



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

INCORPORACIÓN N° 8727-25 A LA

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

*RELACIÓN EXISTENTE ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL  
DESGASTE OCUPACIONAL*

**T E S I S**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**Ana Gabriela Cárdenas Naranjo**

Asesor: Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos

Uruapan, Michoacán. 14 de agosto de 2015.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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

# ÍNDICE

## **Introducción.**

Antecedentes . . . . .	1
Planteamiento del problema . . . . .	5
Objetivos . . . . .	6
Hipótesis . . . . .	7
Operacionalización de las variables . . . . .	8
Justificación . . . . .	9
Marco de referencia . . . . .	10

## **Capítulo 1. El estrés.**

1.1. Antecedentes históricos del estrés . . . . .	14
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés . . . . .	17
1.2.1. Estrés como estímulo . . . . .	17
1.2.2. Estrés como respuesta . . . . .	19
1.2.3. Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista) . . . . .	20
1.3. Los estresores . . . . .	21
1.3.1. Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos . . . . .	21
1.3.2. Estresores biogénicos . . . . .	23
1.3.3. Estresores en el ámbito laboral . . . . .	27
1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés . . . . .	30
1.5. Los moduladores del estrés . . . . .	31

1.5. 1. El control percibido . . . . .	31
1.5. 2. El apoyo social . . . . .	32
1.5. 3. El tipo de personalidad: A/B . . . . .	34
1.6. Los efectos negativos del estrés . . . . .	35

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

2.1 Marco conceptual . . . . .	37
2.1.1. Antecedentes históricos del desgaste ocupacional. . . . .	38
2.1.2. Perspectivas teóricas del <i>burnout</i> . . . . .	39
2.1.3. Definiciones . . . . .	40
2.2. Componentes del desgaste ocupacional . . . . .	42
2.3. Desarrollo del <i>burnout</i> . . . . .	43
2.3.1. Fases del <i>burnout</i> . . . . .	44
2.3.2. Factores desencadenantes . . . . .	46
2.4. Estrategias de afrontamiento . . . . .	49
2.4.1. Intervención organizacional . . . . .	50
2.4. 2. Estrategias personales . . . . .	52
2.5. Medición de <i>burnout</i> . . . . .	54
2. 6. Satisfacción vs. Insatisfacción laboral . . . . .	55
2. 7. Calidad de vida en el trabajo . . . . .	57
2. 8. Estrés y desgaste ocupacional . . . . .	58

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

3.1. Descripción metodológica . . . . .	61
-----------------------------------------	----

3.1.1. Enfoque cuantitativo . . . . .	62
3.1.2. Investigación no experimental . . . . .	63
3.1.3. Diseño transversal . . . . .	64
3.1.4. Alcance correlacional . . . . .	64
3.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos . . . . .	66
3.2. Delimitación y descripción de la población . . . . .	67
3.3. Descripción del proceso de investigación . . . . .	68
3.4. Análisis e interpretación de resultados . . . . .	70
3.4.1. Nivel de estrés en los maestros del CENDI Tzikini 10, de Los Reyes, Michoacán . . . . .	70
3.4. 2. Indicadores del desgaste ocupacional ( <i>burnout</i> ) . . . . .	73
3.4. 3. Relación entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional . . . . .	75
Conclusiones . . . . .	79
Bibliografía . . . . .	82
Mesografía . . . . .	84
Anexos.	

# INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se analiza la relación entre el estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, en los maestros del Centro de Desarrollo Infantil (CENDI) Tzikini 10, de la ciudad de Los Reyes, Michoacán. Para dicha finalidad, es necesario puntualizar un previo escenario que permita una adecuada comprensión; tal contexto se brinda enseguida.

## **Antecedentes**

Con el paso del tiempo se han realizado investigaciones en diversos campos de estudio, lo cual ha traído varias aportaciones al medio científico y en consecuencia, a las ciencias como la psicología. A continuación se mencionan algunas para sustentar esta investigación.

El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En la psicología, el estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

El término estrés suele emplearse en distintos contextos y ámbitos de la vida diaria. Según Selye, el estrés se entiende como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, modificaciones conductuales), como

estímulo capaz de provocar una reacción de estrés y como una interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo. Por ello, dicho autor define al estrés como “la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia” (citado por Palmero y cols.; 2002: 424)

Para la Organización Mundial de la salud, el estrés es definido como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción (mencionado por Palmero y cols.; 2002).

Por otra parte el desgaste ocupacional o síndrome de *burnout*, ha sido estudiado por varios autores, desde hace varias décadas hasta la actualidad, entre ellos Freudenberger, quien en 1974 lo describió por primera vez como “*burnout* o estrés laboral”

El desgaste ocupacional se produce en el escenario laboral, principalmente en aquellas que al prestar sus servicios están en constante relación con las personas que necesitan el apoyo de dicho servidor. De acuerdo con lo anterior, los más afectados son los profesores que presentan gran carga emocional, doctores y enfermeras, así lo menciona la OMS al ubicar a los trabajadores de la salud como profesionales altamente estresados (citado por López y cols.; 2006: 49)

Según Pines y cols., el *burnout* es un estado de decaimiento físico, emocional y mental; caracterizado por cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza,

vacío emocional y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente.

Asimismo, el término *burnout* es conceptualizado por Maslach y Jackson como “una respuesta formada por sentimientos y actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo y por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado” (citado por Hernández; 2006: 45).

Dentro de las investigaciones que se han realizado sobre el *burnout*, está la realizada por Castillo (2011), sobre la correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los elementos de la policía municipal de Uruapan, Michoacán. Para ello, empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, una extensión transversal y un alcance correlacional.

Los resultados señalaron que se corroboró la hipótesis de trabajo en dos de las tres áreas de la Escala de Desgaste Ocupacional: ya que existe una relación significativa entre el estrés y el agotamiento, así como entre el estrés y la despersonalización.

Una de las investigaciones realizadas sobre el estrés es la realizada por Guic y cols. (2002), en la cual se investigó el estrés laboral y la salud en ejecutivos en Chile. Se realizó el estudio a 264 gerentes de empresas del sector privado, de los cuales 119 fueron mujeres y 145 hombres, en un rango de 25 a 65 años de edad. Las pruebas aplicadas fueron: el OSI-2, el Cuestionario de Ansiedad-Estado de

Spielberger, el Inventario de Depresión de Beck, el Índice Descriptivo del Trabajo de Smith y la Lista de Síntomas de Cooper. En los resultados obtenidos en esta investigación, se observa que los estresores de tipo laboral y las características psicológicas pueden predecir las manifestaciones que se pueden tener del estrés en la salud y repercutir en la satisfacción laboral; el efecto de los estresores está regulado por las características de las personas.

De igual manera, se encontró una investigación en la cual se compara el estrés y el *burnout*, se realizó con profesores en Alemania por Knight-Egenstein (referido por Moriana y Herruzo; 2004) fundamentalmente de tipo demográfico; a partir de la investigación se obtuvo que el 87.6% de los 9129 profesores analizados, aparecían con un alto grado de intensidad en donde laboraban, ya que obtuvieron puntuaciones elevadas en diversas medidas del estrés y el desgaste laboral. Dichos estudios fueron de nivel correlacional, con la aplicación del Inventario de *Burnout* de Maslach (en inglés: Maslach *Burnout* Inventory, o MBI) y el estudio de las variables sexo y edad.

Otra investigación fue la realizada por Hernández y Dickinson (2006), en la que al principio se identificó el nivel de *burnout* en un grupo de trabajadores, después se estableció la relación entre dicho síndrome, variables de personalidad e institucionales. Para este estudio se realizó un enfoque de tipo transversal, descriptivo y observacional, para ello se tomó una muestra de 314 trabajadores de servicios de salud pública en el Distrito Federal, a quienes se aplicó el inventario de Maslach y una escala del modelo de Juárez (citado por Hernández y

Dickinson;2006) diseñado en el 2005. Con dichos instrumentos se encontró una diferencia entre las personas autoeficaces y con un locus de control interno, y aquellas que presentan un control emocional bajo: las primeras no presentan signos de *burnout*, mientras que las segundas son más propensas a desarrollarlo. En relación con la variable de apoyo organizacional, se sugiere que la existencia de este factor podría evitar la aparición del síndrome. En relación con el conocimiento en el trabajo, se estableció que no existe una relación significativa entre estrés y el síndrome de *burnout*.

Por otra parte, en el CENDI Tzikini 10, de Los Reyes, Michoacán, se ha observado en los maestros que cada vez es más frecuente el desgaste ocupacional, ya que se someten a la exigencia de los directivos

### **Planteamiento del problema**

De acuerdo con diferentes investigaciones que se han realizado sobre el estrés, se ha encontrado que los profesores lo padecen con frecuencia, lo cual no les permite realizar adecuadamente sus actividades cotidianas, ante las cuales siempre se está en constante exigencia en las distintas instituciones o empresas.

Por otro lado, en el escenario laboral se presenta una serie de conductas que pueden interpretarse como un desgaste ocupacional en los maestros del CENDI Tzikini 10, de los Reyes, Michoacán, los cuales no pueden desempeñarse en su totalidad, según lo esperado por los directivos.

Ante el escenario ya mencionado, se decidió investigar la problemática de estrés y su relación con el desgaste ocupacional, debido a que en la mayoría de los maestros del CENDI Tzikini 10, de Los Reyes, Michoacán, se observa dicha sintomatología.

En función de lo anterior, surge la pregunta de investigación: ¿existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los maestros del CENDI Tzikini 10, de la Ciudad de Los Reyes, Michoacán?

## **Objetivos**

A continuación se plantean los objetivos que se pretenden resolver al final de la presente investigación y que dirigieron su estructura y alcance

### **Objetivo general**

Establecer la relación existente entre el nivel de estrés y el grado en que se presentan los indicadores psicológicos de desgaste ocupacional en los maestros del CENDI Tzikini 10, de la ciudad de Los Reyes, Michoacán

### **Objetivos particulares**

1. Definir el concepto de estrés.
2. Establecer las causas del estrés.

3. Identificar las consecuencias del estrés.
4. Determinar los tipos de estrés.
5. Definir el concepto de desgaste ocupacional.
6. Establecer las causas que propician el desgaste ocupacional.
7. Describir los principales indicadores del desgaste ocupacional.
8. Medir el nivel de estrés de los trabajadores del CENDI Tzikini 10, de la ciudad de Los Reyes, Michoacán.
9. Cuantificar el nivel que presentan los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, en la población de estudio.

## **Hipótesis**

La realidad esperada acerca de los resultados de la presente investigación, concebida mediante la revisión bibliográfica, se plasma a través de las siguientes explicaciones provisionales.

### **Hipótesis de trabajo**

Existe una relación significativa entre el nivel de estrés y el grado en que se presentan los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en maestros del CENDI Tzikini 10, de Los Reyes, Michoacán.

## **Hipótesis nula**

No existe una relación significativa entre el nivel de estrés y el grado en que se presentan los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en maestros del CENDI Tzikini 10, de Los Reyes, Michoacán.

## **Operacionalización de las variables**

La variable estrés se midió mediante la administración del test psicométrico denominado Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS). Dicha prueba, diseñada por Reynolds y cols. (2007), evalúa el nivel de ansiedad que experimentan los individuos en su vida cotidiana, tanto en el ámbito laboral, como en los otros escenarios de su vida. El rango de edad en que puede aplicarse es de los 19 a los 59 años.

En este sentido, resulta importante señalar que la ansiedad es considerada por muchos autores, como el principal indicador de estrés en las personas.

Por otro lado, la variable desgaste ocupacional se midió mediante la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), del autor Jesús Felipe Uribe Prado (2010) y evalúa el desgaste ocupacional en tres escalas, una por cada indicador: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro

## **Justificación**

La presente investigación surge de la necesidad de investigar sobre un tema que afecta a un grupo de personas cada vez mayor, como es el estrés, que ha sido estudiado en diversos escenarios; en esta investigación será en el ámbito laboral de un grupo de maestros, esta profesión se requiere en todas las ciudades, municipios del país e incluso en todo el mundo. Por lo anterior, es necesario conocer las repercusiones que presentan en su labor, uno de ellos es el llamado desgaste ocupacional. Para la población estudiada, el conocer los niveles de estrés y desgaste ocupacional que se presentan, en un principio les permitirá hacer conciencia de la presencia de dichos acontecimientos y describir los principales indicadores del desgaste ocupacional, y así prevenir futuros problemas, tanto en la salud como en sus diversos contextos.

Asimismo, la institución, al reconocer la relación que existe entre estos dos fenómenos, podrá tomar medidas de intervención para reducir los niveles de estrés y de desgaste ocupacional.

Resulta de gran importancia mencionar que en cualquier contexto inherente al ser humano, la ciencia de la psicología podrá intervenir; en este estudio, será en el campo laboral, el cual no está exento de presentar fenómenos psicológicos, como en este caso: el estrés y el desgaste ocupacional.

## **Marco de referencia**

Los Centros de Desarrollo Infantil (CENDI) se fundaron inicialmente en 1990 en Monterrey, Nuevo León, México, como respuesta a la gestión realizada ante el gobierno federal por madres trabajadoras de áreas urbanas marginadas, que demandaban el servicio de atención para sus hijos durante la realización de su jornada laboral. Posteriormente, los CENDI se extendieron en el estado y después en todo el país ([www.cendi.org](http://www.cendi.org)).

Aunado a esta participación social, el grupo dirigente que ha gestionado e impulsado este proyecto educativo, tomó en consideración la importancia que tiene la atención y educación temprana en los primeros años de vida, para potenciar el desarrollo infantil e impactar positivamente en las familias y en la propia comunidad.

