tiende a disminuir, esto funciona de igual manera a la inversa.
- 3) Ausencia de correlación: no existe una propensión identificable, ya que las variables pueden tomar casi cualquier valor y no es posible identificar una tendencia.

El valor de los estudios correlacionales es explicativo, aunque de manera parcial, ya que consiste en relacionar dos variables, las cuales son parte de un todo, y aporta información sobre un fenómeno de estudio.

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

Como mencionan Hernández y cols. (2010), la recolección de datos se centra en las unidades de análisis, o dicho de otra manera, en los participantes del estudio, esto dependerá también de la manera en que está planteada la problemática y de los alcances del estudio.

Una de las técnicas que se utilizan para la medición de fenómenos conductuales, es la aplicación de pruebas psicométricas o instrumentos estandarizados. Tal es el caso de la presente investigación, la cual utiliza para medir el estrés, la prueba de AMAS-A, de los autores Reynolds y cols. (1997).

Por otro lado, para la medición de la variable burnout se optó por utilizar la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) estandarizada en México por el autor Jesús Felipe Uribe Prado (2010).

### **3.2. Población y muestra.**

Una población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Selltiz, citado por Hernández y cols.; 2010: 174).

No siempre se utiliza una muestra, según mencionan Hernández y cols. (2010), por ejemplo, cuando se realiza un censo, se debe incluir en el estudio a todas las personas, animales u objetos. Las muestras, por otra parte, suelen utilizarse por economía de tiempo y de recursos, esto dependerá de las unidades de análisis, así como del planteamiento y el alcance del estudio.

Para este estudio se utilizaron como unidades de análisis a los trabajadores del Hospital General de Uruapan, “Dr. Pedro Daniel Martínez” que tengan más de un año laborando en la institución.

Según aseveran Hernández y cols. (2010), una vez que se han seleccionado las unidades de análisis, se procede a delimitar la población que ha de ser estudiada, y sobre esta generalizar los resultados.

Existen dos tipos de muestra, la probabilística y la no probabilística. Para esta investigación se utilizó la segunda, ya que no cualquier trabajador tiene la misma oportunidad de ser escogido para la muestra.

Para la investigación presente, la muestra estuvo integrada por 83 trabajadores del Hospital General de Uruapan, “Dr. Pedro Daniel Martínez”, la cual se divide en: 33 trabajadores administrativos (recursos financieros, secretarías, control de calidad, farmacia, almacén, lavandería, checador, mantenimiento, camilleros, guardias y jefaturas), así como 3 personas de 10 departamentos de consulta externa y 20 enfermeras que laboran en el turno matutino dentro de la institución. En cualquiera de los casos se corroboró que la mayoría de ellos había laborado por más de 5 años dentro de la institución.

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

Para poder llevar a cabo la presente investigación de carácter científico, fue necesario regirse por un método estructurado y detallado, el cual se describe a continuación:

En primer lugar, se establecieron los antecedentes, el planteamiento del problema, la formulación de hipótesis de trabajo, hipótesis nula, la justificación y el marco de referencia. Una vez realizado lo anterior, se establecieron los capítulos para el sustento teórico, para los cuales se establecieron dos: uno para hablar sobre la

primera variable, que es estrés, y otro para la segunda variable, que es el desgaste ocupacional (burnout).

Posteriormente, fue necesario seleccionar las unidades de análisis, es decir, la población a la cual se le aplicaría los instrumentos que permitirían estimar una posible correlación entre las variables. Para este proceso se seleccionó al Hospital General de Uruapan, “Dr. Pedro Daniel Martínez”. Con este propósito se logró obtener la autorización principalmente del departamento de Enseñanza, el cual dentro de la institución mencionada anteriormente, es el encargado de brindar el apoyo y vínculo con los estudiantes de cualquier escuela, es este caso de un tesista.

