



UNIVERSIDAD  
DON VASCO, A. C.

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

INCORPORACIÓN N° 8727-25 A LA

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

*CORRELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESGASTE  
OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE CFE EN LA  
TERMOELÉCTRICA DE PETACALCO, GUERRERO.*

**TESIS**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**Daniel Peñaloza García**

**Roberto Ramírez Moreno**

Asesor: Lic. José Luis Luna Díaz

Uruapan, Michoacán, a 19 de noviembre de 2016.



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 de investigación. . . . .	8
Justificación. . . . .	9
Marco de referencia. . . . .	10

## **Capítulo 1. El estrés.**

1.1 Historia del estrés. . . . .	13
1.2 Teorías sobre el estrés. . . . .	16
1.2.1 Estrés como respuesta. . . . .	18
1.2.2 Estrés como estímulo. . . . .	19
1.2.3 Estrés como relación persona entorno (enfoque interaccionista). . . . .	20
1.3 Enfoque social del estrés. . . . .	22
1.4 Los estresores. . . . .	23
1.4.1 Estresores psicosociales. . . . .	25
1.4.2 Estresores biogénicos. . . . .	26
1.4.3 Estresores en el ámbito laboral. . . . .	27
1.5 Estrés crónico: como una forma insidiosa del estrés. . . . .	29

1.6 Procesos de pensamiento que propician en estrés.	. . .	30
1.7 Adaptación al estrés: recursos personales y sociales.	. . .	33

**Capítulo 2. Desgaste ocupacional.**

2.1 Antecedentes del desgaste ocupacional.	. . . . .	35
2.1.3 Perspectivas teóricas del síndrome	. . . . .	38
2.1.4 Definiciones del desgaste ocupacional.	. . . . .	40
2.2 Componentes del desgaste ocupacional.	. . . . .	43
2.3 Factores que desencadenan el desgaste ocupacional.	. . . . .	44
2.4 Estrategias individuales para manejar el desgaste ocupacional.	. . . . .	47
2.5. Medición del desgaste ocupacional.	. . . . .	50
2.6. Satisfacción laboral.	. . . . .	53

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

3.1 Descripción metodológica.	. . . . .	56
3.1.1 Enfoque cuantitativo.	. . . . .	57
3.1.2 Diseño no experimental.	. . . . .	58
3.1.3. Tipo trasversal	. . . . .	58
3.1.4 Alcance correlacional.	. . . . .	59
3.1.5 Técnicas e instrumentos de investigación.	. . . . .	60
3.2 Descripción de la población y muestra.	. . . . .	63
3.3 Descripción del proceso de investigación.	. . . . .	65
3.4 Análisis e interpretación de resultados.	. . . . .	67

3.4.1. El estrés en los empleados de la Termoeléctrica de CFE Plutarco Elías Calles en Petacalco, Guerrero. . . . .	67
3.4.2 Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional de los trabajadores de CFE de la Termoeléctrica Plutarco Elías Calles en Petacalco, Guerrero. . . . .	72
3.4.3. Descripción de la correlación entre el estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los empleados de la de Comisión Federal de Electricidad (CFE) en la termoeléctrica C.T. Presidente Plutarco Elías Calles. . . . .	74
Conclusiones . . . . .	77
Bibliografía . . . . .	80
Mesografía . . . . .	83
Anexos.	

## **AGRADECIMIENTOS**

A los maestros: asesor, José Luis Luna Díaz, director Héctor Raúl Zalapa Ríos y coordinador, José de Jesús González Pérez, por guiar e instruirnos con empeño y dedicación en este proceso de investigación.

A nuestros padres, por cimentarnos una educación basada en la disciplina y por su apoyo, tanto moral como económico.

A nuestros compañeros de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, por compartir y vivir cada día nuevos conocimientos y experiencias que nos van formando como profesionistas.

A la empresa de CFE de la Termoeléctrica Presidente Plutarco Elías Calles, en Petacalco, Guerrero, por habernos permitido realizar el estudio de campo de dicha investigación, en especial al Ing. Ignacio Carrizales Martínez, que con su entusiasmo y apoyo nos acompañó a lo largo del proceso, así como al Departamento de Capacitación por el apoyo en la aplicación de pruebas en las áreas.

# INTRODUCCIÓN

En esta investigación se pretende estudiar el nivel del estrés y su influencia sobre el desgaste ocupacional en los trabajadores de Comisión Federal de Electricidad (CFE) en la termoeléctrica C.T. Presidente Plutarco Elías Calles, de la población de Petacalco, Guerrero. Los resultados se darán a conocer tanto a la empresa como a la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco.

## **Antecedentes.**

Para adentrarse en esta tesis, se llevó a cabo una recopilación de información para sustentarla. Todos los investigadores, cuando pretenden estudiar un fenómeno, necesitan tener conocimiento teórico de lo que se requiere para realizar el estudio empírico.

Selye hace mención sobre el término del estrés, el cual define como “la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia, es decir, el estrés no se refiere a la demanda ambiental, como parecería desprenderse de su origen del campo de la física, sino que se refiere a sus consecuencias” (referido por Palmero y cols.; 2002: 424).

Según la Organización Mundial de Salud (OMS), “el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción” (citada por Palmero y cols.; 2002: 424).

En la actualidad, se puede definir el estrés como “un proceso psicológico que se origina ante una exigencia al organismo, frente a la cual este no tiene recursos para dar una respuesta adecuada. Activando un mecanismo de emergencia consistente en una activación psicofisiológica que permite recoger más y mejor información, procesarla e interpretarla más rápida y eficientemente, y así permitir al organismo actuar de una manera adecuada a la demanda” (Palmero y cols.; 2002: 424).

El término *burnout* fue utilizado por primera vez por Freudenberger en 1974, para referirse a los problemas de los servicios sociales, pero fue Maslach en 1977, quien lo difundió en el Congreso Anual de la Asociación Psicológica Americana, para definir una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos (citado por Cascio y Guillén; 2010: 176).

Siguiendo con esta segunda variable a investigar, el desgaste ocupacional, Potter (1991: 8) señala que “el agotamiento laboral se genera cuando la motivación para trabajar, prácticamente no existe; este se incrementa de manera común en el complejo mundo de hoy en día. Se comienza con ligeras señales: sentimientos de frustración, crisis emocionales, retraimientos, problemas de salud, alienación, desempeño deficiente, y consumo de drogas y alcohol”.



Si estos síntomas se dejan desapercibidos, pueden progresar hasta que la persona sienta aversión por ir a trabajar; el estrés y el agotamiento tienden a dañar los demás aspectos de la persona. Por ejemplo, es de suma dificultad que una persona agotada y estresada a causa del trabajo, se mantenga dinámica y alegre en el hogar.

Relacionado con lo anterior, en la tesis de Castillo (2011) se realizó un estudio acerca de las variables mencionadas en los elementos de Policía Municipal, con una antigüedad de cinco años por lo menos, en Uruapan, Michoacán; su objetivo general consistió en establecer una correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional. Las pruebas que utilizó para llevar a cabo esta investigación fueron: la de Perfil de Estrés diseñada por Nowack (2002) ya que esta proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, también la medición de sesgos en la respuesta inconsistentes; la variable del desgaste ocupacional se cuantificó con la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), del autor Jesús Felipe Uribe Prado (2010). Dicha escala presenta tres indicadores de desgaste ocupacional: cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización: el enfoque que se consideró en esta investigación fue cuantitativo y con un alcance correlacional, es por eso que se hicieron patentes los problemas que se generan en la Policía municipal de Uruapan.

Al culminar la investigación, Castillo (2011) llegó a la conclusión de que existe correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los elementos de la Policía Municipal de Uruapan, Michoacán.