El concepto educación inicial o temprana, es el servicio educativo que se brinda a niños y niñas desde los 45 días de nacidos hasta los 5 años y 11 meses de edad, con el propósito de potencializar su desarrollo integral y armónico, en un ambiente rico en experiencias formativas, educativas y afectivas, que les permitirá adquirir habilidades, hábitos y valores, así como desarrollar su autonomía, creatividad y actitudes necesarias en su desempeño personal y social.

Su objetivo es mejorar el acceso y la calidad de la educación en la primera infancia, de acuerdo con la recomendación de la UNICEF, que plantea que desde el

nacimiento y hasta los tres años de vida, en los niños germinan las semillas de la individualidad y la nacionalidad.

Los Centros de Desarrollo Infantil surgieron con la filosofía de que la educación es la guía del desarrollo y, por lo tanto, entre más temprano se brinde al niño una estimulación apropiada, igualmente se logrará un mejor desarrollo multilateral y armónico de su personalidad, que propiciará la formación de nuevas generaciones más aptas para dirigir la sociedad en la que les corresponda vivir.

Su misión consiste en ofrecer un servicio educativo y asistencial de alta calidad y eficiencia a los hijos de madres trabajadoras y de madres socialmente desprotegidas, a partir de los 45 días de nacidos hasta los 5 años 11 meses de edad, con el fin de lograr el desarrollo integral y pleno de sus capacidades y potencialidades, a través de la acción profesional de especialistas que logran impactar, revirtiendo el círculo social de la pobreza.

Su visión radica en ser una institución líder del nivel de educación inicial y preescolar, que dentro de los estándares nacionales e internacionales ponga en práctica los conceptos científicos educativos más avanzados y modernos de la edad temprana, con el fin de desdoblar las potencialidades biopsicosociales de los infantes, que les permita a futuro ser ciudadanos exitosos que impulsen el desarrollo del país.

En Michoacán, actualmente se cuenta con 12 instituciones, las cuales se encuentran ubicadas en 9 municipios de Michoacán. Uno de ellos es el CENDI Tzikini 10, ubicado en la ciudad de Los Reyes, Michoacán; en dicho plantel se realizó la presente investigación.

El CENDI Tzikini 10 ofrece servicios de cuidado y educación infantil a madres trabajadoras. Se imparten dos niveles educativos: el nivel inicial, de 45 días de nacidos a 3 años, y el nivel preescolar, de 3 a 6 años.

El personal que labora en el CENDI se integra de la siguiente manera:

- Una directora.
- El Consejo Técnico integrado por: jefa de área, médico, nutrióloga, psicólogo y trabajadora social.
- El cuerpo docente lo forman las educadoras, asistentes educativos y maestros co-curriculares.
- Personal de sistemas, administrativo y de servicios generales.

El CENDI Tzikini 10, cuenta con una cocina (preparado de alimentos), un comedor, un área para lactantes, otra para maternas y una más para preescolar, sala de cómputo y patio cívico; se imparten las actividades co-curriculares de música, danza y tae kwon do. También cuenta con una bodega para material pedagógico y otra con material de higiene. Dispone de un almacén de cocina, un patio de servicio con dos lavaderos, uno se utiliza para lavar y clorar la losa; el otro, para lavar

traperos, cortinas y sábanas. Este centro educativo cuenta con seis sanitarios, de los cuales uno es de uso exclusivo para el personal y los otros cinco son para los niños. En la institución hay una dirección y tres oficinas, las cuales son utilizadas por el área de pedagogía, psicología, trabajo social, nutrición y administración. Finalmente, dispone de un consultorio médico.

# CAPÍTULO 1

## ESTRÉS

En el presente capítulo se aborda el estrés y la forma en que su concepto se ha generalizado, dado que se tiende a definir solamente sus aspectos negativos. Es de gran importancia mencionar que el estrés es un mecanismo adaptativo, un proceso positivo e imprescindible para la supervivencia del ser humano.

### 1.1 Antecedentes históricos del estrés

La palabra estrés proviene del latín *stringere*, que significa presionar, comprimir u oprimir. Con el paso del tiempo este término se utilizó en la física y la metalurgia para referirse a la fuerza aplicada a un objeto, mediante la cual es posible deformarlo o romperlo (Sánchez; 2007).

En el siglo XVIII, el estrés logró su primera importancia técnica, gracias al físico y biólogo Robert Hooke, quien intentó ayudar a los ingenieros a diseñar estructuras hechas por el hombre. Los puentes, por ejemplo, deben soportar grandes cargas y resistir las embestidas de los vientos, terremotos y otras fuerzas de la naturaleza, que los podrían destruir; por ello, una de las tareas importantes en ingeniería es diseñarlos de manera que puedan resistir esas cargas. El análisis de Hooke influyó mucho en la forma de definir la tensión en psicología y sociología. El estrés se convirtió, entonces, en el término empleado para definir una exigencia del

entorno sobre un sistema biológico, social o psicológico. Hooke estaba especialmente interesado en las características de los metales que los hacen vulnerables a la deformación o rotura, como consecuencia de una carga.

Por otra parte, Claude Bernard (retomado por Sánchez; 2007) demostró que la naturaleza provee genéticamente a los seres vivos de mecanismos para enfrentar las contingencias del ambiente externo. Este médico francés descubrió que si bien cualquier cambio externo en el ambiente puede perturbar al organismo, los seres vivos poseen la capacidad para mantener la estabilidad interna, aunque se modifiquen las condiciones externas.

Durante la primera mitad del siglo XX, fueron ampliados los principios de Bernard por el fisiólogo estadounidense Walter Bradford Cannon, quien bautizó al estado dinámico con el nombre de homeostasis, demostrando que el cuerpo se puede adaptar para enfrentarse a importantes peligros externos. Cannon estudió los procesos de regulación que tienen lugar en el organismo. Propuso en 1922 el término homeostasis para designar los procesos fisiológicos que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos. Su estudio se enfocó en la función del sistema nervioso central y en la descarga de adrenalina por las glándulas suprarrenales, como mecanismo del cerebro frente a una señal de amenaza.

En el mismo sentido, el austriaco-canadiense Hans Selye fue quien inició el estudio científico del estrés, lo cual permitió identificar “una reacción específica,

fisiológica, adaptativa frente a cualquier impacto ejercido sobre el organismo por una amplia gama de estímulos heterogéneos que provocan variaciones de tipo endocrino” (retomado por Sánchez; 2007; 15), lo cual fue denominado como Síndrome General de Adaptación; posteriormente, la Organización Mundial de la Salud, definió el estrés como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior. Se asevera que esta reacción es una preparación normal del organismo, esto es, un mecanismo programado por naturaleza para enfrentar el peligro.

Durante la Primera Guerra Mundial, las crisis emocionales eran explicadas desde un enfoque neurológico en lugar de psicológico, las cuales se atribuían a la conmoción por proyectiles, lo que dio lugar a la errónea idea de que el ruido de los proyectiles producía daños en el cerebro.

Posteriormente, durante la Segunda Guerra Mundial, las autoridades militares se interesaron por el estrés, ya que en numerosas ocasiones los soldados se desmoronaban emocionalmente durante los combates militares. A la crisis se le llamaba “fatiga de combate” o “neurosis de guerra”. Era de gran preocupación para los líderes militares la cantidad de hombres que tenían que ser relevados de sus deberes debido a trastornos de estrés, esto los llevó a considerar una manera de seleccionar a los soldados más resistentes al estrés.

Posteriormente, resultó evidente que el estrés también era aplicable a distintas situaciones de la vida cotidiana, las cuales pueden ocasionar aflicciones y

disfunciones psicológicas. El interés por el estrés ha sido de gran importancia, ya que se ha determinado que todos los seres humanos necesitan de ciertos niveles de estrés para movilizar sus esfuerzos y, de esa manera, enfrentarse a los problemas que se les presentan.

Ya que existían grandes diferencias sobre los efectos de la vulnerabilidad, los efectos del estrés no eran fáciles de predecir, dado que lo que para una persona era una gran exigencia, para otra no lo era. También es importante mencionar que algunas personas mostraban mejora cuando funcionaban bajo estrés, otras tenían peores resultados y, finalmente, un tercer grupo no mostraba cambios evidentes.

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

El estrés ha sido estudiado desde diferentes perspectivas, de acuerdo con las concepciones teóricas formuladas a partir de las evidencias disponibles. Enseguida se plantean las tres principales orientaciones.

### **1.2.1. Estrés como estímulo.**

Es una manera de considerar el estrés que relaciona la salud y las enfermedades con situaciones que se presentan en el entorno externo del individuo. En el siglo V a. C., Hipócrates creía que el entorno condicionaba las características de la salud y de la enfermedad. (Goodell y otros, referidos por Travers y Cooper; 1997). Las distintas características ambientales molestas, provocan cambios en el

individuo, ya que actúan de una forma disruptiva, si bien dependerá de la persona el nivel de tensión; esta puede ser física o emocional y, si dura un largo periodo de tiempo, se pueden presentar eventualmente reacciones de ansiedad, las cuales a su vez resultan estresantes. Por ello, es de gran importancia mencionar, como indica Fisher (retomado por Travers y Cooper; 1997), que el estrés es una condición ambiental, el entorno puede ser físico o psicológico.

Este enfoque se centra en la identificación de estímulos altamente estresantes, como lo son: presiones ambientales, sociales, psicológicas, económicas, físicas y desastres naturales. Es importante señalar que un elemento inherente en la teoría del estrés es que cada individuo posee un nivel de tolerancia y si este es sobrepasado, se puede llegar a provocar daños, ya sean temporales o permanentes.

Selye (citado por Travers y Cooper; 1997) menciona que no es posible asumir que el término y el concepto de estrés sean negativos, ya que este fenómeno se puede considerar un estimulante y, por lo tanto, un rasgo vital. El autor divide al estrés en positivo, el cual llamó “eustrés”, que motiva el crecimiento, el cambio y el desarrollo; también se puede identificar el estrés negativo, “distrés”, que es indeseable, incontrolable y puede llegar a ser dañino.

### **1.2.2. Estrés como respuesta.**

En esta orientación teórica, el estrés es considerado como una variable dependiente, es decir, como la reacción que tiene la persona frente a cualquier estímulo amenazador. Fisher menciona que se puede concluir que una persona ha estado expuesta a condiciones estresantes cuando manifiesta indicios de tensión. En este modelo del estrés, se da mayor importancia a las manifestaciones de dicho fenómeno. Las respuestas al estrés pueden presentarse en tres niveles: el psicológico, el fisiológico y el conductual, los cuales se encuentran interrelacionados.

Fontana (1992) por otra parte, asegura que el estrés no solo tiene consecuencias negativas, pues también suelen presentarse algunas favorables como mayor interés a la vida, un estado de alerta, se acelera la respuesta de pensamiento y el trabajo se vuelve más intenso, aumenta de igual manera el sentimiento de utilidad y el ser apreciado. Dicho autor tomó en cuenta el modelo que Hans Selye diseñó, explicando el Síndrome de Adaptación General con el que pudo identificar tres tipos de respuestas en los individuos, las que se explorarán más adelante. Fontana (1992) usa las fases de respuesta al estrés en el aspecto biológico que Selye popularizó, como referencia para explicar los procesos psicológicos y las consecuencias que se presentan en cada etapa. Menciona que al enfrentarse al estresor, en la mayoría de los casos se presenta una pausa donde el individuo elabora valoraciones cognitivas, seguida de la de resistencia o afrontamiento y, por último, una etapa de colapso psicológico, este último se presenta cuando se supera la capacidad de resistencia del individuo.

Existe una relación entre el agotamiento fisiológico y el psicológico. En este sentido, asegura Fontana (1992) que, cuando se da un agotamiento físico, las capacidades psicológicas se sentirán igualmente disminuidas. Pero existe quien se verá más afectado en alguno de estos aspectos aunque la otra parte se encuentre estable.

### **1.2.3. Estrés como relación persona-entorno.**

Actualmente, el estrés se entiende como un proceso complejo, que integra tanto a la respuesta como al estímulo. Pearlin y otros mencionan que “el estrés no es un suceso, sino un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual” (Lazarus y Lazarus; 2000: 32). Asimismo, señalan que las personas influyen en su ambiente y reaccionan ante él, por lo tanto, el estrés es el grado de adaptación entre la persona y el entorno. Dicho de otra forma, es la relación entre la persona y el entorno es lo que puede dar lugar a una experiencia estresante.

El individuo, para poder controlar la experiencia del estrés, puede intentar alterar su entorno o la manera de reaccionar ante determinada situación. Es por ello que la actitud de enfrentarse al estrés se produce para intentar que la persona y el entorno logren alcanzar un estadio de adaptación. El estrés es un concepto dinámico y correlacional, en el cual hay una interacción entre la persona y su entorno.

### **1.3 Los estresores.**

Cualquier situación que cause cambio en la vida del individuo, causa estrés, no importa si es un cambio positivo o perjudicial, ya que ambos son estresores. A continuación se abordarán los tipos de estresores.

#### **1.3.1. Estresores psicosociales.**

Los estresores psicosociales se clasifican, según el grado de impacto que tienen sobre el sujeto, en:

- 1) Cambios mayores: estos se refieren a cambios muy drásticos en la vida de una persona, tales como; participar en guerras, ser víctimas de la violencia, cambios importantes de salud, y en general las situaciones traumáticas.

Una característica primordial de estos estresores es la capacidad de afectar a un amplio número de personas, de igual manera, está la posibilidad de afectar a un solo individuo; pueden presentarse de forma súbita o prolongada, lo importante es el efecto traumático, que puede ser prolongado (Palmero y cols.; 2002).