A continuación, se procedió a aplicar los instrumentos a 33 sujetos que conforman al personal administrativo del hospital, así como a 10 de los 15 departamentos que ofrecen consulta externa, utilizando solo 3 personas por consultorio; así como a 20 enfermeras de diversos departamentos. El trabajo se enfocó principalmente al personal que tiene más tiempo laborando en la institución, aplicándoles así los dos instrumentos: el de AMAS-A, así como la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO). El tiempo aproximado de aplicación de test, fue de semana y media, ya que el personal que labora en dicha institución se mostraba un tanto reactivo a la aplicación de los instrumentos, concretamente, muchos de ellos aunque mencionaban estar estresados y desgastados, se rehusaban a contestar el instrumento.

Una vez que se logró obtener una muestra lo suficientemente grande para poder analizarse, se procedió a obtener los puntajes T, así como descartar las pruebas en las cuales el índice de mentira era muy alto, por lo que al final se obtuvo una muestra de 83 pruebas contestadas correctamente, de las cuales se calcularon los siguientes datos: la media, mediana, moda, desviación estándar, así como la correlación entre variables, la varianza de factores comunes y el porcentaje de correlación.

Una vez realizado esto y con base en los resultados obtenidos, se procede a analizar la información con ayuda del método estadístico, así como de la metodología previamente estudiada, por lo que llega el momento de dar así, una conclusión que gira en torno a la hipótesis de trabajo que se estableció al principio de la investigación, así como una propuesta para mejorar la calidad de vida de los trabajadores del Hospital General de Uruapan, "Dr. Pedro Daniel Martínez".

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

El presente apartado trata de responder a la hipótesis de trabajo por medio del método estadístico, así como de dar una conclusión y propuesta con base en los resultados interpretados y el sustento teórico.

#### **3.4.1 El nivel de estrés en los trabajadores del Hospital General de Uruapan “Dr. Pedro Daniel Martínez”.**

Según Travers y Cooper (1996), el estrés es un fenómeno complejo, variado y desafiante a nivel intelectual, es resultado de la interacción y transacción entre una persona y su entorno. Por lo tanto, es un proceso que sucede en esencia por la adaptación entre la persona y su medio ambiente, el cual es motivado por la necesidad del sujeto de conseguir nuevamente la homeostasis.

Con referencia a los resultados que se obtuvieron a partir de la aplicación de la prueba AMAS-A, y presentados en una escala de puntajes T, se encontró que la media en el nivel de inquietud/hipersensibilidad fue de 47. La media es la suma de un conjunto de datos, dividida entre el número de medidas (Hernández y cols.; 2010).

Por otra parte se obtuvo la mediana, el cual según Hernández y cols. (2010), es el valor medio de un conjunto de valores ordenados: el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas. (Hernández y cols.; 2010) El valor de este índice fue de 48.

De acuerdo con los autores citados, la moda es la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones. En este caso, el valor de la moda fue de 45.

Por otra parte, se obtuvo el valor de una medida de dispersión, en específico, la desviación estándar, la cual es la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones (Hernández y cols.; 2010). El valor obtenido es la subescala de inquietud/hipersensibilidad es de 8.47.

Por otra parte, se obtuvo el puntaje de la subescala de ansiedad fisiológica, encontrando una media de 49.4, una mediana de 49 y una moda representativa de 39. La desviación estándar fue de 9.16.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés se encontró una media de 48.8, una mediana de 48 y una moda de 45. La desviación estándar fue de 8.79.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 48.1, una mediana de 48 y una moda de 42. La desviación estándar fue de 8.88.

En el anexo 1 quedan demostrados gráficamente los resultados de la media aritmética de cada una de las subescalas mencionadas anteriormente.

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que el nivel de estrés en la muestra estudiada se encuentra en niveles normales, puesto que las medidas de tendencia central se encuentran cercanas a T 50.

Con el fin de mostrar un análisis más detallado, a continuación se presentan los valores de los sujetos que obtuvieron puntajes altos en cada subescala, es decir, puntajes por arriba del puntaje T 60.

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 5% de los sujetos se ubican por arriba del puntaje T60; en el caso de la subescala de ansiedad fisiológica, el porcentaje es de 8%; mientras que en la subescala de preocupaciones sociales/estrés, es de 12 %; el porcentaje en la escala de ansiedad total es de 7%. Estos resultados se aprecian en el anexo 2.

Lo anterior indica que son pocos los casos con niveles preocupantes de estrés.