Continuando en este rubro, Luna (2011) llevó a cabo una investigación para conocer la correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los empleados de la empresa Gas Nieto, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán. Como objetivo general planteó la correlación estadística entre los niveles de estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa mencionada. El enfoque que eligió fue cuantitativo, y las pruebas usadas para indagar sobre este estudio fueron las mismas que en la investigación antes mencionada. El autor concluyó que no existe correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa Gas Nieto en Uruapan, Michoacán.

Siguiendo con las investigaciones previas, Ibarra (2013) realizó un estudio en el Servicio de Administración Tributaria (SAT), su objetivo general fue establecer la relación existente entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los trabajadores del (SAT) de Uruapan, Michoacán. Los instrumentos de medición que utilizó fueron la Escala de Ansiedad Manifestada en Adultos (AMAS-A) para medir el estrés, y la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO). La escala del (AMAS-A), está diseñada para adultos de 19 años de edad en adelante y esta estandarizada en México a partir de una muestra tomada de todo el país; los estándares que utiliza son percentiles y puntajes T, tiene una confiabilidad de 0.70.

Esta prueba tiene tres 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 y por eso se plasmó en esta investigación.

En conclusión sobre el objetivo general del estudio, se pudo conocer que sí hay relación estadística entre las variables estudiadas en esta empresa.

### **Planteamiento del problema.**

El estudio del estrés es de mucha relevancia en el siglo XXI, debido a que el ser humano está en constante cambio, de manera que va presentando algunas reacciones fisiológicas y conductuales del estrés.

En un caso específico, en la empresa de Comisión Federal de Electricidad, en la termoeléctrica C.T. Plutarco Elías Calles, se observó que los trabajadores muestran una actitud desfavorable para trabajar, tanto en equipo como para servir a los clientes; constantemente platican de temores y de su estabilidad laboral, el ambiente laboral que se percibe es pesado, en el sentido del respeto de unos hacia otros.

Los empleados presentan conductas vinculadas con el estrés, es por eso que se planteó el presente estudio, con la finalidad de conocer si el estrés va de la mano con el desgaste ocupacional. A partir de ello, se genera la problemática a investigar, en la cual se pretende conocer si existe una correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en la empresa de Comisión Federal de Electricidad, en la termoeléctrica Plutarco Elías Calles.

En la actualidad, no se tiene mucho interés por este tipo de estudios, si bien es importante conocer las necesidades de salud psicológica de los trabajadores, para

entender el fenómeno de estrés con relación al desgaste ocupacional y de esta manera, se puedan ofrecer herramientas de ayuda para la comprensión conductual del desarrollo profesional del trabajador.

La investigación pretende responder a la pregunta: ¿De qué manera influye el estrés en el desgaste ocupacional en los trabajadores de Comisión Federal de Electricidad, termoeléctrica Occidente Presidente Plutarco Elías Calles, en Petacalco, Guerrero?

### **Objetivos.**

En la presente investigación se consideraron las directrices que a continuación se presentan.

#### **Objetivo general.**

Analizar la relación que existe entre el estrés y el desgaste ocupacional de los trabajadores de Comisión Federal de Electricidad, en la termoeléctrica C.T. Presidente Plutarco Elías Calles, en Petacalco, Guerrero.

#### **Objetivos particulares.**

1. Definir el concepto de estrés.
2. Señalar los factores que influyen en el desarrollo de síntomas del estrés.

3. Describir las principales causas del estrés.
4. Conceptualizar el desgaste ocupacional.
5. Describir las principales causas del desgaste ocupacional.
6. Medir el estrés en los trabajadores de Comisión Federal de Electricidad, en la termoeléctrica C.T. Presidente Plutarco Elías Calles.
7. Calcular el nivel de desgaste ocupacional en los trabajadores de Comisión Federal en la termoeléctrica C.T. Plutarco Elías Calles.

### **Hipótesis.**

Es necesario plantear la premisa fundamental que dará eje a esta investigación, por lo tanto se proponen las siguientes afirmaciones para su posterior verificación.

#### **Hipótesis de trabajo.**

Existe una relación significativa entre el estrés y el desgaste ocupacional de los empleados de Comisión Federal de Electricidad, en la termoeléctrica Presidente Plutarco Elías calles.

#### **Hipótesis nula.**

No existe una relación significativa del estrés con el desgaste ocupacional en los empleados de Comisión Federal de Electricidad, en la termoeléctrica Presidente Plutarco Elías Calles.

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

Es importante mencionar que la variable es aquella característica sobre la cual el investigador tiene control directo. Dicha particularidad se denomina así porque se modifica; en el caso de ser variable dependiente, su fluctuación se asume como resultado de los cambios en la variable independiente.

Este estudio está conformado por dos variables: el estrés y el desgaste ocupacional.

Para la primera variable, se utilizó la Escala de Ansiedad Manifiesta para Adultos (AMAS-A), la cual fue elaborada por el Reynolds y cols. (2007), en el año 2006; este manual fue estandarizado en México. Dicho instrumento permite evaluar el nivel de ansiedad que experimentan los individuos en la vida diaria y en su quehacer laboral. Se especificará el por qué la ansiedad es un indicador de estrés, lo que justifica más a fondo el uso de la mencionada prueba para medir el estrés.

Para verificar la existencia del desgaste ocupacional, se utilizará la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), de Uribe (2010), la cual se empleó cubrir las necesidades de medición de la variable referida, con estándares psicométricos, confiables y formales.

## **Justificación.**

El desgaste ocupacional es un fenómeno que se ha venido notando cada vez más en las empresas, y esto conlleva consecuencias perjudiciales para el desempeño de los trabajadores, e incluso para su vida en los diferentes ámbitos que vincula.

Es necesario conocer el grado de desgaste ocupacional y el estrés en los trabajadores de empresa de Comisión Federal de Electricidad, en la termoeléctrica C.T. Presidente Plutarco Elías Calles, ya que no se ha presentado algún estudio en relación con dichas variables, y al observar las actitudes que poseen los trabajadores mientras laboraban y se comunicaban, así como su ambiente laboral, esta indagación puede constituir un aporte significativo a la empresa.

En la investigación se fundamentará que el fenómeno del estrés es uno de los problemas más relevantes y comunes a los que está enfrentándose el ser humano.

Cabe destacar que al presentarse los resultados y demostrarse la correlación planteada, permitirá a las demás dependencias de la CFE generar planes de capacitación para prevenir y manejar dichos fenómenos.

Por ello, este estudio demostrará la importancia que tiene la psicología en el área organizacional, al posibilitar el establecimiento de los lineamientos necesarios para mejorar la eficiencia profesional y poder alcanzar un clima laboral de calidad para beneficio de todos.

## **Marco de referencia.**

La Comisión Federal de Electricidad es una empresa del gobierno mexicano que genera, trasmite, distribuye y comercializa energía eléctrica.

La infraestructura para generar la energía eléctrica está compuesta por 211 centrales generadoras, con una capacidad instalada de 52,862 Megawatts (MW), incluyendo productores independientes con 23 centrales.

Todo el país se divide en 5 secciones: occidente, norte, noreste, centro y sureste, produciendo la energía eléctrica mediante diversas tecnologías y diferentes fuentes de energético primario, tales como: centrales termoeléctricas, hidroeléctricas, carboeléctricas, geotermoeléctricas, eoloeléctricas y una nucleoeléctrica.

La generación de energía eléctrica inició en México a fines del siglo XIX. La primera planta generadora que se instaló en el país (1879) estuvo en León, Guanajuato. Inmediatamente se extendió esta forma de generar electricidad dentro de la producción minera y, marginalmente, para la iluminación residencial y pública.

El 2 de diciembre de 1933 se decretó que la generación y distribución de electricidad son actividades de utilidad pública. En 1937, México tenía 18.3 millones de habitantes, de los cuales únicamente 7 millones contaban con electricidad, proporcionada con serias dificultades por tres empresas privadas. En ese momento, las interrupciones de luz eran constantes y las tarifas, muy elevadas, debido a que



esas empresas se enfocaban a los mercados urbanos más redituables, sin contemplar a las poblaciones rurales, donde habitaba más del 62% de la población.