- 2) Cambios vitales, también llamados menores: son acontecimientos de la vida, los cuales se encuentran fuera de control de la persona. Como una

enfermedad incapacitante, la muerte de un ser querido, pérdida de trabajo, entre otros acontecimientos.

Palmero y cols. (2002) indican que existen áreas en la vida de los individuos, en los cuales los cambios o alteraciones tienen una trascendencia vital. Los principales orígenes desencadenantes de estrés se vinculan con cambios en:

- La vida conyugal.
- La paternidad.
- Las relaciones interpersonales.
- El ámbito laboral.
- Las situaciones ambientales.
- El ámbito económico.
- Las cuestiones legales.
- El desarrollo biológico.
- Las lesiones o enfermedades somáticas.

3) Cambios o estresores cotidianos (microestresores): son aquellos acontecimientos de poca relevancia, pero de gran frecuencia, los cuales irritan a la persona solamente un momento.

Algunas características que frecuentemente presenta estos estresores incluyen: cambios en la situación ambiental, se produce un estado de incertidumbre, puede generarse un aumento o disminución de las habilidades para afrontar dicha situación que se presente, o puede

sucedan una alteración en las condiciones biológicas del organismo (Palmero y cols.; 2002).

### **1.3.2. Estresores biogénicos.**

Este tipo de estresores actúan directamente, causando estrés, ya que actúan directamente en los núcleos elicítadores neurológicos y afectivos. Como ejemplo de estos estresores se pueden mencionar: los cambios hormonales que ocurren en la pubertad, la ingestión de sustancias químicas como las anfetaminas, cafeína o nicotina, entre otras; otro ejemplo es el estrés alérgico, ya que las alergias constituyen una fuente de estrés que requiere de cambios de energía por parte del sistema inmunológico, para proteger al cuerpo de aquello que considera peligroso.

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

Estos estresores están directamente asociados a las tareas con las que se tienen que cumplir en determinada corporación o empresa; surgen como resultado de las tareas que se desempeñan en el trabajo. Enseguida se mencionarán algunos de los estresores de dicho ámbito.

En primer lugar se encuentra la ambigüedad del rol, la cual es una falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del puesto y el alcance de las responsabilidades en el trabajo individual. La mayoría de las personas ha experimentado algún grado de ambigüedad en su rol. Por ejemplo: el primer

trabajo, un ascenso, nuevo jefe, nueva compañía o un cambio en la estructura de la actual organización, entre otros, los cuales pueden servir para crear un estado temporal de ambigüedad en el rol.

Es importante mencionar que aunque los efectos de esta ambigüedad transitoria no son positivos, tampoco son particularmente débiles para la gran mayoría. Estos sucesos se esperan en la situación dada, aunque sería mejor su ausencia; generalmente los individuos están preparados para manejar efectivamente la ambigüedad y alcanzar un estado de claridad con pocas o nulas consecuencias adversas.

Kahn y colaboradores descubrieron que las personas que presentaban ambigüedad en el rol, reportaban una mayor insatisfacción con su trabajo, mayor tensión relacionada con el mismo, y bajos niveles de confianza en sí mismos, en comparación con los hombres que no presentaban cantidades apreciables de ambigüedad. Posteriormente French y Caplan descubrieron que la ambigüedad se encontraba asociada a indicadores de salud física y mental, como presión sanguínea elevada (Ivancevich y Matteson; 1985: 130).

Varias pruebas indican que un factor de la vida organizacional, la ambigüedad, provoca una respuesta al estrés, la cual puede ser de naturaleza negativa y volver al individuo poco capaz de adaptarse, ya que ninguno de los resultados (menos satisfacción, disminución en la motivación o mayor presión sanguínea) reduce la ambigüedad experimentada. No puede manejarse organización alguna que elimine

esta problemática, pero se pueden considerar aspectos para minimizar la ambigüedad. Cualquier medida creada para aumentar el flujo de información, como el aumento de canales de comunicación, mayor uso de los ya existentes, actualizar la descripción de los trabajos y mejores procedimientos de orientación, tendrá como efecto reducir la ansiedad.

Otro estresor es la sobrecarga de trabajo, la cual han presentado todos los sujetos en algún momento de su vida. Es la sobrecarga crónica, que durante un periodo prolongado hace que el individuo se sienta abrumado gran parte o todo el tiempo. Cuando un individuo no está en condiciones de manejar cierta cantidad de trabajo, puede llegar a sobrecargarse, lo cual puede conducir a problemas físicos, mentales y en el desempeño del trabajo. Dicha inconveniencia puede ser de dos tipos: cuantitativa o cualitativa. Cuando los empleados perciben que tienen muchas tareas que hacer, pero poco tiempo para terminar el trabajo asignado, existe una condición de sobrecarga cuantitativa; por otro lado, la sobrecarga cualitativa ocurre cuando los empleados sienten que carecen de la habilidad para desempeñar su trabajo o que las normas de desempeño están muy altas, independientemente del tiempo que tengan.

Sales (citado por Ivancevich y Matteson; 1985) en su estudio, relacionó la elevación del colesterol con las condiciones de imposición laboral. Además, la sobrecarga del rol puede provocar efectos negativos en la salud; el autor sugirió que la sobrecarga es muy peligrosa en los individuos que experimentan baja satisfacción con su trabajo.

El desempeño del trabajo puede verse afectado por las condiciones de sobrecarga. Margolis y colaboradores (citados por Ivancevich y Matteson; 1985) con descubrieron que la sobrecarga en el sujeto se encontraba asociada con una menor confianza en sí mismo, disminución en la motivación para el trabajo y aumento en el ausentismo. La sobrecarga también puede ser responsable indirectamente en la disminución en la toma de decisiones, al deteriorar las relaciones interpersonales.

Por último, pero no menos importante, se mencionará al estresor causado por la responsabilización por otros. Cualquier tipo de responsabilidad puede ser una carga para el individuo. Distintos tipos de responsabilidades aparentemente funcionan en forma distinta como estresores. Una manera de categorizar esta variable es en función de la responsabilidad por personas en comparación con la responsabilidad por objetos. Wardwell y sus colaboradores (mencionados por Ivancevich y Matteson; 1985) descubrieron que las personas que tenían niveles significativos por responsabilidad por gente, tenían mayor probabilidad de padecer afecciones cardíacas, que los individuos que se responsabilizaban por objetos.

Parte de la razón por la cual la responsabilidad por gente actúa como estresor, radica particularmente en lo que se refiere a tomar decisiones interpersonales desagradables. Es importante mencionar que en los puestos que tienen responsabilidad por gente, se presentan sobrecargas de trabajo y tal vez, roles conflictivos y ambiguos. Con este estresor, la eliminación de la condición no es la solución; algunos miembros deben tener la responsabilidad por gente. Sin embargo se debe presentar mayor atención para que la correspondencia entre trabajo a

individuo genere como resultado la selección de aquellos individuos con menor probabilidad de estrés.

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

Powell (1998) expresa que el equilibrio emocional se logra mediante el ajuste de pensamiento, ya que las emociones son producidas por los pensamientos. Interpretar de forma equivocada una situación trae perturbaciones tanto psicológicas como emocionales. Si se pone en duda el pensamiento irracional e irreal, se obtiene armonía emocional y un ajuste en la conducta.

Ellis enumera 11 ideas irracionales que se encuentran frecuentemente en las personas perturbadas emocional y psicológicamente (Powell; 1998: 93-97):

1. “Debo obtener el amor y la aprobación de todas las personas de mi comunidad, especialmente de las que son más importantes para mí.” Los objetivos inalcanzables conducen inexorablemente a fracasar, constituyen algo irracional. Nunca se podrá tener amor y aprobación de todas las personas. Entre más luche por alcanzar tal objetivo, más ansiosa, frustrada y autodestructiva será la persona. La parte racional aquí es el deseo humano de sentirse amado y aprobado. Sin embargo, no se puede ni se necesita tener obtener el amor de todas las personas para ser feliz.

2. “Debo ser perfectamente competente, suficiente y exitoso en todo logro antes de poder pensar en mí mismo como una persona valiosa”. Este objetivo también es imposible de alcanzar, el cual solo puede orillar a un constante temor al fracaso y a un complejo de inferioridad. Las personas racionalmente orientadas, buscar hacer las tareas por su propio bienestar y no para ser mejores que los demás. Las personas racionales pretenden disfrutar para que el interés sea su motivación, más que una obsesión de éxito.
3. “No tengo control sobre mi propia felicidad. Mi felicidad está bajo el control completo de las circunstancias externas”. La persona racional sabe que la felicidad no la determinan los eventos o circunstancias externas.
4. “Mis experiencias pasadas y los eventos en mi vida han determinado mi vida y mi comportamiento presente. No es posible erradicar la influencia del pasado.” Las personas racionales conocen la importancia del pasado, pero también saben que pueden cambiar por medio de la reevaluación de las percepciones de su visión original.
5. “Existe solo una solución perfecta para cada uno de los problemas. Si no la encuentro, será devastador para mí.” Se sabe que no es verdad que existen soluciones para cada problemática que se presenta. Una persona racional sabe que existen alternativas en la solución de todos los problemas, sin olvidar que algunos problemas no tienen solución, se debe

vivir con ellos y aceptarlos. Al resolver un problema, se requiere considerar todas las opciones y elegir la que parece mejor.

6. “Las cosas peligrosas o temibles causan una gran preocupación. Debo agonizar y pensar constantemente en las posibles calamidades y estar preparado para lo mejor.” Las personas racionales saben que las preocupaciones no ayudan, por ello, evalúan la situación y buscan una decisión para prevenir alguna posible tragedia.
7. “Debería depender de los demás y debo tener a alguien más fuerte que yo en quien pueda apoyarme”. Este pensamiento conduce a la dependencia y puede llegar a ser progresivo. Las personas racionales pueden, sin algún inconveniente, pedir apoyo cuando lo necesitan, sin llegar a depender de alguien.
8. “Si mi vida no funciona de la manera en yo la había planeado, será realmente terrible. Cuando las cosas funcionan mal, es una catástrofe”. La idea lleva a una frustración constante y normal, ya que las situaciones rara vez se dan como se planearon; las personas racionales suelen desarrollar tolerancia a la frustración y gustan de las posibilidades de crecimiento, aprendizaje y ajuste.
9. “Es más fácil evitar ciertas dificultades y responsabilidades que enfrentarlas”. Se ignora que evitar una responsabilidad resulta más

doloroso y fatigante que hacer lo necesario para resolver la situación en el momento. Para los individuos racionales, es más agradable e incluso apasionante, resolver dificultades y asumir las responsabilidades, que evitarlas.

10. “Algunas personas son malas, inicuas, infames. Deberían ser acusadas y castigadas”. Se asume erróneamente la habilidad de juzgar la responsabilidad, la conciencia y el conocimiento de las personas. Si se asume la racionalidad como norma, se clarifica la diferencia entre juzgar el hecho y no al autor.

11. “Uno debería preocuparse mucho por los problemas y las perturbaciones de los demás”. La idea lleva a una impaciencia excesiva por hacer propios los problemas ajenos. Lo ideal es realizar un análisis de la situación, delimitar lo que se puede o no realizar, para apoyar con lo que está dentro de las posibilidades del individuo.

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

Existen recursos que permiten armonizar el estrés, de modo que permiten mitigar sus efectos negativos. Enseguida se exponen tres de ellos.

### **1.5. 1. El control percibido.**

El impacto de estrés sobre el organismo depende del control que se pueda ejercer sobre este. La percepción del control se entiende como el grado en que uno mismo es capaz de controlar y lograr las metas deseadas, al afrontar y modelar las dificultades y, en general, las circunstancias que se presenten en el curso de su realización (Palmero y cols.; 2002).

Un estudio demuestra como el control percibido y sus efectos están determinados por la información disponible y su procesamiento. Bourne (citado por Palmero y cols.; 2002) efectuó un estudio a los combatientes estadounidenses en la guerra de Vietnam en mayo de 1966, enfocándose en los niveles de cortisol.

Los resultados de este estudio demostraron que los entrenamientos que recibieron los soldados les proporcionaron eficaces procedimientos de afrontamiento a las circunstancias de estrés, los cuales mencionaron que si seguían las instrucciones recibidas durante el entrenamiento, saldrían con vida del combate.

### **1.5. 2. Apoyo social.**

Por otro lado, el apoyo social juega un importante papel, mediando los sucesos vitales y la enfermedad y así, reduciendo el estrés. Se entiende que un bajo nivel de apoyo social está relacionado con el aumento en el riesgo de la enfermedad física o mental. Es posible que el apoyo social tenga relación con la salud de

diversas maneras, puede reducir el impacto negativo de los sucesos vitales y agentes estresores por diversas vías: eliminando o reduciendo el impacto del estresor, o bien, al ayudar a la persona a enfrentar la situación estresora y atenuar la experiencia del estrés.

El recurso mencionado se presenta en dos formas, las cuales se mencionarán enseguida.

- Como efecto indirecto: Los estresores solo tienen efectos negativos en la persona que tiene poco sostén social. Cuando está frente a un problema y no tiene la colaboración social, se percibe afectada emocionalmente y por lo tanto, el estrés aumenta.
- Como un efecto directo: El apoyo fomenta la salud y el bienestar personal independientemente del nivel de estrés. A mayor nivel de apoyo social, menor malestar psicológico; a menor nivel de apoyo social, mayor malestar psicológico.

### **1.5. 3. Tipo de personalidad: A/B**

El tipo de personalidad en relación con el estrés, se caracteriza mediante el empleo de técnicas de gran escala (cuantitativas) y entrevistas personales a profundidad.

Los tipos de personalidad fueron establecidos por Friedman y Rosenman (citados por Travers y Cooper; 1997). Un estudio dirigido por ellos arrojó las características que enseguida se explican.