#### **3.4.2. Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional (burnout) en la muestra estudiada.**

De acuerdo con lo señalado por Guillén y Guil (2000), el burnout tiene su composición en un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal dentro del trabajo y se desarrolla en sujetos cuyo elemento central del trabajo son personas de distintas actividades laborales.

Por medio de la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), se obtuvieron algunos datos relevantes de acuerdo con cada una de las subescalas predeterminadas de la prueba. Los resultados, traducidos a puntajes T, se presentan a continuación.

En la primera escala que arroja puntajes sobre el agotamiento, se obtuvo una medida de 47.1, una mediana de 44, una moda de 40 y una desviación estándar de 9.67.

Por otro lado, en la escala de despersonalización se obtuvo una media de 48.1, una mediana de 47, una moda de 40 y una desviación estándar de 8.71.

Finalmente en la escala de Insatisfacción de logro se obtuvo una media de 46.6, una mediana de 43, una moda de 39 y una desviación estándar de 9.42.

En el anexo 3 se muestran gráficamente los resultados de la media aritmética de cada una de las subescalas mencionadas anteriormente.

De manera adicional a los datos de las medidas de tendencia central y desviación estándar, a continuación se presentan los porcentajes de los sujetos que obtuvieron puntajes significativamente altos en cada escala, esto es, por encima de T 60. Así, se ubicaran las escalas en las que hay mayor incidencia de casos preocupantes en cuanto a indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.

En la escala de agotamiento, el 13% de sujetos se encuentra por arriba del puntaje T 60; en la escala de despersonalización, el porcentaje fue de 12% y finalmente, en la escala de insatisfacción de logro, el 11%. Para observar gráficamente estos datos se puede consultar el anexo 4.

En función de los datos presentados anteriormente, se puede afirmar que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional evaluados en esta población, muestran que no hay demasiados casos preocupantes sobre burnout, aunque sí existen algunos casos a los que valdría la pena dar seguimiento.

### **3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional (burnout).**

Diversos autores han afirmado la relación que existe entre el desgaste ocupacional y el estrés.

Perlman y Hartman llegaron a la conclusión de que “el burnout es una respuesta al estrés emocional crónico que incluye tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización” (referidos por Uribe; 2010: 3).

Maslach y colaboradores mencionan que “una de las consecuencias psicológicas particularmente propias del estrés, es el burnout, lo describe como una

respuesta a la tensión provocada por periodos de estrés crónicos que exceden al individuo en sus recursos para afrontarlo” (referidos por Landy y Conte; 2006: 562).

En la investigación realizada sobre la relación entre dichas variables en el Hospital General de Uruapan, “Dr. Pedro Daniel Martínez”, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de correlación de 0.02, de acuerdo con la prueba “r” de Pearson.

Esto significa que entre dichas variables existe muy baja correlación, de acuerdo con los niveles que establecen Hernández y cols. (2010).

Para conocer la influencia que existe entre el nivel de estrés y el agotamiento, se obtuvo la varianza de factores comunes, es decir, que mediante un porcentaje se indica el grado en que las variables se encuentran correlacionadas. Para obtener esta varianza se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la “r” de Pearson (Hernández y cols.; 2010).

El resultado obtenido de la varianza fue de 0.0, lo que significa que entre el estrés y el agotamiento no hay correlación.

Por otro lado, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de -0.26 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson, lo cual denota que entre estos atributos existe una correlación negativa, aunque débil.

En el caso de la varianza de factores comunes, fue de 0.07, lo que significa que entre el estrés y la despersonalización hay una relación del 7%, que no es significativa.

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.13. de acuerdo con la prueba “r” de Pearson, lo que implica que entre dichas variables existe una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.02, lo que significa que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una relación del 2 %, que no resulta significativa.

Los resultados obtenidos en cuanto a los niveles de correlación entre las escalas antes mencionadas, se muestran en el anexo 5.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede afirmar que no se encontró evidencia de que el estrés se relacione significativamente con ninguna de las escalas del burnout, ya que el porcentaje más alto fue del 7%, en la subescala de despersonalización. Hernández y cols. (2010) afirman al respecto, que un porcentaje de influencia es estadísticamente significativo a partir del 10%.