La capacidad instalada de generación eléctrica en el país era de 629.0 MW. Para dar respuesta a esa situación que no permitía el desarrollo del país, el gobierno federal creó, el 14 de agosto de 1937, la Comisión Federal de Electricidad (CFE), que tendría por objeto organizar y dirigir un sistema nacional de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, basado en principios técnicos y económicos, sin propósitos de lucro y con la finalidad de obtener, con un costo mínimo, el mayor rendimiento posible en beneficio de los intereses generales.

La CFE comenzó a construir plantas generadoras y ampliar las redes de transmisión y distribución, beneficiando a más mexicanos al posibilitar el bombeo de agua de riego y la molienda, así como mayor alumbrado público y electrificación de comunidades. Los primeros proyectos de generación de energía eléctrica de CFE se realizaron en Teloloapan (Guerrero), Pátzcuaro (Michoacán), Suchiate y Xíia (Oaxaca), Ures y Altar (Sonora). El primer gran proyecto hidroeléctrico se inició en 1938 con la construcción de los canales, caminos y carreteras de lo que después se convirtió en el Sistema Hidroeléctrico Ixtapantongo, en el Estado de México, que posteriormente fue nombrado Sistema Hidroeléctrico Miguel Alemán.

La presente investigación se realizó en la Termoeléctrica Occidente, subgerencia regional de generación C.T. Presidente Plutarco Elías Calles, que se encuentra ubicada en Petacalco, Guerrero, carretera federal 200, km. 28.5 tramo

Lázaro Cárdenas–Zihuatanejo, de la Unión de Isodoro Montes de Oca, Petacalco, Guerrero, C.P. 40811, con teléfonos: (753) 533 08 01 y 533 08 02, fax: (753) 533 08 09. Ext. IP: 75001 75002.

La Central Termoeléctrica presidente Plutarco Elías Calles se interconecta al Sistema Eléctrico Nacional a través de la subestación Carapan y la subestación Pitirera, (enlace a Mazamitla y Donato Guerra Nopala), contándose además con una línea directa Lázaro Cárdenas Potencia a Donato Guerra Nopala.

Dicha central inició operaciones el 18 de noviembre de 1993; es una central dual, ya que opera con el carbón y petróleo, cuenta con siete generadores de 2,778 megawatts de energía eléctrica, por su capacidad es considerada como una de las mayores en su tipo en Latinoamérica.

# CAPÍTULO 1

## EL ESTRÉS

En el presente capítulo se mostrará la primera variable de investigación. De esta manera, se expondrá que el término estrés, en su construcción teórica, cuenta con una amplia historia, cuyas raíces abarcan desde el siglo XIV hasta el XXI.

### 1.1 Historia del estrés.

Según Sánchez (2007), la palabra estrés proviene del latín; significa presionar, comprimir u oprimir. Este término empezó a realizarse en algunas disciplinas como en la metalurgia y la física, para referirse a la fuerza que se aplica a un objeto y mediante la cual es posible deformarlo o romperlo.

Se entiende que el fenómeno del estrés proviene desde la prehistoria de la humanidad hasta los tiempos actuales. Ha sido un elemento clave para la supervivencia, ya que es un estado de alerta para el individuo. Esta alarma mantuvo al ser humano de la prehistoria en un nivel capaz para la cacería y por ende, lo conservó en un estado seguro ante las reacciones de la naturaleza (Sánchez; 2007).

Según Lazarus y Lazarus (2000: 280), en el siglo XVII, el físico y biólogo Robert Hooke expresaba que los puentes debían resistir grandes cargas, fuertes vientos, fenómenos naturales, terremotos o corrientes de aire que pudieran destruirlos. “El

análisis de Hooke influyó mucho en la manera de definir la tensión en la fisiología, psicología y sociología”. El estrés se convirtió en el término para hacer referencia a las exigencias del entorno sobre lo biológico, psicológico y social.

Hooke se interesaba en las características que hacían flexibles los metales, como respuesta del peso que sostenían; se percató que en las estructuras, se tenía que utilizar un material que encajara y que fuera de acuerdo con el peso al que estaban diseñadas sostener.

Según Lazarus y Lazarus (2000), la consecuencia de esta idea tuvo un valor práctico para los psicólogos, ya que la capacidad de los metales para sostener peso, es semejante a la capacidad del ser humano para soportar el estrés.

Bernard demostró que “la naturaleza provee genéticamente a los seres vivos de mecanismos para enfrentar las contingencias del ámbito externo” (citado por Sánchez; 2007: 15-16), es decir, si se presenta algún cambio del exterior que pueda interrumpir al organismo, esta cuenta con la capacidad de conservar su estabilidad interna.

Slipak indica que “la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente, el proceso de supervivencia está determinado por una interacción entre el ambiente externo y los mecanismos biológicos internos que posee el organismo” (citado por Sánchez; 2007: 16).

Esta fue una idea que predominó en los siglos XIX y XX, la amplió el fisiólogo estadounidense Walter Bradford Cannon, quien le puso nombre a los estados dinámicos del ser humano como homeóstasis. Dicho autor también demostró la adaptación a cualquier tipo de peligro. Amplió el panorama, incluyendo sus procesos de regulación, es decir, la respuesta básica del organismo a toda situación percibida como peligrosa y es en la médula suprarrenal donde hay una liberación de catecolamina, desempeñando un papel esencial en las terminaciones nerviosas simpáticas. Este proceso autónomo provoca modificaciones cardiovasculares, preparando al cuerpo para la defensa y modificando emocionalmente al ser humano.

Según Sánchez (2007), la Organización Mundial de la Salud, define el fenómeno estrés como una respuesta no específica del organismo hacia el exterior. Esta hipótesis está basada en el estudio de Hans Selye, quien ha permitido identificar las respuestas del organismo ante los estímulos heterogéneos, provocando alteraciones de tipo endócrino.

En la Segunda Guerra Mundial, como sucesos críticos para conocer relaciones con el estrés, en el belicismo de los países se llegó a comprender las características de la neurosis de la guerra, lo cual era un fenómeno que se podía entender desde una perspectiva neurológica, ya que se creía que la conmoción del ruido provocaba daños cerebrales en los militares. Por eso se asumía que estas situaciones afectaban emocionalmente el rendimiento saludable, los procesos psicológicos de los soldados y por ende, desarrollaban el estrés postraumático.

Después de la Segunda Guerra Mundial, resultó evidente que el fenómeno del estrés se puede aplicar a varias situaciones de la vida cotidiana, como pueden ser el matrimonio, enfermarse o aprobar un examen.

Lazarus y Lazarus (2000) establecen que el concepto siguió permaneciendo en los años sesenta, setenta y ochenta; los estudios alcanzados del estrés mantuvieron el análisis de los tipos de estresores que repercuten las actividades diarias de las personas. En ese tiempo de estudio, la investigación estaba inclinada en elementos externos que tenían una repercusión en los estados emocionales del ser humano. También los investigadores señalaron que en esa época, las situaciones extremas, como las guerras o los problemas con el sistema político, generaban en el individuo y a la sociedad un considerable nivel de estrés. El interés de este fenómeno como causa de angustia y disfunción humana en los tiempos de los setenta, implantó las principales reacciones del estrés ante situaciones que sobrepasan las capacidades del ser humano.

En el siguiente apartado se analizará el fenómeno del estrés, con el fin de abarcar las áreas que han sido estudiadas por diversos autores.

## **1.2 Teorías sobre el estrés.**

El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio y la ansiedad, representa una reacción emocional de alerta ante una amenaza, es aquí donde la ansiedad es considerada como un indicador del estrés, ya que dentro del proceso de

cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a las demandas de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente; a dicho estímulo se le puede llamar estresor o situación estresante.