Los sujetos del tipo A, muestran impulsividad, poseen orientación competitiva, son impacientes con los demás, pocas veces acuden al médico, no disponen de tiempo para hacer ejercicio ni tienen interés por eventos sociales.

Existen particularidades que permiten identificar una personalidad del tipo A, entre las cuales se incluyen:

- Apresuran la velocidad con que se expresan otros.
- Pronuncian las últimas palabras de una frase con mayor velocidad que las primeras.
- Se mueven, caminan y comen rápidamente.
- Efectúan dos actividades a la vez.
- Hacen girar la conversación en torno a ellos.
- Se sienten ligeramente culpables cuando intentan relajarse.
- No se percatan de las situaciones interesantes o agradables que ocurrieron durante el día.
- Tienen un sentido crónico de urgencia del tiempo.
- No se sienten atraídos por personas de su mismo tipo.
- Son enemigos del ocio.

Por otra parte, también existen características para poder identificar a una persona del tipo “B”:

- Reaccionan de manera pausada.
- Dedicar tiempo al ocio recreativo.
- Son pacientes y escuchan a los demás.
- Les agrada dar y recibir afecto de los demás.
- Gustan de la convivencia social.

### **1.5. 3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos**

En San Francisco, California, en la década de los cincuenta, Friedman y Rosenman se asociaron con el Instituto de Investigaciones Cardiovasculares Harold Brunn. En ese contexto desarrollaron un método para predecir la enfermedad de las arterias coronarias, para el cual se basaron en las respuestas conductuales de los individuos ante los estímulos ambientales. De aquí surgieron los mencionados tipos de personalidad A y B.

Las personas del tipo A experimentan gran cantidad de estrés, mientras que los del tipo B son más relajados y tranquilos, de manera que rara vez se alteran o presentan estrés.

Estos investigadores descubrieron que la personalidad tipo A muestra una tasa de trastornos coronarios seis veces superior que la del resto de las personas. De hecho, la personalidad tipo A tiene la misma capacidad de provocar enfermedades cardiacas que los factores de edad, presión sanguínea alta y colesterol, tomados en conjunto.

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

A continuación se revisaran las enfermedades originadas por el estrés o enfermedades de adaptación. Ivancevich y Matteson (1985) explican que estas enfermedades no aparecen como consecuencia directa de un agente externo, sino debido a reacciones de adaptación que se llevaron a cabo de manera imperfecta frente a los estresores externos que se presentan de manera cotidiana.

- La hipertensión: una de las respuestas del cuerpo a los estresores consiste en comprimir las paredes arteriales, aumentando así la presión. La presión debe volver a su normalidad cuando pasa la alarma.
- Las úlceras: una de sus causas es la variación de los niveles de cortisona. Durante los periodos de estrés, la fabricación de cortisona aumenta, lo cual puede favorecer las lesiones en el recubrimiento del estómago.
- La diabetes: esta enfermedad implica deficiencias de insulina, por lo tanto, las víctimas no pueden absorber la suficiente azúcar de la sangre. El

estrés aumenta el nivel de esta sustancia, demandando un incremento en la secreción de insulina.

- La migraña: la mayoría de las veces es el resultado de la tensión muscular, la cual aumenta cuando el sujeto está expuesto a los estresores durante un tiempo determinado.
- El cáncer: una teoría actual sobre el cáncer es la de que células mutantes se reproducen continuamente en el cuerpo, pero continuamente son destruidas por el sistema inmunológico antes de que estas puedan multiplicarse y crecer. Se ha demostrado que las respuestas a los estresores tienen como consecuencia pequeñas alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico.

A lo largo del capítulo se pudo apreciar que el estrés es el resultado de la mediación entre las circunstancias y la capacidad del sujeto para sobrellevarlas. La falta de recursos de afrontamiento puede producir, entre otras consecuencias, agotamiento emocional y despersonalización, lo cual a su vez puede derivar en desgaste laboral, que es la segunda variable del presente estudio y se explica detalladamente en el siguiente capítulo.

## **CAPÍTULO 2**

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

En el presente capítulo se presentan los avances históricos del estudio del desgaste ocupacional desde distintas perspectivas teóricas. De la misma forma, se describen algunas definiciones que se le han ido otorgando a dicho fenómeno, así como sus componentes, los factores desencadenantes y algunas estrategias de afrontamiento.

Por otro lado, se describe la forma de medición de dicha variable y los cambios que se han realizado a su estudio; se muestra cómo es un trabajador satisfecho y uno que sufre insatisfacción laboral, la calidad de vida que puede llevar cada uno y por último, la correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional.

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

Como primer asunto, se plantean los antecedentes históricos de la variable en cuestión, así como las perspectivas teóricas bajo las cuales se ha estudiado, para así brindar un encuadre en el que se puedan entender los conceptos propuestos de una mejor manera.

### **2.1.1 Antecedentes históricos del desgaste ocupacional.**

En 1974, Freudenberger utilizó por primera vez el término de *burnout*, con el cual se refería a los problemas de los servicios sociales. Más tarde, en 1977, Maslach dio a conocer este término en el Congreso Anual de la Asociación Psicológica Americana para referirse a una situación cada vez más frecuente en los trabajadores de servicios humanos, ya que después de dedicarse a dicho trabajo, estos trabajadores acaban “quemándose”. Fue en 1981, en Filadelfia, durante la primera conferencia sobre el *burnout*, donde se enfatizó que en este síndrome actúan tres factores fundamentales, los cuales se mencionan enseguida:

- La importancia que los servicios humanos han ido adquiriendo como agentes del bienestar individual y colectivo.
- La mayor exigencia que hacen los usuarios de los servicios sociales, educativos y sanitarios.
- El conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés, tanto en las personas como en los ambientes (Cascio y Guillén; 2010).

Al inicio, la atención fue centrada en la personas que ejercían profesiones como: psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, profesores y personal de enfermería, ya que estos servidores están expuestos a soportar presiones grandes durante un largo periodo de tiempo y tienen como consecuencia el agotamiento o el

desgaste, por lo tanto, se produce que el organismo pierda su capacidad para afrontarlas.

### **2.1.2 Perspectivas teóricas del *burnout*.**

En 1974 fue Freudenberger quien comenzó el estudio del *burnout*, sin embargo, con el paso del tiempo distintos autores han elaborado teorías con el propósito de explicar este fenómeno. Siguiendo a Gil-Monte y Peiró (citados por Guillén y Guil; 2000), en la delimitación conceptual del *burnout* se han desarrollado dos perspectivas generales: la clínica y la psicosocial, las cuales se explicarán de forma breve enseguida.

La perspectiva clínica considera al *burnout* como un estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés de la persona con su trabajo. Para Freudenberger, es visto como enfermedad laboral, reflejada en frases como “estar quemado” “harto” “fundido” (Guillén y Guil; 2000: 279). Según Pines y Aronson, esta representación define el desgaste laboral como un estado en el que se mezclan fatiga física, mental y emocional, sensación de sentirse atrapado, sentimientos tanto de impotencia como de inutilidad y baja autoestima; se pierde el entusiasmo por el trabajo y por la vida en general (citado por Guillén y Guil; 2000).

La segunda perspectiva es la psicosocial, la cual describe al *burnout* como un síndrome de agotamiento emocional y despersonalización personal, el cual puede presentarse en profesionistas que trabajan directamente con las personas. Según

Maslach, es un proceso adaptativo ante las situaciones presentadas como consecuencia del estrés laboral (Cascio y Guillén; 2010).

Leiter, Schaufeli y Dierendonk, Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, son algunos de los autores que abordan el *burnout* desde esta perspectiva psicosocial y definen a este fenómeno como un síndrome de despersonalización y falta de realización personal. Sin embargo, hay diferencias entre ellos al considerar la secuencia en que se presentan estos síntomas (relación- antecedentes-consecuentes) en el desarrollo del proceso del *burnout*. Para Price y Murphy, por otra parte, el síndrome de quemarse es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral y se caracteriza por desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, también sentimientos de culpa por el escaso éxito profesional, distanciamiento y frialdad emocional (referidos por Cascio y Guillén; 2010: 196).

Resumiendo las dos perspectivas mencionadas anteriormente, se entiende la clínica como un estado consecuente al estrés laboral, mientras que la psicosocial lo plantea como un proceso formado por la interacción del contexto laboral y las variables personales

### **2.1.3 Definiciones.**

Tras los planteamientos anteriores, es necesario plantear la siguiente pregunta: ¿Qué es el *burnout*? El término, traducido al castellano, significa “quemarse”. Hasta la fecha no existe una definición de asentimiento general de la

noción de este fenómeno, pero la descripción más común que se encontró entre los autores de este campo, es que el *burnout* es un proceso de desarrollo gradual, el cual comienza con estrés laboral, lo que genera sobrecarga en el trabajador; este proceso termina cuando el sujeto activa sus mecanismos de defensa, absorbiendo su estrés y desconectándose psicológicamente del trabajo, por lo tanto, se convierte en un trabajador apático, escéptico e intransigente (Cherniss, Referido por Uribe; 2010).

La palabra *burnout* puede referirse a expresiones tales como: “agotado”, “fundido”, “no doy más”, “tirar la toalla”, entre otras. Estas expresiones denotan que se ha traspasado un límite y que se puede encontrar en riesgo la integridad física y emocional de las personas.

En 1977, Maslach y Pines definieron al *burnout* como “síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, escaso autoconcepto y pérdida del interés hacia los clientes por parte de las organizaciones de servicio” (Uribe; 2010: 2).

Puede considerarse al *burnout* como la “pérdida progresiva de los objetivos y de la energía entre las personas que presentan dificultades laborales y trabajan directamente con personas, las cuales presentan dificultades laborales”. (Cascio y Guillén; 2010: 194)

Como se ha visto, existen varias definiciones de *burnout*, sin embargo, la más consolidada es la de Cristina Maslach, quien define a esta variable como “una

combinación de circunstancias entre agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, que surgen de manera paulatina, donde se presentan síntomas físicos como la fatiga, cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales y pérdida de peso; también se muestran los síntomas conductuales que a través del ausentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas y comportamientos de alto riesgo; por último, se presentan los síntomas de tipo cognitivo afectivo, esto incluye irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo e indecisión.” (Referida por Cascio y Guillén; 2010).

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

Schaufelli, Leiter, Maslach y Jackson (citados por Uribe; 2010) señalan que el *burnout* tiene tres componentes, los cuales se señalarán enseguida.

- 1) Agotamiento emocional: Es la pérdida emocional, fatiga y cansancio y desgaste; los trabajadores creen que ya no pueden dar más de sí mismos afectivamente. Implica estar emocionalmente agotado por el contacto diario con personas, a las cuales se tiene que atender como objeto de trabajo, por lo tanto, se crea una situación en la que se agotan los recursos emocionales propios.
- 2) Despersonalización: Principalmente se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías hacia las personas. Pueden crearse sentimientos

de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, a las cuales puede llegar a culparse de los problemas. Se intenta poner distancia entre uno mismo y quien recibe el servicio.

- 3) Insatisfacción de logro: Conlleva respuestas negativas tanto al trabajo como a sí mismo. Los trabajadores suelen evaluarse de forma especial y negativa, esto afecta la relación con las personas que atienden y, en general, la realización del trabajo.

Es difícil sentirse realizado cuando existe agotamiento o despersonalización hacia quien se está dando el servicio. En otros conceptos laborales, la insatisfacción parece desarrollarse paralelamente a los otros dos aspectos del *burnout*. La falta de eficacia parece tener origen a la falta de recursos relevantes, por otro lado, el agotamiento y el cinismo surgen de los conflictos laborales y de la gran carga de trabajo. (Uribe; 2008).

### **2.3 Desarrollo del *burnout*.**

Con el paso del tiempo han surgido hallazgos claros sobre quien experimenta el *burnout*. Primero, el fenómeno es más alto en empleados más jóvenes que los mayores; por otra parte, esta condición comenzó a estudiarse en profesiones de ayuda, las cuales están dominadas por mujeres, es por ello que la creencia en los investigadores era que quienes padecían más *burnout* eran ellas, sin embargo, esta hipótesis no ha sido confirmada.

Es evidente que los trabajos con ambientes abrumadores y con presiones de tiempo ponen en riesgo de *burnout* a los empleados. Es por ello que para intentar reducir dicha problemática, las medidas deben enfocarse tanto en el individuo como en el trabajo. Parece que el camino más comprometedor para evitar o disminuir el desarrollo del *burnout*, es una combinación de manejo de estrés, entrenamiento en habilidades y diseño del trabajo.

El futuro de la investigación y la práctica del *burnout*, se enfocará en varios aspectos. En este sentido, la mayoría de las investigaciones utilizan diseños transversales en los que se recolectan al mismo tiempo las medidas de estresores y del *burnout*.

La investigación futura deberá vincular el *burnout* con resultados objetivos sobre la salud y el trabajo utilizando diseños longitudinales, en los que las medidas de resultados de línea base y del desgaste laboral sean evaluadas en el tiempo, seguidas por medidas objetivas de resultados en un momento posterior. Finalmente, resulta necesario que los investigadores examinen la relación entre las tres dimensiones del *burnout*.

### **2.3.1 Fases del *burnout*.**

En 1997, Gil-Monte y Peiró (referidos por Uribe; 2008), propusieron un modelo de desarrollo, en el que mencionan que el *burnout* inicia con la llegada de

sentimientos bajos de realización personal y a la par, altos sentimientos de agotamiento emocional. Se considera que las actitudes de despersonalización que le siguen a dichos sentimientos, se consideran una estrategia de afrontamiento, la cual es creada por los trabajadores al sentir agotamiento emocional y una baja realización personal en su trabajo.