De acuerdo con los resultados presentados se confirma la hipótesis nula, que afirma que el nivel de estrés no encuentra significativamente relacionado con el desgaste ocupacional en los trabajadores del Hospital General de Uruapan, “Dr. Pedro Daniel Martínez”.



## CONCLUSIONES

Para dar por terminada la presente investigación, es pertinente realizar una conclusión que hable del logro de los objetivos, ya sean de carácter teórico o empírico.

Se logró dar cumplimiento a los objetivos particulares de índole teórica. Aquellos que se refieren principalmente a la conceptualización, enfoques conceptuales, causas y consecuencias de la variable denominada estrés, así como de sus manifestaciones. Estos aspectos fueron descritos y analizados durante el capítulo teórico número uno, el cual fue llamado de la misma manera que la variable antes mencionada.

Para responder a los objetivos particulares que se dirigieron a la segunda variable, denominada desgaste ocupacional, fue necesaria la elaboración de un segundo capítulo, el cual se enfocó en responder al igual que en el caso anterior, la conceptualización de la variable, enfoques, indicadores psicológicos del burnout, así como sus causas. Dentro de este capítulo es posible encontrar un acercamiento teórico del fenómeno, así como los principales aspectos de tipo psicológico que el investigador tiene la necesidad de conocer.

Por otro lado, con respecto a los objetivos de carácter empírico, que hablan sobre la medición de las variables, en este caso el número siete, que se enfoca en la evaluación del nivel de estrés en los trabajadores del Hospital General de Uruapan,

“Dr. Pedro Daniel Martínez”, fue logrado gracias a la aplicación del test psicométrico denominado AMAS-A, a la muestra anteriormente referida.

Sobre esta misma línea, se puede establecer que el objetivo particular número ocho, que habla sobre la medición de los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, de igual manera fue alcanzado. Esto gracias a la aplicación de la prueba psicológica denominada EDO.

Gracias al el cumplimiento de los objetivos particulares, fue posible lograr cumplir el objetivo general del estudio, que trata de establecer la relación existente entre la variable estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores del Hospital General de Uruapan, “Dr. Pedro Daniel Martínez”.

De los hallazgos que resultaron de la presente investigación, se pueden resaltar los siguientes:

Aunque no se registraron porcentajes altos de estrés en ninguna de las cuatro escalas, sí existen personas con niveles altos, que podrían ser orientadas de manera individual.

Por otro lado, en cuanto a la escala de desgaste ocupacional, al igual que en la anterior, no se registraron indicadores psicológicos que mostraran niveles altos de burnout, sin embargo, en lo individual existen algunos sujetos con puntajes altos de agotamiento, principalmente.

Por último, se concluye que el indicador psicológico del desgaste ocupacional que más porcentaje de correlación tiene con el estrés, es el de despersonalización, aunque no de manera significativa.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, pueden ser de utilidad para la institución donde fue realizada, ya que es pertinente considerar que las personas que se encuentran con niveles de estrés altos, deben ser atendidas para determinar la fuente de dicha condición y poder mejorar su calidad de vida.

## BIBLIOGRAFÍA

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

Castillo Chávez, Adriana. (2011)  
Correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los elementos de la policía municipal de Uruapan, Michoacán.  
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.  
Uruapan, Michoacán, México.

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

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

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

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar.  
(2010)  
Metodología de la Investigación.  
Editorial McGraw-Hill. México

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

Kreitner, Kinicki (1997)  
Comportamiento de las organizaciones.  
McGraw Hill. México.

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

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

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

Powell, John. (1998)  
Plenamente humano, plenamente vivo.  
Editorial Diana. México.

Reynolds, Cecil R.; Richmond, Bert O.; Lowe, P.A. (2007)  
AMAS. Escala de ansiedad manifiesta en adultos.  
Editorial El Manual Moderno, S. A. de C.V., México.

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

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

Travers, Cheryl; Cooper, Cary. (1996)  
El estrés de los profesores.  
Editorial Paidós. España.

Uribe Prado, Jesús Felipe. (2008)  
Psicología de la salud ocupacional en México.  
Editorial UNAM. México.