El fenómeno del estrés ha sido un objeto de una clasificación para su estudio y para comprenderlo en su contexto, será necesario analizar los factores que mantienen el equilibrio de una persona.

Se puede entender que el estrés tiene como vertientes los tres enfoques que se han estudiado en el transcurso del tiempo: como respuesta, como estímulo y como interacción persona-entorno.

El estrés ha formado parte de la teoría rescatada hasta la comprensión reciente del estrés ocupacional. Fisher (citado por Travers y Cooper; 1996) describe este fenómeno como variable dependiente, como respuesta a los fenómenos o situaciones que son desagradables y perjudiciales para el ser humano, por lo que alteran los patrones conductuales del organismo.

En cuanto al estrés como variable independiente, es decir, como estímulo, mantiene un enfoque de gran importancia para los investigadores, ya que los fenómenos externos a la persona alteran su percepción, originado por el estrés.

Continuando con Fisher (referido por Travers y Cooper; 1996), los factores interno y externo permiten entender a dicho fenómeno como algo de índole interactiva.

### **1.2.1 Estrés como respuesta.**

Travers y Cooper (1996) señalan que por la falta de capacidades y las circunstancias cambiantes, para poder atender las necesidades que la cotidianidad presenta, el estrés puede afectar la interrelación homeostática de los procesos psicológicos, conductuales y fisiológicos, que tienen como resultado una escasa capacidad de adaptación. Es así que el medio psicosocial genera presión y el cuerpo expresa tensión, que puede alcanzar niveles altos, de modo que el cuerpo humano puede llegar a bloquearse, expresando una desorganización de los procesos psicológicos.

Fontana (1992) asevera que ciertos niveles de estrés pueden ser benéficos, agregando intereses a la vida, ya que mantienen al tanto al individuo, lo ayudan a pensar más rápido y trabajar intensamente; de igual manera, alienta a las personas a sentirse útiles, con un propósito de vida y metas a alcanzar. Cuando el estrés va más allá de los niveles óptimos, decae la energía psicológica del sujeto, deteriora su desempeño y lo deja con un sentimiento de incompetencia.



### 1.2.2 Estrés como estímulo.

Goodell señala que “en el siglo V a.C., Hipócrates creía que el entorno condicionaba las características de la salud y la enfermedad” (citado por Travers y Cooper; 1997: 30). El enfoque del estrés como estímulo considera que las características ambientales molestas constituyen la situación estresante, que provoca cambios en el individuo.

Según Travers y Cooper (1997), desde la visión de la ingeniería mental, la tensión apreciable depende del individuo, de la duración y de la fuerza aplicada, fomentando una adecuada concepción de las visiones conductuales que el entorno presenta, por lo tanto, esto es un círculo psicoambiental que perjudica en la forma de responder a un organismo.

Ivancevich y Matteson (1985) comentan que el estrés es un término neutro: no se pone como una situación benéfica o dañina, sino que se refiere a la descripción de la respuesta que se tiene.

Selye (mencionado por Travers y Cooper; 1996), ha propuesto dos tipos de estrés que influyen el desarrollo vital del estímulo: el *eustrés*, que motiva el crecimiento, desarrollo y cambio, de modo que se menciona como positivo, y al *distrés*, como indeseable y dañino. También describe dos tipos más de estrés que puede experimentar la persona: *hiperestrés*, lo cual significa exceso de estrés, e *hipoestrés*, que significa falta de estrés.

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

“El estrés no es un suceso, es un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual” (Travers y Cooper; 1996: 31). Es así que se puede ver cómo el mundo afecta a la persona cuyas capacidades no están desarrolladas para enfrentar las exigencias del entorno. Por consiguiente, sería el estrés la respuesta que se refleja en el ambiente psicosocial del ser humano.

La interrelación existente entre el estímulo (entorno) y la respuesta (organismo– persona), mantienen el aspecto dinámico del estrés para comprenderlo, por ende, si el entorno exige más allá de lo que el organismo puede dar, se puede presentar el fenómeno del estrés.

Travers y Cooper (1996), señalan que las actitudes con las que se presenta la persona al estrés, son las que alternan la relación de adaptación de alguien hacia el entorno.

Las diferentes estructuras representativas del estrés han sido desarrolladas por perspectivas visionarias, es por eso que el modelo cognitivo ha estudiado la correlación entre persona y entorno. Este modelo menciona cinco puntos principales para considerar cualquier estudio que se haga sobre el estrés, de los cuales rigen el análisis de cada enfoque:

1. Valoración cognitiva: son los sucesos que se viven y construyen la experiencia.
2. Experiencia: es la visión construida sobre la realidad, es el elemento que conduce a la comprensión de las situaciones subjetivas.
3. Exigencia: va de acuerdo con las capacidades con las que cuenta el individuo; se pueden involucrar deseos, necesidades y su nivel de resolución inmediata.
4. Influencia interpersonal: es la forma de percibir una fuente potencial del estrés, dependiendo de la ausencia o presencia de las demás personas.
5. Un estado de desequilibrio: es cuando existe un grado de armonía faltante, una manifestación de duda, discrepancia entre la exigencia que se percibe y la capacidad desarrollada; se pueden implementar estrategias de superación que influyan en el comportamiento trascendente del individuo.

Lazarus y Lazarus (2000) han mencionado la influencia de las guerras mundiales como base del entendimiento profundo del estrés, ya que el condicionamiento fue base para el estudio del ser humano, afectando al individuo en donde el escenario supera sus capacidades cognitivas e intelectuales, lo cual da pie al deterioro fisiológico de sus cualidades.

### **1.3 Enfoque social del estrés.**

Según Cockerham y cols. (2001), las situaciones sociales pueden provocar altos niveles de estrés en las personas, que a su vez afectan la calidad de vida y la salud.

El fenómeno del estrés en factores psicosociales es de gran relevancia, ya que las condiciones sociales (rol laboral, género, organización social) pueden estar implicadas tanto en el origen como en las consecuencias de las experiencias estresantes.

Siguiendo con Cockerham y cols. (2001), las influencias sociales sobre el estrés no solamente se limitan en las variables como el sexo, la edad o el nivel de ingreso, sino incluyen otras variables menos estratificadas como el estilo de vida (por ejemplo: fumar, tomar, drogas y tener poco ejercicio físico). Estas variables pueden estar afectadas por el estrés social, es decir, el nivel elevado de estrés laboral puede incrementar la práctica de hábitos insanos. Lo cual sugiere que el estrés social no solo afecta la salud directamente, sino que también tiene efectos indirectos en el estilo de vida de la persona.

Dichos autores señalan que las amenazas de la sociedad moderna pueden relacionarse con factores como la competitividad laboral, el ruido, la educación de los hijos, en cuyo escenario el organismo humano debe responder a dichas amenazas. Sin embargo, el organismo se ha quedado sin recursos para la acción; esta incapacidad para responder de forma exteriorizada, deja al cuerpo fisiológicamente

preparado para la acción que nunca llega, es un estado de preparación que puede dañar seriamente al organismo.

Enseguida se presentarán los principales estresores que influyen en el ser humano a la hora de tomar una solución óptima ante los requerimientos del entorno.

#### **1.4 Los estresores.**

De acuerdo con Palmero y cols. (2002), la Organización Mundial de la Salud (OMS), concibe el estrés como el cúmulo de reacciones fisiológicas que dispone el organismo para la acción, es por eso que el ser humano está en constante cambio, siendo el estrés el principal factor para moldear nuevas conductas y desarrollar capacidades para el empeño adecuado.

Continuando con Palmero y cols. (2002), todo lo que se percibe en el mundo es también un estresor (como las preocupaciones, que abarcan al mundo imaginario). Los miedos a los que se enfrenta el estado consciente, abarcan sentimientos que la razón no puede deshacer, dando pie a que el inconsciente deje a un individuo indefenso ante un mundo laboral que se va desarrollando a un ritmo acelerado.