El proceso de desarrollo del síndrome se observa desde la perspectiva evolutiva de la relación del sujeto con su ámbito laboral, durante cuatro fases, las cuales se mencionarán de una forma breve a continuación.

1. Entusiasmo: en esta fase, el trabajador presenta unas expectativas irreales de lo que puede ocurrir.
2. Estancamiento: al constatar la irrealidad de las expectativas, se puede perder el idealismo y el entusiasmo que se tenía al iniciar con el empleo, de manera que se origina una paralización.
3. Frustración: en esta fase, se forma el inicio del síndrome el cual es muy característico cuestionar en sí mismo sobre el valor del trabajo que se desempeña y la pérdida diminución de la motivación. Por lo tanto, es muy frecuente que se inicien los sentimientos de una baja realización personal por el trabajo y el agotamiento emocional. En esta fase, el sujeto se da cuenta de qué tan comprometido está con el trabajo.
4. Apatía o núcleo central de la instauración del síndrome: en esta última fase, pero no menos importante, es muy característica la indiferencia y falta de interés por el trabajo, en la que se establece un sentimiento de

vacío total, la cual puede manifestarse en forma de depresión o de distanciamiento emocional.

Es así como se consolidan los sentimientos de agotamiento emocional, realización personal baja y se crea como estrategia negativa de afrontamiento, la despersonalización.

### **2.3.2 Factores desencadenantes.**

El desarrollo del *burnout* se entiende como el resultado de un proceso de interacción en donde el sujeto busca ajustarse en su entorno laboral. En dicho curso, los factores ambientales son elementos desencadenantes de gran importancia y las variables personales son facilitadoras o inhibidoras.

En cuanto a los elementos desencadenantes, Cascio y Guillén (2010) establecen cuatro categorías en las cuales se analizan los estresores laborales. Dichos componentes se explicarán en forma breve en los siguientes párrafos.

#### 1) Ambiente físico de trabajo:

En esta primera categoría se incluye nivel de ruido y sus características de intensidad, iluminación, temperatura y condiciones climatológicas, condiciones de higiene, climatológicas y disponibilidad de espacios, sin dejar de un lado las

demandas estresantes del puesto, como son: los trabajos nocturnos, estar expuesto a riesgos y peligros o la sobrecarga laboral, los contenidos del puesto, la oportunidad que tiene el sujeto para emplear habilidades adquiridas, la variedad de tareas que realice, entre otras.

## 2) Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera

Un rol puede definirse como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se espera de la persona que ocupa una posición determinada. El denominado estrés de rol está integrado por dos disfunciones: ambigüedad y conflicto de rol.

- La ambigüedad de rol: es el grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un papel, tiene respecto a él. Puede producirse por un déficit de información, el cual impide un desarrollo adecuado del desempeño.
- Conflicto de rol: este se da cuando no se pueden satisfacer simultáneamente expectativas contradictorias en el puesto. No es un conflicto interpersonal, sino entre expectativas.

Ambas disfunciones presentan relaciones significativas de signo negativo con los sentimientos de realización personal en el trabajo y, en las relaciones significativas de signo positivo, con agotamiento emocional y la despersonalización.

Es importante considerar los efectos que tienen sobre las relaciones interpersonales con los compañeros, supervisores, subordinados y usuarios. Leiter (citado por Cascio y Guillén; 2010) menciona que las relaciones interpersonales de la naturaleza formal aumentan los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que las relaciones de naturaleza informal aumentan los sentimientos de realización informal en el trabajo.

También es importante tomar en cuenta el desarrollo de carrera y las posibilidades de promoción. Con esto, los individuos se estructuran en el logro de bienes y medios para mejorar su estatus laboral.

### 3) Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías.

Las nuevas tecnologías pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas y esto conlleva un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para desempeñar el trabajo.

Si las exigencias cognitivas del puesto son muy altas en relación con el nivel de formación de los profesionales, estos pueden presentar disminución del sentimiento de realización personal y una autoevaluación negativa.

### 4) Fuentes extraorganizacionales del estrés laboral relaciones trabajo/familia.

En términos generales el ámbito familiar, por su trascendencia, ocupa el lugar central para las personas, aunque se dedique una mayor cantidad de tiempo al ámbito laboral.

El trabajo y la familia son dos áreas que siempre se han visto mutuamente afectadas. Gracias a la incorporación de la mujer al mundo laboral, se ha hecho más claro el reconocimiento de la interacción de ambas. De manera general, se ha investigado el modo en que determinados factores del trabajo inciden sobre la calidad o satisfacción marital y cómo determinados resultados familiares influyen sobre el compromiso con el trabajo y la satisfacción o el estrés laboral.

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

Actualmente, la aplicación de programas en el ámbito laboral es insuficiente, es por ello que resulta necesario implantar una cultura centrada en los recursos humanos, como centro de desarrollo empresarial.

Los estudios coinciden que en el ámbito preventivo, es de gran importancia conocer previamente la situación individual de los miembros dentro del mismo ámbito laboral, para así introducir cambios que mejoren las experiencias negativas derivadas del trabajo.

En el estudio *burnout* se proponen dos enfoques preventivos: las estrategias personales, que incluyen métodos de afrontamiento individual, grupos de apoyo y

apoyo social, y la intervención organizacional. En el siguiente apartado se hablará de forma más detallada de estas dos perspectivas.

#### **2.4.1. Intervención organizacional.**

En primer lugar, es de gran importancia realizar una valoración del problema para poder desarrollar una estrategia preventiva a nivel organizacional. Dicha evaluación debe enfocarse al nivel de estrés laboral y de *burnout* en la organización, por lo cual se realiza una revisión de los servicios y departamentos para identificar los problemas que llevan a que este síndrome aparezca.

Así pues, la intervención a nivel organizacional puede diseñarse para responder a los diversos problemas planteados y a los niveles que presentan los estresores laborales. Existe una serie de estrategias de intervención derivadas del diseño de trabajo y del desarrollo organizacional, que pueden ayudar a transformar diversos aspectos laborales y organizacionales, lo cual reduce el nivel de estrés en determinadas situaciones laborales ya sea directa o indirectamente, por medio de sistemas de comunicación con el personal, en los cuales se crean estrategias que reduzcan el estrés laboral, las cuales deberán permitir:

- La mejora del entorno físico, que proporcione a los trabajadores comodidad y disminuya el estrés.
- La mejora de las condiciones de trabajo.

- Otorgar responsabilidades de acuerdo con el nivel de formación y de competencia.
- La planificación y mejora laboral, gestionando el tiempo y afrontando la realidad de forma eficaz, sin olvidar establecer las prioridades.
- Elaborar mecanismos que permitan revisar el funcionamiento de la organización.
- Definir las funciones y tareas.
- Involucrar a todos los trabajadores en la toma de decisiones.
- La revisión de los sistemas de motivación y satisfacción laboral.

Gran parte de los elementos organizacionales pueden convertirse en estresores, sin olvidar que ante algunos de ellos, las estrategias individuales de afrontamiento son ineficaces. Es por ello que surge la necesidad de señalar, en primer lugar, que la intervención sobre problemas de estrés en las organizaciones pasa con frecuencia por la intervención a nivel organizacional.

La forma anterior es la más adecuada para combatir los estresores, aunque se debe reconocer que esto no siempre puede ser posible en términos económicos, es necesario este tipo de intervención con el propósito de evitar que se identifique la mediación con la aplicación de técnicas de tipo clínico individual de reducción del estrés o sus consecuencias, sin preocuparse por los estresores que los ocasionan. Es decir, cualquier intervención o cambio organizacional puede incidir en el nivel de estrés que los trabajadores pueden presentar.

## 2.4. 2. Estrategias personales.

Dentro de estas estrategias individuales, los métodos de afrontamiento individual “tienen como propósito lograr una favorable opinión de sí mismo sin acelerar los procesos para alcanzar metas, intentando abordar el trabajo de una forma positiva y enriquecedora, para que este no cambie la vida normal de las personas. Como última opción en muchas ocasiones, se le recomienda a la persona afectada abandonar la labor diaria y pasar más tiempo con su familias o solo y dedicarse a distintas actividades.” (Guillén y Guil; 2000: 289).

Según Kobasa y Maddi (retomados por Guillén y Guil; 2000), los individuos con un estilo de personalidad discreta “dura”, están más preparados para reaccionar ante los estresores de una forma adecuada. Se establecen tres opciones para intervenir en el estrés laboral de la persona: en primer lugar, intentar que el empleado cambie su valoración de la situación estresante, en segundo lugar, establecer sistemas para así afrontar adecuadamente las consecuencias del estrés; por último, la intervención centrada en la modificación de las estructuras socioculturales que generan estrés.

En el ámbito de la psicología se ha desarrollado una serie de estrategias, que han resultado útiles para afrontar estas situaciones. Las más eficaces son: técnicas de *biofeedback* (retroalimentación biológica), técnicas de relajación y meditación,

práctica de ejercicio físico, el desarrollo de hábitos saludables y las técnicas cognitivas y de autocontrol.

Sin embargo en ocasiones resulta imposible para la persona eliminar la fuente de estrés en el trabajo, aunque aún puede controlarla al reconocer sus experiencias y las consecuencias que son producidas por dicho estrés en su salud física y mental. A continuación se abordarán estrategias que son utilizadas con más frecuencia en programas de prevención o manejo del estrés, según Guillén y Guil (2000):

- Técnicas de relajación y meditación: Jacobson (referido por Guillén y Guil; 2000) elaboró una de las técnicas más conocidas, la relajación progresiva, en la cual se pretende hacer creer a la persona que sea capaz de identificar el estado de tensión de cada parte de su cuerpo por medio de ejercicios físicos de contracción-relajación; una técnica complementaria de la relajación es el aprendizaje de la respiración de una forma adecuada.
- Técnica de *biofeedback*: en esta técnica se le proporciona al individuo información sobre determinados estados biológicos propios. Se pretende que el sujeto logre interpretar la información biológica que se le proporciona y la use para controlar los propios procesos y parámetros biológicos.
- Práctica de ejercicio físico: logrando el mantenimiento de la adecuada condición física.
- Técnicas cognitivas y técnicas de autocontrol: son muchas las técnicas existentes. Mayor y Labrador (mencionados por Guillén y Guil; 2000)

describen tres, enfocadas en controlar cada uno de los aspectos que pueden estar alterados:

1. Detención del pensamiento: indica cuando la persona inicia una cadena de pensamientos que dificultan la salida de la situación.
2. Reestructuración cognitiva: ofrece procedimientos que ayudan a que la persona pueda reorganizar la manera en que percibe una situación.
3. Solución de problemas: esta técnica es propuesta por D´Zurilla y Goldfried. En la cual se trata de ayudar a la persona a resolver problemas y tomar la decisión más adecuada, por lo tanto, se facilitará a la persona el reconocimiento del problema y su identificación.

## **2.5 Medición del *burnout*.**

Con el paso del tiempo se han desarrollado diversos instrumentos para la medida del *burnout*, el más utilizado es el Maslach Burnout Inventory (MBI), con esta herramienta se determina la frecuencia e intensidad de los tres aspectos del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Guillén y Guil; 2000).

En su primer formato estaba compuesto por 47 ítems si bien, con las depuraciones, quedó reducido a 22, divididos en tres subescalas, las cuales se corresponden con los tres síntomas señalados en el *burnout*: agotamiento emocional, con 9 ítems; despersonalización, con 5 reactivos y finalmente, realización personal,

con 8 ítems. Se valora la frecuencia mediante una escala tipo Likert de siete puntos, cuyas respuestas van desde “unas pocas veces al año” hasta “todos los días”.

Atendiendo al MBI, la persona con *burnout* presenta la siguiente norma: puntuaciones altas en agotamiento emocional y en despersonalización, y bajo en realización personal, ya que esta subescala se puntúa de forma inversa.

Otra escala que se encuentra en proceso de revisión es el EPB (Escala de Efectos Psíquicos del *Burnout*) la cual es construida en 1990 por García Izquierdo. En esta prueba aparecen los dos factores claves del *burnout*: el agotamiento emocional, que es producido por la actividad laboral, y las actitudes negativas hacia el desempeño laboral. “Aún es necesario que se siga sometiendo a nuevas pruebas con distintas muestras amplias y de distintos grupos profesionales, para garantizar su fiabilidad y la validez de la estructura factorial.” (Guillén y Guil; 2000: 285).

## **2. 6. Satisfacción vs. Insatisfacción laboral.**

La definición a estos dos términos es mencionada por Granda (2006), quien conceptualiza la satisfacción laboral como la actitud general de un individuo hacia su empleo; por otro lado, la insatisfacción laboral la define como el grado de malestar que experimenta el empleado con motivo de su trabajo.

Enseguida se explicarán algunas formas de satisfacción e insatisfacción laboral:

Formas de satisfacción:

- Satisfacción progresiva: la persona se siente satisfecha con el trabajo. Al incrementar el nivel de aspiración, el sujeto trata de alcanzar un nivel de satisfacción mayor.
- Satisfacción estable: la persona se siente satisfecha con el puesto, pero está motivada a mantener un estado placentero de satisfacción.
- Satisfacción conformista: el sujeto siente satisfacción laboral indistinta y disminuye el nivel de aspiración con el propósito de adaptar los aspectos negativos de la situación laboral a un nivel inferior. Cuando el nivel de aspiración disminuye, la persona es capaz de nuevamente alcanzar un estado positivo de satisfacción.

Formas de insatisfacción:

- Insatisfacción constructiva: Implica sentirse insatisfecho con el trabajo. Mientras mantenga el nivel de aspiración, la persona trata de dominar la situación, intentando solucionar el problema, con base en suficiente tolerancia a la frustración.
- Insatisfacción fija: La persona se siente insatisfecha con su trabajo, pero al mantener el nivel de aspiración, no intenta dominar la situación con intentos de solución de problemas. La tolerancia a la frustración crea los mecanismos

de defensa necesarios, por lo tanto, el sujeto carga con sus propios problemas, por ello no se pueden excluir repercusiones patológicas.