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

## MESOGRAFÍA

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

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

Revista de Educación y Desarrollo.

[http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/7/007\\_Caldera.pdf](http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/7/007_Caldera.pdf)

Granda Carazas, Eloy. (2006)

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

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

Segurado Torres, Almudena; Agulló Tomás, Esteban. (2002)

“Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social”.

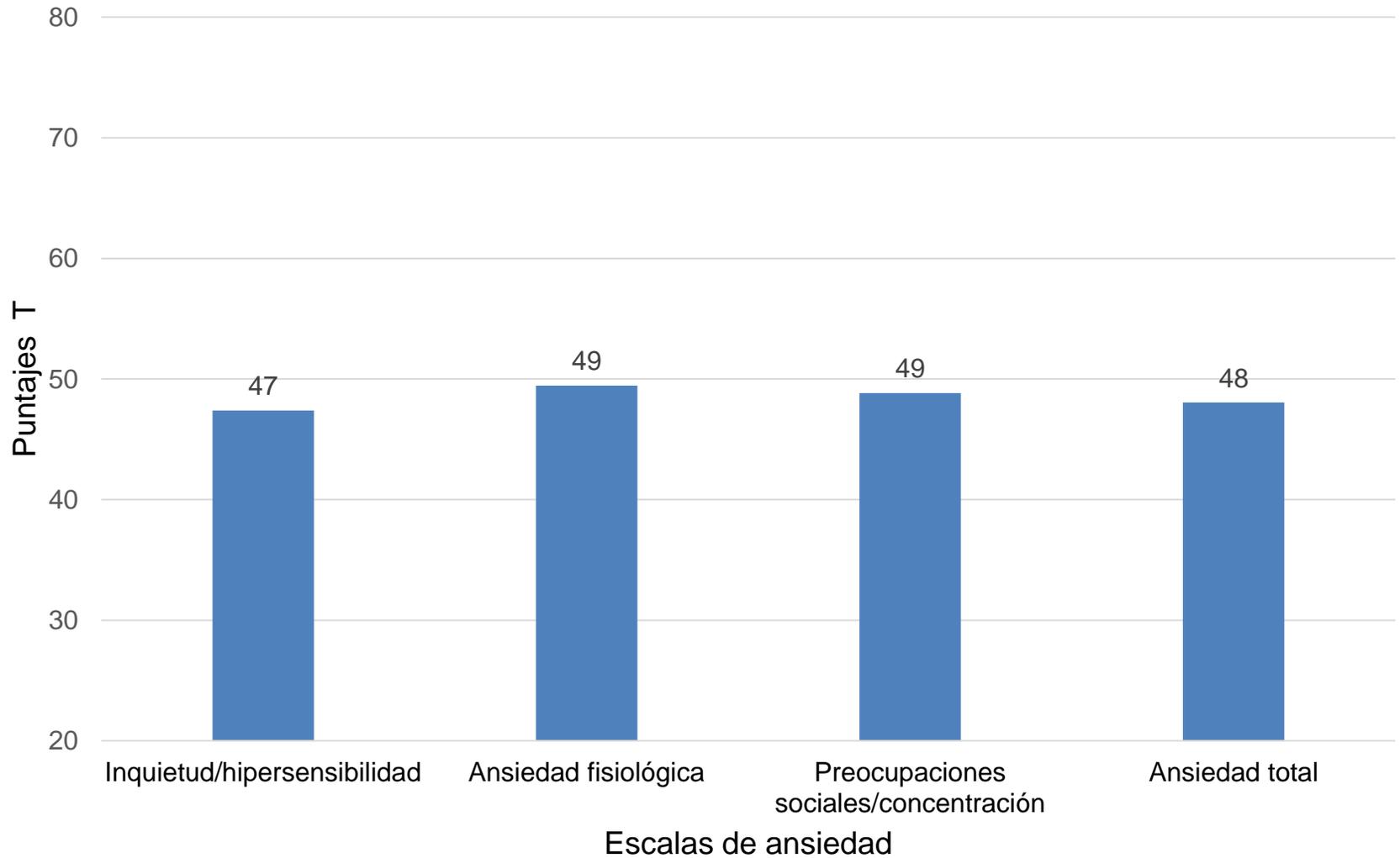
Revista Psicothema, vol. 14, núm. 4, 2002, pp. 828-836.