Para Lazarus y Folkman (citados por Palmero y cols.; 2002), el estrés es un relación entre la persona y el entorno, que se analiza desde que esta asigna un nivel de amenaza a cierta exigencia social mediante el análisis de aquellas características que se presentan en el entorno; de la misma manera, se puede medir cada estímulo

generador de estrés desde los cambios, decisiones, voluntades y modificación de comportamientos.

“Los estudios sobre el estrés centrados en sus desencadenantes, han polarizado sus trabajos en su sistematización y taxonomía de los diferentes cambios significativos que se producen en la vida de una persona, cambios que actúan como estresores con efectos tanto negativos como positivos, según sean a su vez estos cambios percibidos como negativos y no deseados, o como positivos o deseados por la persona” (Palmero y cols.; 2002: 425).

Lazarus y Cohen (citados por Palmero y cols.; 2002), especifican tres acontecimientos estresantes o estresores psicosociales, en función de los cambios existenciales que se producen en la vida de cada persona:

1. Los cambios mayores o estresores únicos: se refieren a catástrofes o cambios duros en las condiciones, en el entorno de la vida de la personas y afectan a la mayoría de ellas.
2. Los cambios menores o estresores: son aquellos que resultan trascendentales para un grupo o una persona, están más enfocados en los cambios vitales que influyen para alcanzar el cambio.
3. Los cambios cotidianos o microestresores: estos tienen que ver con lo que lleva a cabo la persona diario en la rutina, como las molestias de la cotidianidad; representan el cúmulo de los cambios constantes al que está expuesto el ser humano.

Para tener una visión más clara de los estresores y sus consecuencias, se enfatizará en las índoles psicosociales, biogénicas y especialmente, en lo que concierne al ámbito laboral.

#### **1.4.1 Estresores psicosociales.**

Como primera categoría, encuentran los estresores psicosociales, denominados como cambios mayores, que son muy drásticos en la vida del individuo, cuando es víctima de terrorismo o violencia, si vive fuertes problemas de salud, catástrofes naturales o la muerte de un familiar cercano.

De acuerdo con lo anterior, las características definidas del estresor son el potencial que se tiene para perturbar a un amplio número de personas, son sucesos que pueden ser largos o presentarse de forma rápida. Lo que tienen en común, más que la cantidad de afectados, es el efecto traumático (Palmero y cols.; 2002).

Los acontecimientos vitales estresantes o cambios menores, son aquellas circunstancias altamente significativas que se encuentran fuera de control del sujeto y estas son:

1. La vida conyugal: El contraer matrimonio, las desavenencias de pareja o la muerte de uno de ellos.
2. Problemas interpersonales: Problemáticas de interacción en su entorno familiar, laboral y social.

3. **Ámbito laboral:** Incluye tanto el trabajo como la escuela, tener una relación difícil con el jefe o tener problemas de tipo escolar.
4. **Situaciones ambientales:** Cambios de lugar o residencia, inmigración o amenazas ambientales.
5. **Ámbito económico:** Tiene que ver con el mal manejo de las finanzas o cambio de status.
6. **Desarrollo biológico:** Se refiere al cambio de las personas, la pubertad, estado de adulto, a la menopausia o entrar a los cuarenta.

Según Palmero y cols. (2002), los estresores cotidianos son acontecimientos de bajo impacto, pero con una frecuencia alta, son aquellas situaciones que pueden perturbar o irritar en un momento dado, como el vivir con un bebedor de alcohol. Aunque lo que se sufre diario es de menos impacto en comparación con los cambios mayores o menores, pueden ser más importantes en el proceso de adaptación y de conservación en la salud.

#### **1.4.2 Estresores biogénicos.**

Estos se entienden como “los estresores medioambientales reales o imaginarios que configuran las condiciones para elicitar la respuesta de estrés” (Palmero y cols.; 2002: 431).

Los autores señalan que dichos estresores son los que actúan directamente sobre el organismo desencadenando una respuesta de estrés; no utilizan mecanismos



de valoración cognitiva, ya que por sus propiedades bioquímicas funcionan directamente en los núcleos activadores neurológicos y afectivos del estrés.

Debido a esto, hay otros factores que se presentan como cambios hormonales en el organismo que originan inestabilidad. Por ejemplo, en la pubertad, el inicio del ciclo menstrual o la presencia de la progesterona; por otra parte, el postparto, el climaterio y el aborto.

Esta condición es debida al consumo de nicotina, cafeína, alcohol y anfetaminas, ya que estas sustancias perjudican al organismo por ser estimulantes y depresoras del sistema nervioso central.

De acuerdo con Palmero y cols. (2002), se menciona que el estrés alérgico reacciona de una manera natural, ya que actúa como un mecanismo de defensa en el organismo, en el cual el sistema inmunológico hace cambios de energía para luchar cuando se siente agredido por la influencia de un agente reactivo.

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

En las organizaciones, las personas están expuestas a encontrarse con distintos factores que se pueden convertir en estresores, estos van relacionados con la actividad que desempeñan como las responsabilidades que tienen, relación con los jefes, subordinados y compañeros de trabajo.

“Las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en el desarrollo de su trabajo. Según Karasek (1981) el estrés laboral es una variable dependiente de efecto conjunto de las demandas de trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador” (Cascio y Guillén: 2010: 274).

Es así como se moldean las variables del entorno, que definen y dirigen las conductas del trabajador. Enseguida de las patologías señaladas que se desenvuelven en las circunstancias laborales, se pueden comprender las características laborales a través del conocimiento vivencial sobre lo que acontece. Los estresores laborales pueden ser crónicos, autolimitados o intermitentes; se incluyen las demandas laborales externas que se desempeñan por su competencia, la adaptación a la situación crónica que manifiesta la presencia del fracaso, ante la derrota y las exigencias de la sociedad; finalmente, el grado excesivo de la contaminación externa e interna del trabajo en las áreas en las que se desenvuelve la persona.

Reconociendo estos factores, Cascio y Guillén (2010) establecen que el estrés crónico puede ser controlado, ya que no todas las personas expuestas al mismo factor desarrollarán una enfermedad, ya que son componentes de índole individual.

Se puede decir, a modo de conclusión, que el estrés laboral puede ser disminuido a través de técnicas que son de suma utilidad para reconocer y modificar las causas de esta patología.

### **1.5 Estrés crónico: como una forma insidiosa del estrés.**

Según Pearlin (citado por Travers y Cooper; 1996), los estresores crónicos consisten en problemas, amenazas y conflictos relativamente duraderos que la mayor parte de la gente se encuentra en su vida. Muchos de estos estresores crónicos se relacionan con los principales roles sociales, por ejemplo, problemas en el trabajo.

Se han diferenciado los siguientes tipos de estresores crónicos:

1. Por sobrecarga de roles: ocurre cuando las demandas exceden las capacidades del individuo.
2. Conflictos interpersonales en conjunto de roles: esta modalidad de estresores crónicos conlleva problemas y dificultades que se originan en personas que interactúan entre sí, en conjuntos de roles complementarios, tales como obreros y supervisor.
3. Conflictos entre errores: se producen cuando existen demandas incompatibles entre diversos roles; se pueden considerar, por ejemplo, las demandas laborales y familiares.
4. Por cautividad de rol: ocurre en personas que no están dispuestas a llevar a cabo un rol que les incumbe.
5. Estrés por reestructuración de rol: se refiere al producido por los cambios asociados a la evolución del propio rol. Estos estresores pueden aparecer de forma insidiosa y suelen persistir hasta que las personas se reajustan a las nuevas expectativas y normas que gobiernan las relaciones.

## **1.6 Procesos de pensamiento que propician en estrés.**

Según el constructo teórico de Powell (1998), todas las reformas del pensamiento, ya sean lógicas o ilógicas, junto con la deformación de toda idea, tienen sus raíces en las creencias y en las enseñanzas adquiridas en la infancia temprana; dado que en la niñez comienzan a perpetuarse los conocimientos, se puede comprender que la enseñanza es una de las potencialidades del pensamiento.