- Seudo-satisfacción: El sujeto se siente insatisfecho con el trabajo. Al enfrentar problemas irresolubles o condiciones frustrantes y mantener el nivel de aspiración, pareciera que la persona está conforme con su trabajo.

Bussing (referido por Granda; 2006) señaló a la satisfacción conformista en el trabajo y la insatisfacción constructiva en el trabajo, como las formas más sobresalientes en las organizaciones.

## **2. 7. Calidad de vida en el trabajo.**

En la década de los 70, surgió el concepto calidad de vida como respuesta reconceptualizada, cuya finalidad consistió en considerar el bienestar de las cuestiones materiales y de los valores humanos.

La calidad de vida laboral quedó definida en el año 2000 por Alsinet, como una “forma de contribuir al estudio de bienestar de las personas, tanto desde la perspectiva del bienestar físico como desde la perspectiva del bienestar psicológico, relacionando de esta manera, las necesidades materiales con las socio-afectivas” (Tonon; 2008: 16).

Para Katzell, Yankelovich, FeinOrnai y Nash, la calidad de vida laboral (CVL) se refleja de la siguiente manera: “un trabajador disfruta de alto CVL cuando: a)

experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, b) está motivado para pertenecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y c) cuando siente que su 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 a sus valores personales” (mencionados por Segurado y Agulló; 2002: 830)

La calidad de vida en los trabajadores es de gran importancia para la empresa. Se pretende que el trabajador presente un equilibrio en su trabajo, para así lograr un bienestar y un mejor desempeño laboral

Los distintos estudios sobre la calidad de vida presentan la posibilidad de una nueva mirada teórica, tendiente a un trabajo desde las potencialidades más que las carencias, incluyendo el análisis del contexto social político.

La calidad de vida plantea una realidad social y política basada en el respeto de los derechos humanos y conlleva la necesidad de trabajar en forma integrada.

## **2. 8. Estrés y desgaste ocupacional.**

Rodríguez Marín (citado por Cascio y Guillén; 2010) señala desde la perspectiva psicosocial, que el *burnout* no debe identificarse con estrés psicológico, por el contrario, debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico, el cual surge de las relaciones sociales entre los proveedores de los servicios y receptores de los mismos. Se trata de un mecanismo de afrontamiento y

autoprotección frente al estrés, que se genera en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización.

Por otra parte, el término *engagement* (compromiso) comienza a desarrollarse como una actitud hacia el trabajo caracterizado por la energía, la implicación y la eficacia, los cuales son aspectos opuestos a las tres dimensiones del *burnout*.

Se ha demostrado que los trabajadores que obtienen altas puntuaciones en *engagement* tienen una gran energía y conectan muy bien con su trabajo, por lo tanto, se perciben como elementos capaces de afrontar de forma eficaz las distintas demandas laborales.

El *engagement* se define como un “constructo motivacional positivo o estado cognitivo-afectivo dirigido hacia el ámbito laboral y que es visible gracias a la energía, persistencia, dedicación y la capacidad para afrontar eficazmente las demandas laborales, que llevan al individuo a experimentar un alto nivel de satisfacción en su trabajo”. (Casco y Guillén; 2010: 197).

Este constructo es poco conocido, se encuentra en investigación, lo que no es impedimento “para que esta opción de cambio opuesto en el estudio del *burnout*, pueda aportar innovaciones interesantes tanto para la intervención como para la prevención dentro del campo del estrés laboral” (Casco y Guillén; 2010: 197)

Para finalizar el presente capítulo, se puede afirmar que el *burnout* es una situación psicológica que se manifiesta como resultado de la prolongada respuesta a

los estresores laborales, la cual se manifiesta a través de indicadores como el agotamiento, la despersonalización y la falta de sentido de logro personal y profesional. Sin embargo, dicho fenómeno no se presenta en todos los trabajadores, dado que algunas personas reaccionan ante los estresores laborales en el sentido contrario, en otras palabras, presentan un mayor compromiso y motivación ante los retos. A este fenómeno se le conoce como *engagement*.

En el siguiente capítulo se presentarán los resultados de la investigación de campo realizada, con el encuadre metodológico que siguió el estudio.

## **CAPÍTULO 3**

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

En el presente capítulo se describen de manera concreta las características del plan metodológico seguido, así como los elementos estadísticos útiles para la organización y presentación de los datos, y el análisis de los resultados de la investigación.

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

Desde la perspectiva metodológica existen dos grandes modelos de la investigación: el modelo cuantitativo y el cualitativo. Según Grinnell (citado por Hernández y cols.; 2010), aunque ambos enfoques son distintos, comparten las siguientes características.

1. Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.
2. Establecen suposiciones como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
3. Demuestran el grado en que las ideas tienen fundamento.
4. Revisan tales ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar las suposiciones e ideas, o incluso se pueden generar otras.

### 3.1.1 Enfoque cuantitativo.

En el presente capítulo se tomó como eje director el enfoque cuantitativo, el cual es secuencial y probatorio. En esta orientación, no se pueden omitir pasos, el orden es muy estricto. Para investigar, se parte de una idea de la cual se derivan objetivos y preguntas de investigación, se construye un marco teórico y de dichas preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un diseño para probarlas, las variables son medidas en un determinado contexto, analizando las mediciones obtenidas, finalmente se plantean una serie de conclusiones de las hipótesis planteadas. A continuación se numeran nueve características de este método.

1. “Se plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.
2. Una vez ya planteado el problema de estudio, el investigador realiza una revisión de la literatura para posteriormente construir un marco teórico. Del cual se deriva una o varias hipótesis y las somete a prueba mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados.
3. La hipótesis se plantea antes de la recolección de datos.
4. La recolección de datos se fundamenta en la medición. Dicha recolección utiliza procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.
5. Los datos son producto de mediciones, es por ello que se representan mediante números y se deben analizar a través de métodos estadísticos.

6. Los análisis cuantitativos se analizan a la luz de las hipótesis y de la teoría. La interpretación construye una explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento existente.
7. Para este enfoque, es necesario seguir rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, y las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento.
8. Esta aproximación utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de la cual se derivan las hipótesis que el investigador busca someter a prueba.
9. La investigación cuantitativa pretende identificar leyes universales y causales.” (Hernández y cols.; 2010: 6).

La metodología de la investigación marca las estrategias a implementar para la recolección de datos reales, por lo que debe estructurarse en función de los objetivos de investigación, ya que es la información en que se podrán cumplir datos.

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

Los estudios no experimentales pueden definirse como aquellos en los cuales no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras. “En la investigación no experimental se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos”. (Hernández y cols.; 2010: 149).

Esta investigación se considera no experimental ya que no se generó ninguna situación, sino que se observaron variables, concretamente el nivel que los sujetos de estudio presentaban en cuanto al estrés y el desgaste ocupacional, lo cual no fue modificado intencionalmente en dicha investigación.

### **3.1.3. Diseño transversal.**

Los diseños transversales se distinguen por recolectar datos en un momento único. Su propósito es describir variables y a su vez analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández y cols.; 2010).

Este estudio se considera transversal ya que se analizó el nivel que los sujetos presentan en cuanto al estrés y el desgaste ocupacional en una sola ocasión, sin tomar en cuenta los cambios que podrían ocurrir después.

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

Los estudios correlacionales tienen como propósito conocer la relación existente entre dos o más variables, conceptos o categorías en un contexto determinado. Estos estudios, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas. En esta investigación se midió la variable estrés y la variable desgaste ocupacional, posteriormente se cuantificó y analizó dicha vinculación. Tales correlaciones son sustentadas con hipótesis sometidas a prueba.

La principal ventaja de las indagaciones con este alcance, consiste en su capacidad parcialmente predictiva. “Los estudios correlacionales tienen como utilidad principalmente saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otras variables. Intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable a partir del valor que poseen en las variables relacionadas” (Hernández y cols.; 2010: 89).

Es importante mencionar que la correlación puede ser positiva o negativa. En la primera opción, significa que una variable elevada tenderá a reflejarse con niveles altos en la otra; en cambio, si la correlación es negativa, implica que los valores elevados en una variable tenderán a mostrar niveles bajos en la otra. Finalmente, si no existe correlación entre las variables, esto indica que fluctúan sin seguir un patrón sistemático entre sí.

La investigación correlacional presenta un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos variables que se relacionan, aporta cierta información explicativa. Cuanto mayor sea el número de variables que se asocien en el estudio y mayor sea la fuerza de las relaciones, la explicación será más completa (Hernández y cols.; 2010).

### 3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos utilizadas, fueron las pruebas estandarizadas, las cuales se basan en instrumentos desarrollados por especialistas en la investigación, que son utilizados para la medición.

Al utilizar técnicas estandarizadas se cuenta con las siguientes ventajas:

- Confiabilidad: su aplicación repetida en los mismos sujetos, debe arrojar resultados muy similares.
- Validez: medir lo que se tenga que medir.
- Estandarización: con la estandarización hay rapidez y objetividad, de modo que las pruebas son económicas en tiempo y recursos.

En la presente investigación se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron la AMAS y la EDO.

La Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS) está diseñada para adultos de 19 años en adelante y está estandarizada en México, en una muestra tomada en todo el país. Los parámetros de estandarización que utiliza son percentiles y puntajes T. tiene una confiabilidad de 0.70 que fue calculada con el procedimiento alfa de Cronbach. Esta prueba esta validada a través de tres procedimientos: validez de contenido, de constructo y concurrente.

Esta prueba tiene las siguientes versiones: AMAS-A, para adultos en general; AMAS-C, para estudiantes universitarios y AMAS-E, para adultos mayores. Para los trabajadores es más conveniente utilizar la AMAS-A, es por ello que en la presente investigación se empleó dicha versión, la cual está dividida en una escala de ansiedad total, una subescala de ansiedad fisiológica, otra de inquietud/hipersensibilidad, otra de preocupaciones sociales-concentración y una escala de mentira.

Por otra parte, la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) fue elaborada por Jesús Felipe Uribe Prado en 2010; fue estandarizada en México, en trabajadores mexicanos adultos y los resultados se presentan en puntajes T. La confiabilidad fue calculada con el procedimiento alfa de Cronbach, con un índice de 0.89; la validez se obtuvo por medio de la modalidad concurrente, que se calculó con variables sociodemográficas, laborales y psicosomáticas, que menciona la literatura como indicadores o síntomas del *burnout*. La EDO tiene tres escalas para medir el desgaste ocupacional: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro, las cuales representan las tres dimensiones del *burnout*.

### **3.2 Delimitación y descripción de la población.**

La población según Sellitz, “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández y cols.; 2010: 303).

En el presente estudio, la población estuvo conformada por los trabajadores del Centro de Desarrollo Infantil (CENDI) Tzikini 10, el cual se encuentra ubicado en la ciudad de Los Reyes, Michoacán. El personal de dicha institución está conformado por el director, una trabajadora social, una psicóloga, un nutriólogo, un administrador, un doctor, un encargado de sistemas computacionales, una jefa de área pedagógica, además de maestros, asistentes, intendentes, auxiliares de cocina y velador. El rango de edad es de 23 a 49 años de edad. Tienen un horario laboral de 7:00 a.m. a 3.00 pm de lunes a viernes.

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

La presente investigación comenzó con un problema a investigar, en el cual se eligieron las variables, posteriormente se delimitaron los objetivos de dicha investigación con los cuales se pretende determinar los parámetros de la misma. Se plantearon las hipótesis de la investigación para después realizar un sustento teórico de cada una de las variables, las cuales fueron: estrés para el primer capítulo y para el segundo, la variable desgaste ocupacional.

La investigación de campo fue realizada en el CENDI Tzikini 10 (Centro de Desarrollo Infantil) ubicado en la ciudad e Los Reyes, Michoacán. En dicha institución se realizó una entrevista con la directora de la institución, Alma Verónica Cárdenas López, a quien se habló del proyecto de investigación y se le solicitó el permiso para que sus empleados fueran sujetos de la presente investigación. Se le mostraron las

pruebas que se aplicarían a sus subordinados y se le propuso entregarle resultados al finalizar la investigación.

Para la aplicación de pruebas surgieron algunas dificultades, ya que la directora dio permiso de aplicar las pruebas, pero fuera del horario laboral, ya que es imposible descuidar a los niños, así que se optó por reunir al personal al terminar su jornada laboral, pero algunas personas no podían quedarse, ya que tenían otros compromisos. No obstante, después de varios días se logró la aplicación de las pruebas.

Finalmente, se logró la aplicación del test AMAS-A. A partir de los resultados obtenidos se procedió al análisis estadístico para la obtención de los resultados de la investigación, lo cual se presenta en el siguiente apartado.

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

En este apartado se presentarán los resultados principales encontrados en la investigación, los cuales se analizaron estadísticamente, para con ello dar pauta a su interpretación. Lo anterior se fundamenta en el sustento teórico presentado en los capítulos anteriores.

La presentación de los resultados se presentó en tres categorías: la primera de ellas referida a la variable estrés, la segunda a la variable de los indicadores psicológicos del *burnout* y la tercera, orientada a la correlación existente entre las variables mencionadas.

#### **3.4.1 Nivel de estrés en los maestros del CENDI Tzikini 10, de Los Reyes, Michoacán.**

El estrés se entiende como “una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales o procesos psicológicos, la cual es al mismo tiempo consecuencia de una acción, situación o evento externo que se plantea a la persona”. (Ivancevich y Matteson; 1985: 23).