Universidad de Oviedo, España.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>

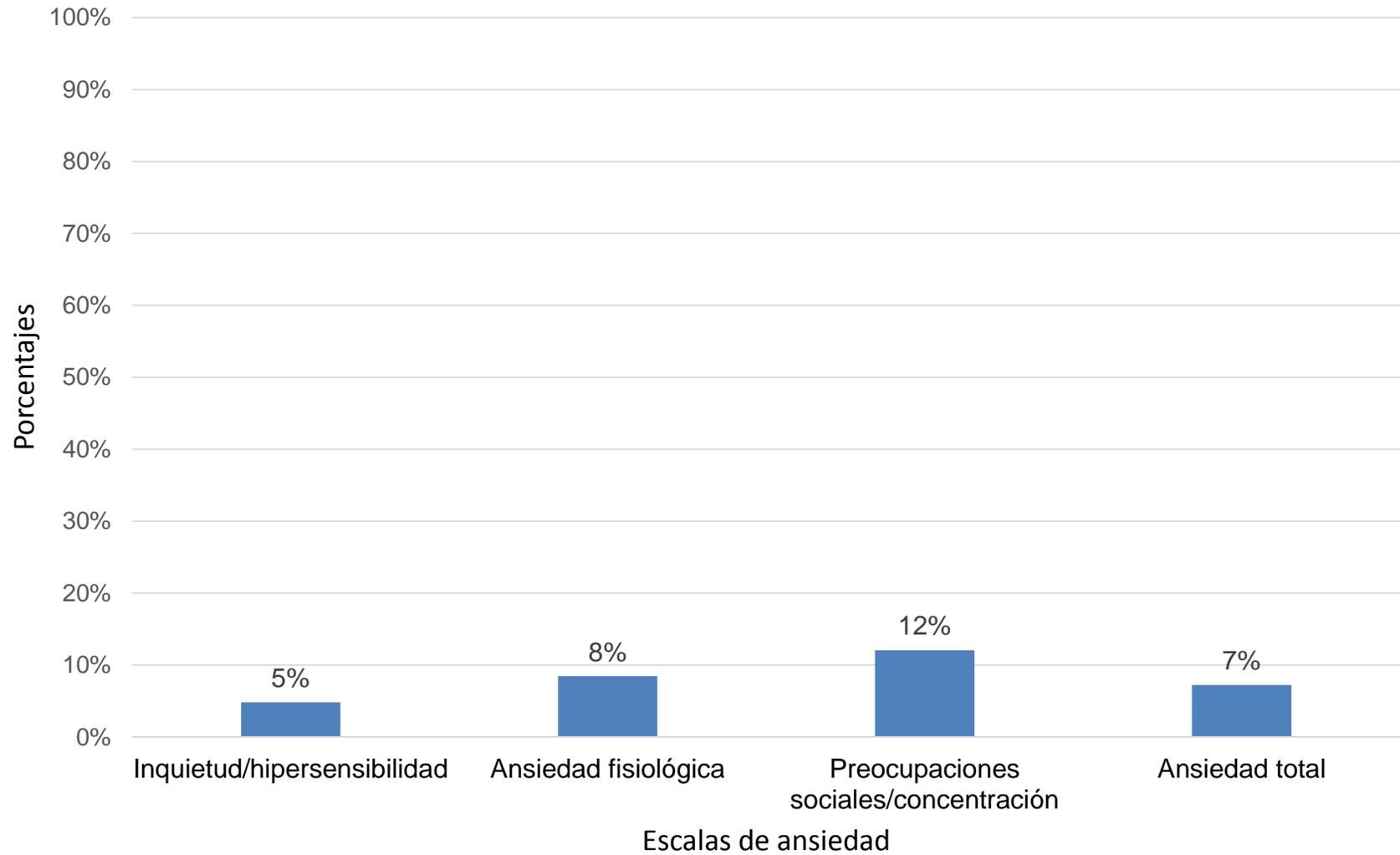
# ANEXO 1

## Media aritmética de las escalas de ansiedad



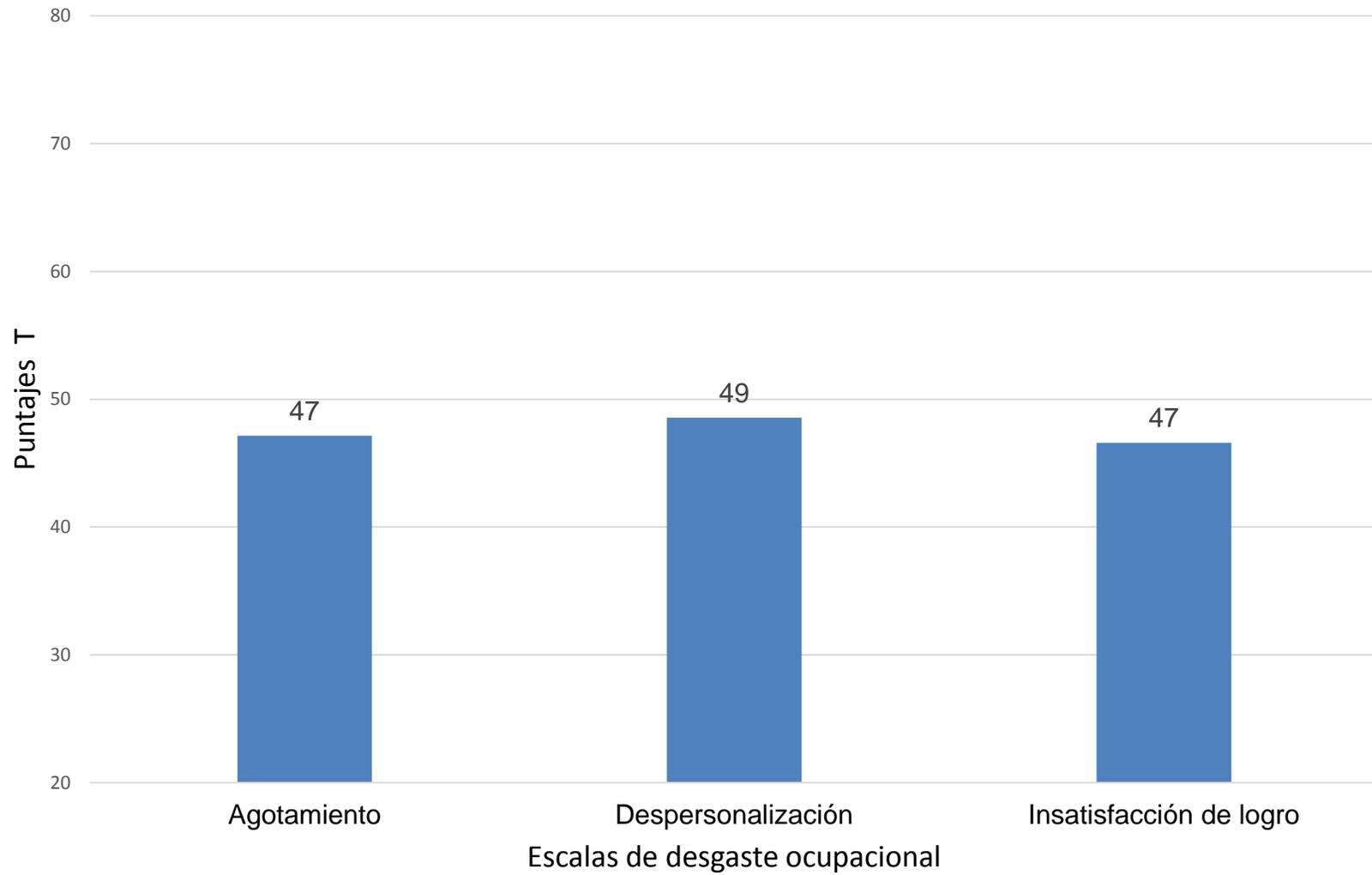