De acuerdo con dicho autor, se presentan once pensamientos irracionales dañinos, que facilitan la presencia de niveles inapropiados de estrés en el ser humano.

1. Se debe obtener el amor y la aceptación de todas las personas de la comunidad, en especial los que son más importantes para el individuo: este objetivo es inalcanzable porque el amor es universal, está encaminado a una calidad humana, por eso no se puede enfocar hacia una sola parte. Esta creencia egoísta suele reivindicar la concepción humanista del amor como un emblema de la exagerada admiración por la moda, presentada en la cultura del hombre moderno.
2. Para considerarse una persona valiosa se debe ser perfectamente competente: los sistemas neoliberales han propuesto la necesidad de superarse constantemente, utilizando la competencia. El ser humano se enfrenta a las estrategias mecánicas del sistema, haciendo de sí mismo un ser incapacitado para llevar las labores existenciales que se le exigen. Las empresas obligan al

sujeto facultado para la producción, a seguir en la formalidad de las técnicas de moralidad que generan la necesidad de competir para alcanzar lo que la vida neoliberalista representa.

3. La felicidad se encuentra bajo el control de las circunstancias externas: esta afirmación es considerada como una distorsión, ya que está basada en un asunto de actitud y esta no puede ser forzada por circunstancias exteriores, sino que se deriva de cómo se perciben los eventos, de los cuales se evalúan y se expresan internamente. La felicidad, de hecho, viene de adentro.
4. Las experiencias pasadas determinan el comportamiento presente: la importancia del pasado y de sus influencias se pueden cambiar por medio de la reevaluación de las percepciones de la visión original del presente, la persona siempre debe ser mayor que sus problemas, puede fracasar en el aspecto profesional, pero puede ser exitosa en sus habilidades.
5. Existe una solución perfecta para cada problema, se puede aprender gracias al fracaso: la actitud ansiosa probablemente producirá tal ansiedad que reduce considerablemente la eficacia para resolver problemas, tomando en cuenta que existen opciones y alternativas en la solución de todos los problemas y es considerable tomar la más factible.
6. Las situaciones temibles causan una gran preocupación en el sujeto, quien cree que debe estar preparado siempre para lo peor: la preocupación y la

expectación ansiosa ayudan de una manera a generar este engaño. Tal ansiedad y expectativa puede inducir a un la situación temida, ya que el miedo tiende a exagerar los eventos desagradables. Una persona racional sabe, en cambio, que las preocupaciones no ayudan, así que trata de tomar decisiones que prevengan una tragedia y lucha contra sus temores.

7. Se debe tener alguien más fuerte para apoyarse: esto crea dependencia, y tiene la tendencia a escalar. Mientras exista más dependencia, hay mayor compromiso con la otra persona.
  
8. Si los procesos de la vida no funcionan según lo planeado, será catastrófico: es una actitud claramente irracional, rara vez funcionan las circunstancias según lo planeado. Esta hace una invitación a la frustración como un estado normal. Enojarse empeora en vez de arreglar los problemas. La actitud hace que el éxito perfecto de todos los planes sea una condición para la satisfacción y la felicidad, esto es una fórmula para la frustración. Las personas que entran en el rango racional, tienden a trabajar exitosamente sus planes, pero improvisarán cuando las situaciones no funcionan de acuerdo con lo planeado. Se desarrolla cierta tolerancia a la frustración y aprenden a disfrutar las posibilidades de crecimiento y aprendizaje.
  
9. Es más fácil evitar dificultades y responsabilidades que enfrentarlas: estas son las cualidades del fracaso. La razón de esta idea radica en evitar una tarea o una responsabilidad, es más doloroso y fatigante que hacer lo que se requiere

sin postergarlas. Al evadir las tareas, los problemas se hacen mayores y con el tiempo, provocan la pérdida del respeto y confianza en sí mismo.

La persona racional aprovecha sus energías haciendo lo que puede, estudiando las causas del fracaso y tratando de no caer en las mismas trampas. Algunas personas saben de la existencia del mayor placer y satisfacción, es mejor asumir las facultades y responsabilidades que evitarlas.

10. Todas las personas malas, perversas o infames deben ser castigadas: los seres humanos están predispuestos al crimen, a la maldad, a la autonomía de poder. Lo que pudiera parecer malo es un resultado de la ignorancia o la demencia de las personas. Las personas que razonan saben que no pueden juzgar, ya que no pueden ver dentro de la conciencia de cada sujeto, se circunscriben más bien en el hecho, no tanto en juzgar a quien la hizo.

11. Se preocupa más de los problemas y perturbaciones de los demás: se construye una autodestructividad e impaciencia excesiva por hacer propios los problemas de los demás. Las personas racionales formulan un juicio de la situación y hacen lo que pueden para ayudar. Si no hay nada que hacer, no renuncian a su paz personal.

### **1.7 Adaptación al estrés: recursos personales y sociales.**

Según Aneshel y cols. (1992), los estresores sociales no afectan por igual ni a todas las personas ni a todos los grupos. Se ha sugerido que los efectos del estrés

dependen de la percepción del estresor, de la capacidad del individuo para controlar la situación, de la preparación del individuo por la sociedad para afrontar los problemas, de la influencia de los patrones y de las conductas aprobadas por la sociedad.

Las personas no solo pueden percibir de forma directa las amenazas de la situación estresante, sino que también emplean diferentes habilidades, capacidades y recursos tanto personales como sociales, para hacer frente a las condiciones potencialmente estresantes.

Según Lazarus y Lazarus (2000), manejar el estrés implica hacer todos los esfuerzos cognitivos o conductuales que emplea el sujeto para afrontar las demandas estresantes.

Según Pearlin y cols. (mencionados por Travers y Cooper; 1996), el afrontamiento constituye el elemento esencial que emplea el individuo para hacer frente al estrés, pudiendo dirigir su acción tanto a los estresores como a su respuestas físicas, psicológicas y sociales. Por lo tanto, la diferencia de la forma de afrontar el estrés, no solo proporciona las pautas para explicar la diferencia en la adaptación ante dicho fenómeno, sino que incluso el afrontamiento también tiene que ver con las diferencias que se dan entre los individuos, en mayor o menor exposición a los estresores sociales.



## CAPÍTULO 2

### DESGASTE OCUPACIONAL

El desgaste ocupacional, también llamado, síndrome *de burnout*, ha tenido un amplio alcance en el ámbito de la psicología, ya que va relacionado con la salud mental y ha sido ampliamente estudiado por varios investigadores.

#### **2.1 Antecedentes del desgaste ocupacional.**

“El término *burnout* fue utilizado por primera vez por Freudenberger en 1974 para referirse a los problemas de los servicios sociales. Pero fue Maslach en 1977 quien lo difundió en el congreso anual en la Asociación Psicológica Americana, para definir una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos” (Casio y Guillén; 2010: 176).

En noviembre de 1981, en Finlandia, se celebró la primera Conferencia Nacional acerca del Síndrome del Desgaste Ocupacional, en la que actúan tres factores fundamentales:

1. “La importancia en la que los seres humanos adquieren como un agente el bienestar individual y colectivo.
2. La mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios sociales.

3. El conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés, tanto en las personas como en los ambientes” (Casco y Guillén; 2010: 193).

### **2.1.2 Evolución histórica del síndrome de desgaste ocupacional en el contexto organizacional.**

Es necesario comprender cómo el síndrome del desgaste ocupacional ha sido desarrollado a través de los tiempos, a partir de diversas definiciones y llegando a relacionarse con el estrés, tratándolo como una consecuencia.