En el estudio del estrés se han presentado tres enfoques: el primero habla del fenómeno como un estímulo del medio que genera especiales demandas al organismo. El segundo enfoque describe al estrés como el conjunto de relaciones ante el entorno y sus demandas. La tercera visión mantiene una postura más

integradora que trata el fenómeno del estrés como un proceso de interacción y mutua influencia entre la persona y su entorno, llamado enfoque interaccionista (Travers y Cooper; 1997).

Este último enfoque es el que sirve de base para la interpretación del presente estudio.

Respecto a los resultados obtenidos a partir de la prueba AMAS-A, se muestran en puntajes T, los niveles de ansiedad, tanto en la escala de ansiedad total como en las distintas subescalas.

La media aritmética en la subescala de inquietud/hipersensibilidad fue de 56; la media aritmética se refiere a la suma de un conjunto de datos dividida entre el número de medidas (Elorza; 2007).

De igual manera, se obtuvo la mediana, que es el valor medio de un conjunto de valores ordenados, el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas, según Elorza (2007); su valor fue de 54.7.

Con base en el mismo autor, la moda es la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones en cuanto a la escala. En este caso, la moda fue de 54.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión, específicamente de la desviación estándar, la cual se describe como la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones. La desviación estándar en este caso fue de 11.

Además de lo anterior, se obtuvo el puntaje de la subescala de ansiedad fisiológica: se encontró una media de 57, una mediana de 55 y una moda representativa de 39; la desviación estándar fue de 13.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/concentración se encontró una media de 55, una mediana de 56 y una moda de 51; la desviación estándar fue de 12.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 57, una mediana de 55, y una moda de 77; la desviación estándar fue de 13.

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 esta muestra se encuentra en un rango normal, ya que se ubica dentro de los parámetros normales: de 40 a 60.

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

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 39% de los sujetos se ubica por arriba del puntaje T 60; en la subescala de ansiedad fisiológica el porcentaje es de 35%, mientras que en la de preocupaciones sociales/concentración es de 38%; el índice de sujetos con el puntaje T mayor a 60 en la escala de ansiedad total, es de 38%. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

#### **3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional (*burnout*)**

En 1982 Maslach definió al *burnout* como: “una combinación de circunstancias entre agotamiento emocional, la despersonalización, la falta de realización personal, que surgen de manera paulatina, donde se presentan síntomas físicos como lo es la fatiga, cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso, también se presentan los síntomas conductuales que se manifiestan con el ausentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas y comportamientos de alto riesgo, por último se presenta el síntoma de cognitivo afectivo el cual aparece con irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo e indecisión.” (citada por Cascio y Guillén; 2010).

Mediante la aplicación de la Escala de Desgaste ocupacional (EDO), se obtuvieron datos relevantes de acuerdo con cada una de las escalas

predeterminadas en la prueba. Los resultados, traducidos a puntajes T, se presentan a continuación.

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 60 puntos, una mediana de 59, una moda de 57 y una desviación estándar de 13.

Asimismo, en la escala de despersonalización se obtuvo una media de 69, una mediana de 71 y una moda de 51, el valor de la desviación estándar es de 17.

Finalmente, en la escala de insatisfacción de logro se obtuvo una media de 65, una mediana de 63, una moda de 42 y la desviación estándar fue de 16.

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

Además de presentar 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 ubicaron las escalas en las que hay mayor incidencia de esos casos preocupantes en cuanto a los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.

En la escala de agotamiento, el 43% de sujetos se encuentra por arriba del puntaje T 60; en la escala de despersonalización, el porcentaje fue de 56% y

finalmente, en la escala de insatisfacción de logro el resultado es de 53%. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

En función de los anteriores datos, se pueden afirmar que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional evaluados en esta población, muestran datos sumamente preocupantes, puesto que la mayoría de los trabajadores evaluados presentan puntajes altos en los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.

Lo anterior implica la imperiosa necesidad de implementar programas de intervención que apoyen al personal para manejar los efectos desgastantes y dañinos que se pueden presentar con este fenómeno, tanto en el plano emocional, como en el laboral.

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

Distintos autores han afirmado la relación que se da entre el desgaste ocupacional y el estrés, lo describen como estrés laboral crónico con el fenómeno del *burnout*, sin embargo, es necesario establecer las diferencias entre estos términos.

El estrés laboral engloba las situaciones en las que el trabajador se ve expuesto una mayor exigencia, las cuales generan alteraciones en las respuestas emocionales y fisiológicas durante en un determinado tiempo.

Cascio y Guillén (2010) mencionan que el estrés laboral no necesariamente provocará *burnout*. Existe un fenómeno contrario a este en muchos trabajadores, conocido como *engagement*.

En el desarrollo del término *engagement*, Maslach y Leiter (citados por Cascio y Guillén; 2010: 197), lo señalan “como una actitud hacia el trabajo ya que lo caracteriza la implicación de energía, eficacia, aspectos opuesto a las dimensiones del *burnout*. “

El *burnout* está relacionado con las demandas laborales como la sobrecarga y la presión temporal, mientras que la realización personal y el *engagement* se relacionan con la dedicación, compromiso, satisfacción y entusiasmo.

En la investigación realizada con el personal del CENDI Tzikini 10, de la ciudad de Los Reyes, Michoacán, se encontraron los siguientes resultados.

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe una correlación de 0.25, de acuerdo a la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre el estrés y la escala de agotamiento existe una correlación positiva débil, de acuerdo a la clasificación de correlación que proponen Hernández y cols. (2010).

Para conocer la influencia que existe entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, se obtuvo la varianza de factores comunes, donde mediante un porcentaje se indica el grado en que las variables se encuentran correlacionadas.

Para obtener esta varianza simplemente se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la “r” de Pearson (Hernández y cols.; 2010).

El resultado de la varianza fue de 0.06, lo que significa que entre el estrés y el agotamiento hay una relación del 6%.

Es importante señalar que para considerar una relación significativa entre variables el porcentaje de relación debe ser de al menos del 10%

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.23, obtenido mediante la prueba “r” de Pearson. Esto indica que entre el estrés y la escala mencionada, existe una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes ( $r^2$ ) fue de 0.06, lo que significa que entre el estrés y la despersonalización hay una relación del 6%, que no resulta significativa.

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro, existe un coeficiente de correlación de 0.12 según la prueba de “r” de Pearson. Esto denota que entre el estrés y la insatisfacción de logro se presenta una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes ( $r^2$ ) fue de 0.01, lo que significa que entre el estrés y la insatisfacción de logro hay una relación del 1%, que no se considera significativa.

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

A partir de lo anterior, se puede afirmar que el nivel de estrés no se relaciona de forma significativa con las escalas del desgaste ocupacional. Adicionalmente, en función a los resultados presentados, se confirma la hipótesis nula, la cual plantea que no existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los maestros del CENDI Tzikini 10, de la ciudad de Los Reyes, Michoacán.

## CONCLUSIONES

En la presente indagación se logró corroborar que no existe relación estadísticamente significativa entre la variable estrés y la variable *burnout*. Por ello la hipótesis nula se corroboró.

Por otra parte, los objetivos teóricos referidos a la variable estrés fueron cubiertos con suficiente profundidad en el capítulo número uno. Es importante resaltar que una definición que satisfizo las necesidades de la investigadora fue la siguiente: el estrés “es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales o procesos psicológicos, la cual es al mismo tiempo consecuencia de una acción, situación o evento externo que se plantea a la persona” (Ivancevich y Matteson; 1985: 23).

Por otra parte, los objetivos particulares referidos a la naturaleza psicológica, causas y consecuencias del desgaste ocupacional, fueron tratados de manera sistemática en el capítulo dos.

De igual manera, el objetivo referido al trabajo de campo (empírico), concretamente sobre la medición de la presencia del estrés en la población indagada, mediante instrumentos reconocidos por la comunidad científica, se cumplió en términos satisfactorios y de esto se da cuenta en el capítulo tres.

A su vez, la segunda variable del presente estudio, el desgaste laboral, fue medida en campo de manera objetiva; los resultados se exponen, analizan e interpretan en el capítulo tres.

La medición de las variables permitió establecer su nivel de correlación estadística, así como identificación porcentual de influencia de una sobre otra, es decir, se logró cubrir satisfactoriamente el objetivo general que orientó los esfuerzos desplegados por la investigadora responsable del presente estudio.

Como hallazgos relevantes, se puede mencionar que de la población de la cual se obtuvo la información analizada e interpretada, en cuanto al fenómeno del estrés se presentaron niveles normales, pero dentro de ellos hay una cantidad notable de personas que presentan niveles altos de estrés.

En lo que se refiere a la variable desgaste ocupacional, se encontraron datos que revelan la presencia de un porcentaje importante de trabajadores (alrededor de la mitad) que están presentando este fenómeno.

Es indispensable puntualizar que los resultados obtenidos por la investigadora se refieren exclusivamente a la población examinanda. Para conocer la presencia de las variables mencionadas en otros sujetos no incluidos en el presente ejercicio, es necesario hacer investigaciones adicionales.

Por último, y en función de los resultados obtenidos, es de suma importancia considerar el diseño y ejecución de un programa psicológico para atacar la problemática de estrés, pero sobre todo, los efectos del desgaste ocupacional en sus trabajadores, ya que esta variable fue la que obtuvo mayor puntaje.

## BIBLIOGRAFÍA

- 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.
- Cascio Pirri, Andrés; Guillén Gestoso, Carlos (Coords.). (2010)  
Psicología del trabajo.  
Editorial Ariel. Barcelona.
- Elorza Pérez-Tejada, Aroldo. (2007)  
Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y la salud.  
Editorial Cengage Learning. México.
- Fontana, David. (1992)  
Control del estrés.  
Editorial Manual Moderno. México.
- Guillén Gestoso, Carlos; Guil Bozal, Rocío. (2000)  
Psicología del trabajo para las 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.
- 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 la emoción.  
Editorial McGraw-Hill. España.
- 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. Argentina.

Travers, Cheryl; Cooper, Cary. (1997)  
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.  
Editorial Manual Moderno. México.

## MESOGRAFÍA

Granda Carazas, Eloy (2006)

“La satisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador”.

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

Guic S, Eliana; Bilbao R, Angeles; Bertin, Camilo. (2002).

“Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos.”

Revista médica de Chile, 130(10), 1101-1112.

[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872002001000004&lng=es&tlng=es)

[98872002001000004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872002001000004&lng=es&tlng=es). 10.4067/S0034-98872002001000004.

Hernández García, Mariamparo A. (2006)

“Las influencias familiar y social en la anorexia y la bulimia, el caso de Saltillo, México”

Epistemé. No. 8-9. Año 2, Octubre-Diciembre 2006.

[http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero8y9-](http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero8y9-06/reportes/a_anorexia.asp)

[06/reportes/a\\_anorexia.asp](http://www.uvmnet.edu/investigacion/episteme/numero8y9-06/reportes/a_anorexia.asp)

Hernández Vargas, C. I.; Dickinson M.A. (2006)

“Burnout y su relación con variables de personalidad y ambiente laboral en trabajadores mexicanos”

Departamento de Medicina Familiar. Facultad de Medicina.

Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

<http://factorespsicosociales.com/primerforo/espanol/ponencias/PDF/P4IHernandez.pdf>

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

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

Instituto Mexicano del Seguro Social.

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

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

“Estrés y Burnout en profesores”

Revista International Journal of Clinical and Health Psychology. Vol. 4. No. 3

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33740309>

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>

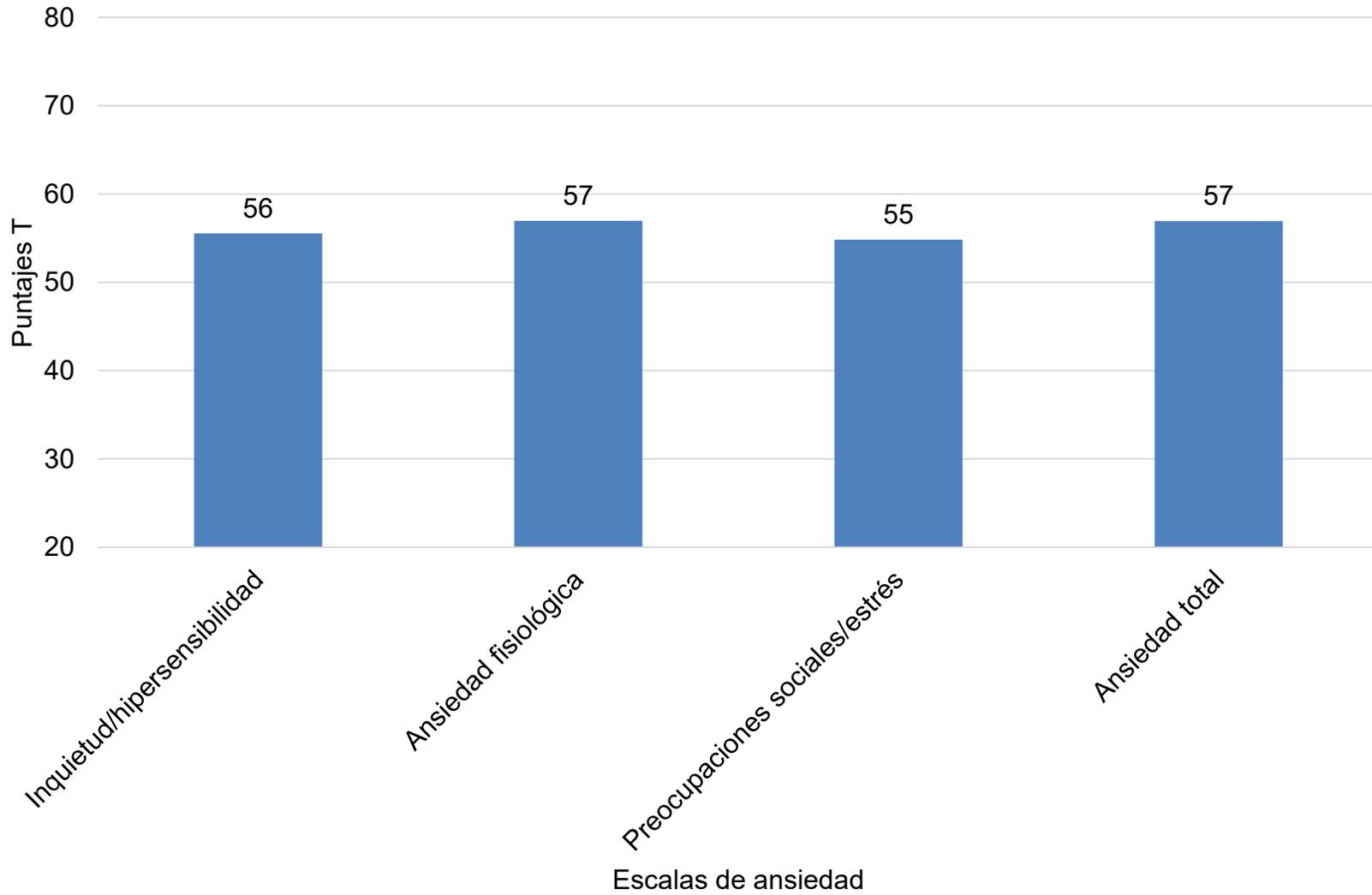
Sin autor. (s/f)