## ANEXO 2

### Porcentaje de puntajes altos en las escalas de ansiedad



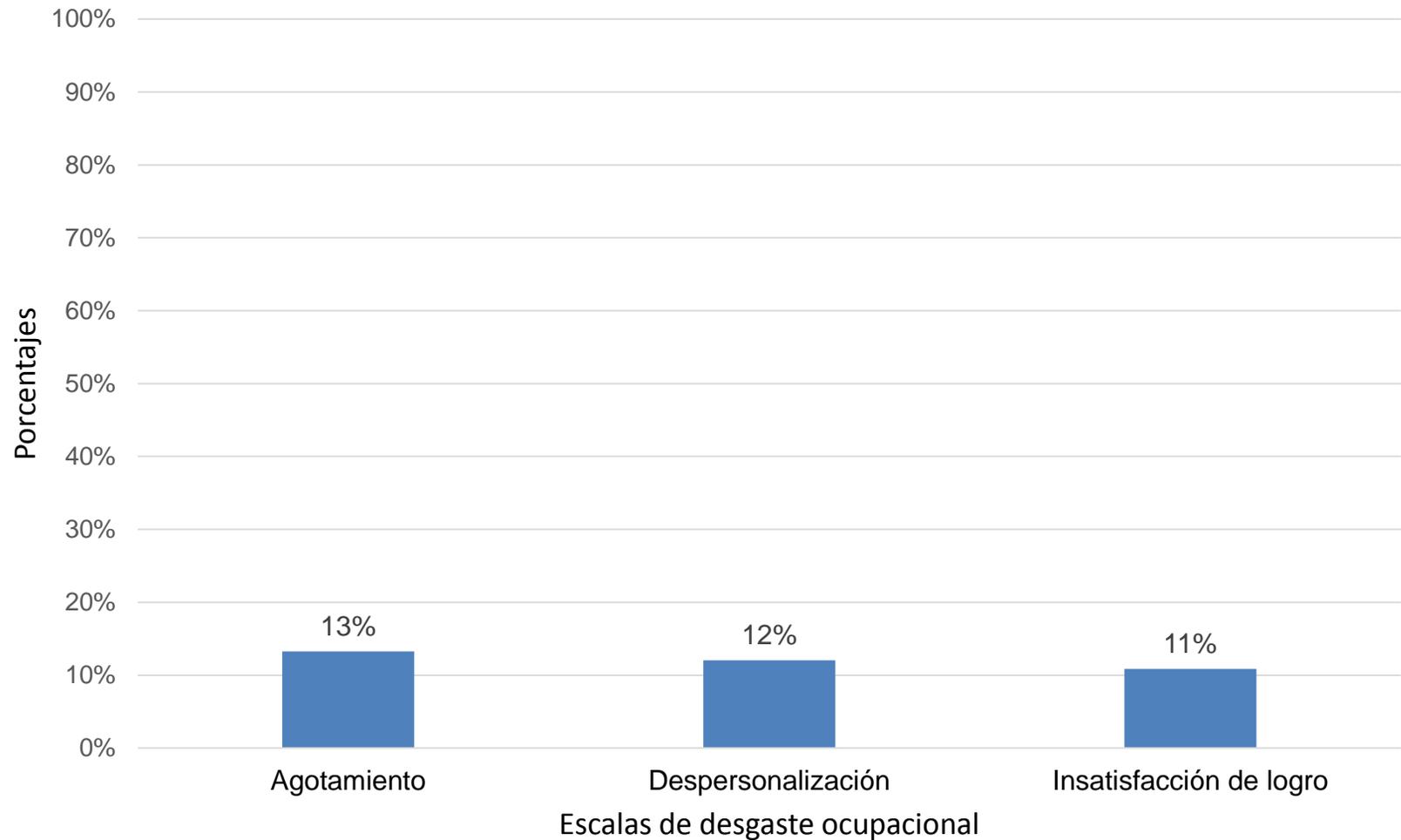
### ANEXO 3

## Media aritmética de las escalas de desgaste ocupacional



## ANEXO 4

### Porcentaje de puntajes altos en las escalas de desgaste ocupacional



## ANEXO 5

### Coeficiente de correlación entre el nivel de estrés y las escalas de desgaste ocupacional