Según Edelwich y Brodsky (1980), en el desgaste ocupacional existe una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por los trabajadores, como resultado de las condiciones del trabajo. Estos autores proponen cuatro fases por las que pasa todo individuo que padece el síndrome del desgaste ocupacional:

- a) Entusiasmo: caracterizado por elevadas aspiraciones y carencia de la noción de peligro.
- b) Estancamiento: surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer la frustración.
- c) Frustración: comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales, con lo que esta fase sería el núcleo central del síndrome.
- d) Apatía: es la condición de falta de entusiasmo que sufre el individuo y constituye el mecanismo de defensa ante la frustración.

Garden (1987) muestra la idea de que una definición del síndrome del desgaste ocupacional es prematura, pues existe una ambigüedad en la realidad del síndrome que la investigación hasta el momento no ha permitido esclarecer.

Burke y Richardsen (1993) proponen que el síndrome del desgaste ocupacional sufre un proceso que ocurre a nivel individual como una experiencia psicológica envuelta de sensaciones, actitudes, motivos y expectativas; es una experiencia negativa que da lugar a problemas de disconformidad.

Posteriormente, Leal (1993) resalta una sintomatología depresiva que surge ante lo que el individuo siente como fracaso y pérdida de autoestima por la vivencia de que su trabajo y esfuerzo no son útiles.

Garcés de Los Fallos (1994), señala que el síndrome del desgaste ocupacional puede ser similar al estrés laboral o consecuencia de este.

Para finalizar, se pretende señalar los principales síntomas que en el contexto organizacional se han propuesto sobre el síndrome del desgaste ocupacional:

1. Síntomas Emocionales: Depresión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia y supresión de sentimientos.
2. Síntomas Cognitivos: Pérdida del propio significado de la vida, pérdida de valores, desaparición de expectativas, modificación del autoconcepto, pérdida

de autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de la creatividad, distracción, cinismo y criticismo generalizado.

3. Síntomas conductuales: Evitación de responsabilidades, ausentismo laboral e intenciones de abandonar la organización, desvaloración, desconsideración hacia el propio trabajo, desorganización, evitación de decisiones, aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.
4. Síntomas sociales: Aislamiento y sentimientos de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, mal humor familiar, formación de grupos críticos y evitación profesional.
5. Síntomas psicossomáticos: Cefaleas, quejas psicossomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica y enfermedades cardiovasculares.

### **2.1.3 Perspectivas teóricas del síndrome**

Existen factores estresantes en relación con el tipo de trabajo, factores específicos tales como peligrosidad o sobrecarga, y otros relacionados con aspectos organizativos, tales como roles ambiguos, promoción en el trabajo, seguridad, participación y flexibilidad; por último, los componentes que dependen de las relaciones interpersonales.

El síndrome del desgaste se puede considerar como una pérdida progresiva del idealismo, de objetivos y de energía.

Cascio y Guillén (2010), han establecido desde la perspectiva psicosocial, puntos esenciales para la comprensión profunda de este trastorno. Han definido el *burnout* como un proceso continuo que va degenerando la vida del trabajador.

“Price y Murphy caracterizaron el *burnout* como una desorientación profesional, desgaste, habilidad emocional, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad, inhibición y aislamiento”. (Cascio y Guillén; 2010: 279).

El síndrome del desgaste ocupacional se genera a partir del conjunto de situaciones no planificadas en el trabajador y estas son rebasadas por las exigencias que le genere el ambiente.

Cascio y Guillén (2000) han tenido en consideración todos aquellos estudios en relación con los aspectos laborales, ya que su trabajo se centró en las víctimas a nivel individual.

Para Freudenberg (citado por Cascio y Guillén; 2000), en cuanto a la perspectiva clínica señala que el *burnout* se refiere a la vivencia de agotamiento, desengaño y pérdida de interés por el trabajo.

En cuanto a profesiones que en su quehacer laboral tienen contacto directo con las personas, como consecuencia de ello, el *burnout* es el resultado de la frustración por lograr expectativas inalcanzables.

Desde la perspectiva psicosocial, de acuerdo con Maslach y Jackson (citados por Cascio y Guillén; 2000), se plantea que el desgaste ocupacional está compuesto por indicadores como el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo.

El enfoque psicosocial pretende entender los procesos de adaptación para enfrentar las situaciones de estrés. Es necesario puntualizar que la perspectiva psicosocial señala que el desgaste ocupacional es un proceso continuo de decaída y llega a puntos tales como como la depresión.

#### **2.1.4 Definiciones del desgaste ocupacional.**

Según Cascio y Guillén (2010), hasta la fecha no se ha propuesto una definición aceptable de forma general del *burnout*, ya que el más común entre los autores lo definen como el proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos de estrés laboral, dicho estrés genera sobrecarga en el trabajador y esto a su vez provoca que el trabajador se desconecte psicológicamente del trabajo, volviéndose apático escéptico.

Ya que existen un gran número de definiciones del *burnout*, la más conocida es la de Maslach, quien considera el *burnout* como una combinación de los siguientes elementos:

1. “Agotamiento emocional: sensación de no poder ofrecer más de sí mismo a nivel afectivo, debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.
2. Despersonalización: desarrollo de actitudes, sentimientos y conductas negativas y cínicas hacia las personas destinatarias del trabajo.
3. Baja realización personal, tendencia a evaluarse negativamente en concreto, en cuanto a sus habilidades para realizar el trabajo y a las relaciones con las personas por las que se trabaja” (citado por Cascio y Guillén; 2010: 199).

Dando referencia a este estudio, se requiere conocer la conceptualización de este trastorno. “Con el término *burnout*, cuya traducción literal al castellano significa quemarse, se intenta descubrir una situación con la que en contra de las expectativas de la persona, esta no logra obtener los resultados esperados por más que se esfuerce en conseguirlos” (Cascio y Guillén; 2010: 175).

Continuando con los autores, en un principio las víctimas individuales, es decir, aquellas que sufrían del desgaste ocupacional, fueron principalmente: psiquiatras, psicoterapeutas, profesores, trabajadores sociales y personal de enfermería. Ya que estas profesiones se encuentran sometidas a grandes presiones durante un largo periodo de tiempo, conducen a quienes las ejercen al agotamiento, haciendo que su organismo pierda facultades para afrontarlas.

En la política actual de promoción a la salud, se ha visto favorecido rápidamente que la investigación del *burnout* ha avanzado de manera rápida en el último año.

El síndrome de desgaste ocupacional puede considerarse como una pérdida progresiva de idealismo, de objetivos y energía de quienes trabajan directamente con personas. A finales de la década de los setenta, aparecieron en Norteamérica diversos trabajos que describen el *burnout* como característico de las profesiones que trabajan directamente con personas.

El desarrollo del desgaste ocupacional puede entenderse como el resultado de un proceso de interacción, en donde el sujeto busca ajustarse a su entorno laboral, en el cual los factores ambientales son elementos desencadenantes.

Al hablar de desencadenantes, se refiere al establecimiento de categorías para el análisis de los estresores laborales, tales como el ambiente físico del trabajo, el estrés por el desempeño de roles y fuentes extraorganizacionales.

Según Martínez y Salanova (2003), el desgaste ocupacional es causado por una serie de antecedentes que se encuentran en un contexto. Esta consideración es coherente con la vivencia de las personas, lo cual suele ser atribuido a la excesiva presión en el trabajo.

En este mismo rubro, el desgaste ocupacional se caracteriza por sentimientos negativos hacia los sujetos con quienes se trabaja, sentimientos negativos hacia la propia persona y sentimientos de no contar con recursos emocionales para afrontar las cargas de presión que le rodean. Por lo tanto, el desgaste ocupacional no se trata



simplemente de un tipo de estrés o agotamiento, sino que incluye una serie de características que determinan el bienestar del sujeto.