“Centros de Desarrollo Infantil (CENDI) del Frente Popular ‘Tierra y Libertad’”

<http://www.cendi.org/espanol/historia.html>

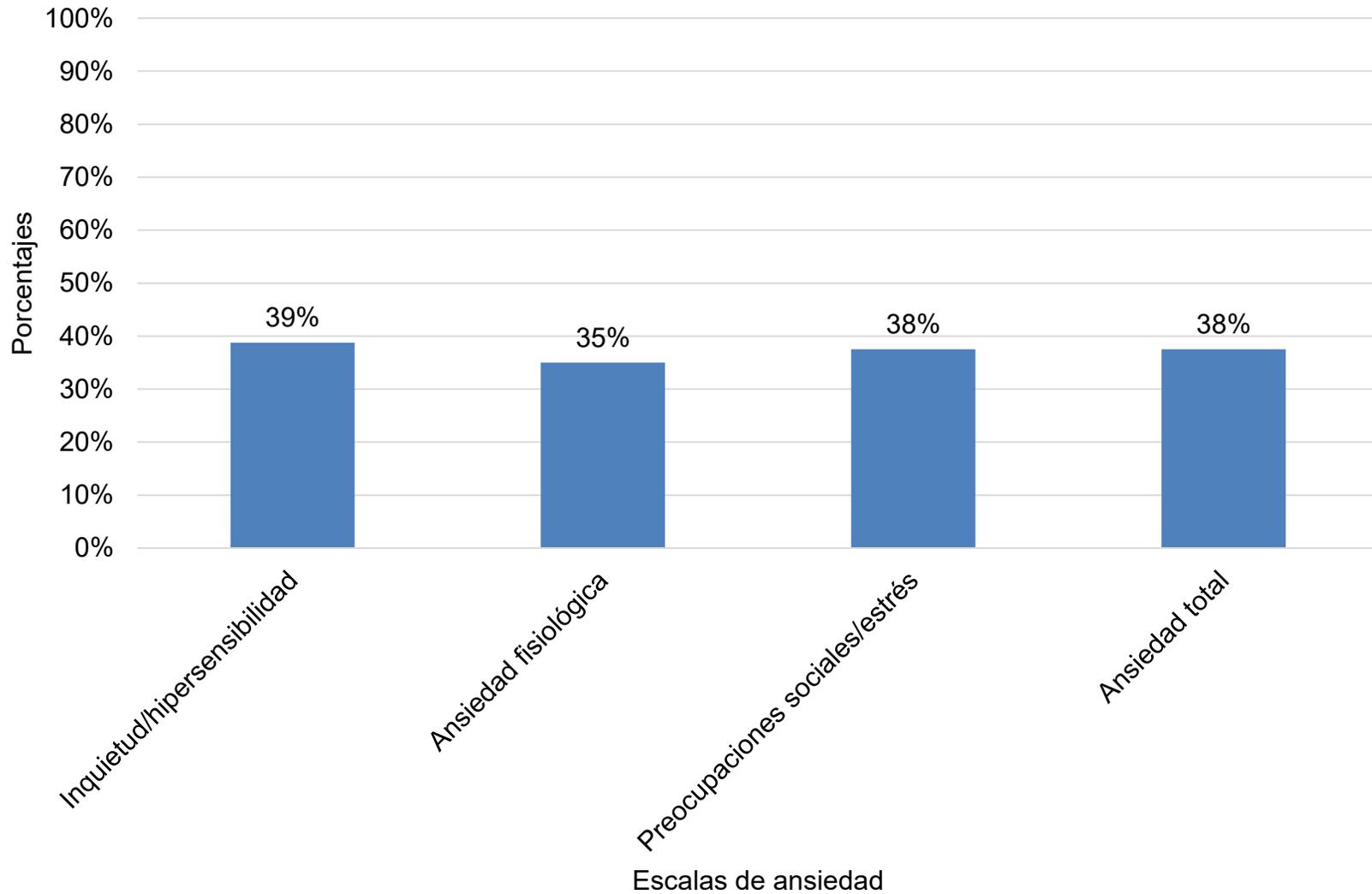
## ANEXO 1

### Media aritmética en las escalas de ansiedad



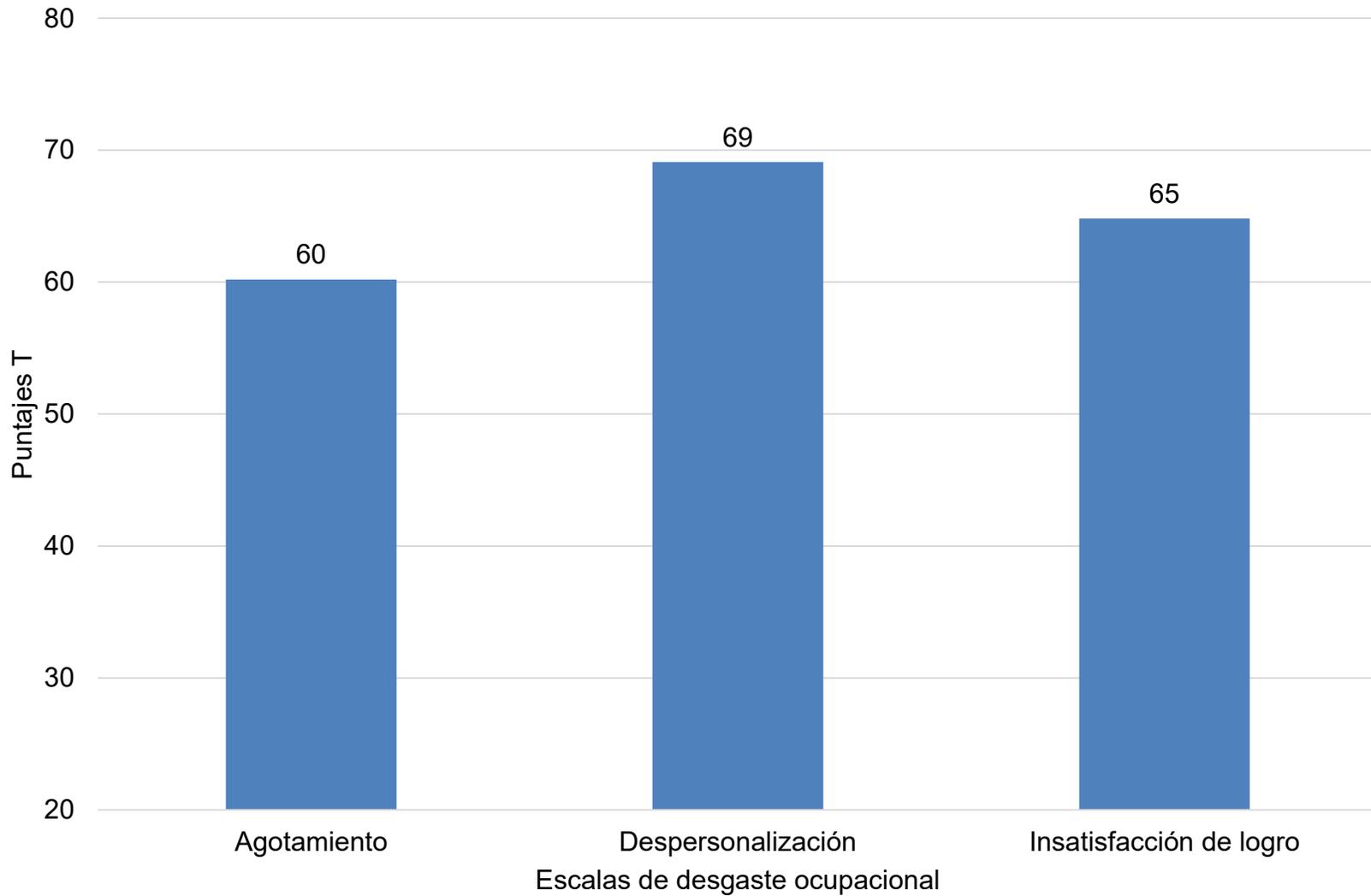
## ANEXO 2

### Porcentajes de sujetos con puntajes altos en el estrés



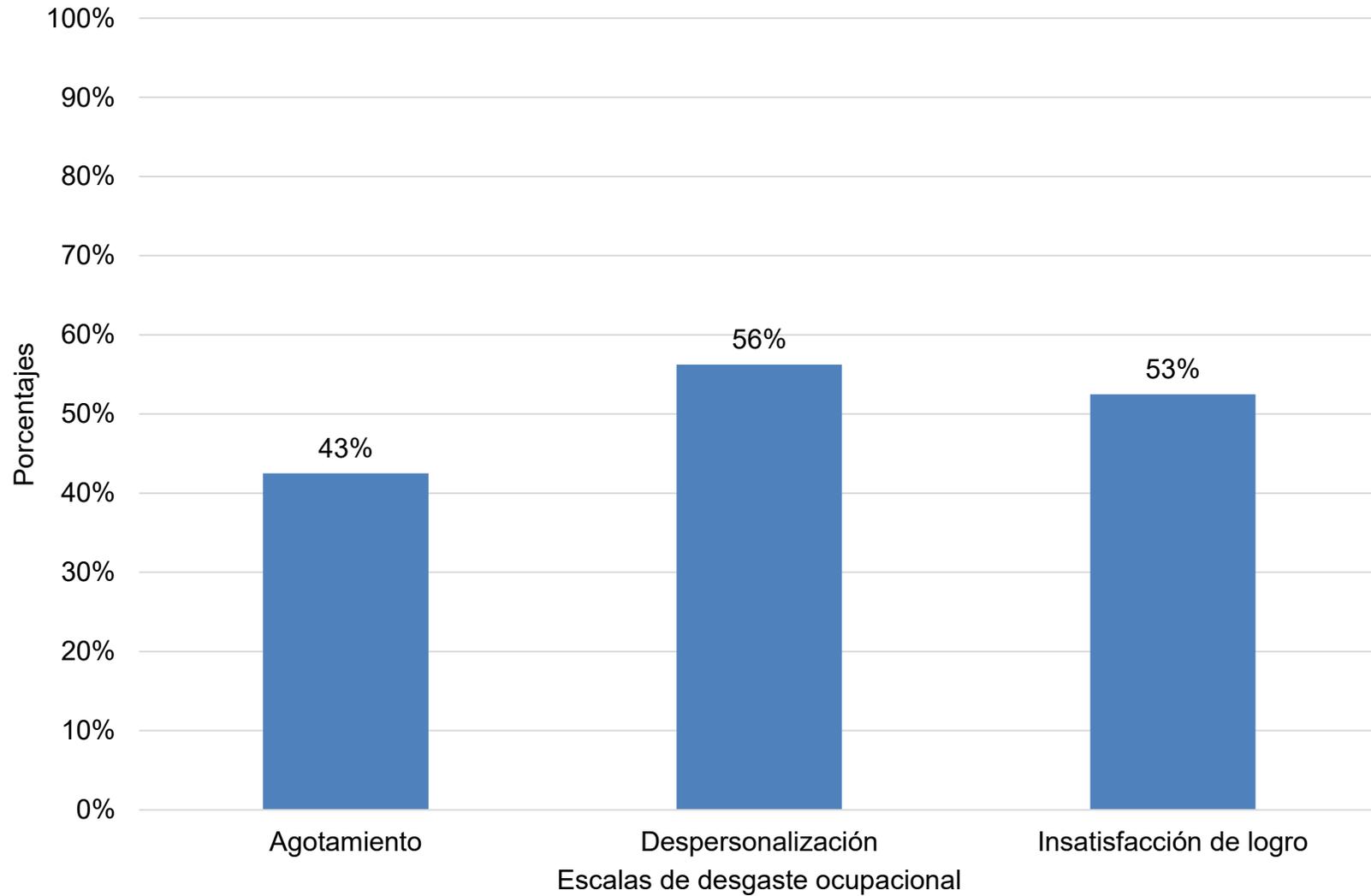
### ANEXO 3

Media aritmética en las escalas del desgaste ocupacional



## ANEXO 4

### Porcentajes de sujetos con puntajes altos en el desgaste ocupacional



## ANEXO 5

Correlación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional