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

Según las perspectivas de Tonon (2008), el desgaste ocupacional es un síndrome que afecta a tres dimensiones básicas, las cuales pueden ser definidas como: el agotamiento emocional, que puede referirse a la disminución y pérdida de recursos emocionales; la despersonalización, que comprende la respuesta impersonal y la falta de sentimientos por los sujetos, y la realización personal en el trabajo, que se enfoca a los sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña de forma cotidiana y que en el caso del desgaste ocupacional, corresponde evaluar dicho trabajo de forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado lo esperado, lo cual da como resultado una actitud negativa ante el entorno.

Uribe (2010) señala que el agotamiento o cansancio emocional es una situación de agotamiento de la energía; una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

De acuerdo con dichas características, el trabajador expresa una actitud de escasa presencia de comportamiento y esto afecta su forma de desenvolverse de manera personal. Landy y Conte (2006) sugieren que el agotamiento se origina en el

estado de cansancio, que surge de la sobreexplotación laboral, sumando esto a la rutina diaria y el tiempo al que se ha pertenecido a la empresa.

Continuando con Uribe (2010), en cuanto a la despersonalización, esta se manifiesta por la irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas. Dicho indicador se considera como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y sentimientos de sí mismo hacia los demás.

En cuanto a la falta de realización personal o insatisfacción de logro, son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es la tendencia a evaluarse negativamente y, de manera especial, esa evaluación negativa afecta la realización del trabajo y la relación con las personas a las que se atiende.

De igual manera, las informaciones recabadas, de acuerdo con Uribe (2010), señalan que el agotamiento emocional y los sentimientos de minusvalía, así como malestares sobre el ambiente, en realidad son una experiencia subjetiva de carácter negativo, compuesta por emociones y actitudes hacia el trabajo.

### **2.3 Factores que desencadenan el desgaste ocupacional.**

En relación con lo anteriormente expuesto, “el desarrollo del *burnout* puede entenderse como un resultado de un proceso de interacción mediante el cual el sujeto busca ajustarse a su entorno, en el que los factores ambientales son elementos

desencadenantes de importancia fundamental y en el que las variables personales actúan como facilitadoras o inhibidoras” (Cascio y Guillén; 2010: 200).

La sobrecarga de trabajo y presión de tiempo se asocian fuertemente, en especial en la fase del agotamiento; la falta de apoyo y recursos sociales también han sido vinculados a ello, ya que moderan la relación entre los estresores y el desgaste ocupacional.

Este planteamiento incluye cinco dimensiones de la personalidad como modelo explicativo, tales como: ansiedad, hostilidad, depresión, autoconciencia y finalmente, vulnerabilidad.

En cuanto a los factores individuales, Uribe (2008), señala que las cualidades de cada persona, al igual que las variables demográficas, los rasgos de personalidad y actitudes en el trabajo, están asociadas con el desgaste ocupacional.

Los desencadenantes se pueden establecer en cuatro categorías, las cuales son:

1. Ambiente físico del trabajo y contenido del puesto como fuente de estrés laboral.
2. El estrés por desempeño de roles y relaciones interpersonales.
3. Fuentes extraorganizacionales de estrés laboral.

4. Nuevas tecnologías, en donde puede causar una disminución en el sentimiento de la realización personal, en caso de que las exigencias del puesto sean muy altas.

Según Cascio y Guillen (2010), en el ambiente físico del trabajo pueden incluirse: nivel de ruido, vibraciones y características de iluminación, además de las demandas estresantes del puesto.

En el desempeño de roles, hay que considerar que el estrés de rol está integrado por dos disfunciones: ambigüedad y conflicto del rol. La ambigüedad de rol es el grado de incertidumbre que el sujeto desempeña, mientras que el conflicto de rol se da cuando no se pueden satisfacer la expectativas del rol.

Dentro de este mismo apartado se incluyen factores como las relaciones interpersonales, cualitativas y cuantitativas, que los profesionales establecen con los compañeros.

Si se considera a los estresores que se encuentran relacionados con las nuevas tecnologías, cabe concluir que en este escenario influye la forma en que el sujeto se ajuste al sistema tecnológico, y como este presentará una mayor o menor incidencia en el desgaste ocupacional.

La relación trabajo-familia es otro factor que se debe considerar, ya que son los entornos en que el empleado está vinculado. En este sentido, el propio trabajador es

el nexo entre ambos elementos, por lo que experimenta sentimientos, actitudes y la conducta que se da en estos medios.

Finalmente, Guillén y Guil (2000) indican algunos agentes causales que influyen en el síndrome del desgaste ocupacional, tales como la edad, el género, el estado civil, el nivel educativo y la personalidad.

#### **2.4 Estrategias individuales para manejar el desgaste ocupacional.**

Cascio y Guillén (2010) señalan que el diseño de evaluación experimental para el estrés laboral es considerado carente y no adecuado para investigar los sistemas sociales. Es por esto que una de las estrategias que sirven para enfrentar este fenómeno laboral, está en el hecho de tener suficiente información antes y después de alguna intervención relevante.

En este sentido, dicha acción debe pasar por las siguientes fases:

1. Reconocer su existencia y la necesidad de acción: reconocer la necesidad de actuar, tanto en el individuo como en el ambiente laboral, ya que el estrés se está instaurando y se requiere intervenir para ello.
2. Identificar las fuentes originales del estrés: es de gran importancia conocer todo aquello que está provocando el estrés y evaluar la magnitud de sus consecuencias.

3. Intervenir sobre el problema: es cuando se debe actuar de manera preventiva, es decir, cuando se tiene conocimiento del problema se tienen que tomar medidas para eliminar los factores causales, tanto en el entorno laboral como de forma individual.

El objetivo respecto a la situación laboral es aumentar el control del trabajo de tal manera en la que se disminuyan las exigencias. Todas aquellas medidas que se adopten para ello, pueden estar dirigidas a los numerosos aspectos de la organización y del ambiente de trabajo en el que se desenvuelven los trabajadores, tales como: el contenido del puesto y la oportunidad para el control, las relaciones sociales, la relación del empleo y el ambiente físico del trabajo.

El éxito para la prevención del estrés no solo depende del contenido de la intervención, sino de los procesos. A este respecto, Griffiths (2000), plantea cinco factores clave:

1. Un abordaje sistemático y paso a paso: tener una determinación clara en los objetivos, tareas, responsabilidades, plan de trabajo y medidas financieras.
2. Diagnóstico adecuado, tomando en cuenta los factores de riesgo.
3. Paquete de medidas de intervención que teóricamente se impliquen con los problemas.
4. Compromiso tanto de los empleados como de los mandos medios, esto depende ampliamente de los directivos y la atención prestada del medio psicosocial del trabajo.

5. La comunicación entre empleados y gerentes para ofrecer un panorama armónico en la empresa.

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), se requiere que la persona modifique su valoración ante la situación estresante y afrontar de forma adecuada las consecuencias del estrés, además de ello, una intervención en cuanto a la modificación de las estructuras socioculturales que son generadoras de estrés.

En el ámbito de la psicología se han desarrollado una serie de estrategias de afrontamiento, las cuales incluyen:

- Técnicas de relajación y meditación, de reconocimiento de signos del estrés y desgaste laboral, en el cual se incluyen ejercicios físicos de contracción-relajación.
- Detención del pensamiento, en el cual la persona se percata en el inicio de una cadena de pensamientos que dificultan la salida de la situación.
- Solución de problemas, en este apartado se intenta ayudar a la persona a tomar decisiones adecuadas para resolver su problema.
- Restructuración cognitiva, ofrece procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe una situación.

De manera global, se afirma que “la eliminación de los factores estresantes personales y factores estresantes del trabajo y de la organización es el camino más directo para prevenir el *burnout*” (Kinicki y Kreitner; 1997: 508).

De acuerdo con Kinicki y Kreitner (1997), los síntomas del desgaste ocupacional son aliviados por lo que se le denomina amortiguadores, los cuales se refieren a los recursos o cambios administrativos. Entre estos se encuentra el aumento de personal, apoyo de alta dirección, mayor libertad para toma de decisiones, tiempo libre para el desarrollo personal y aumento de calidad en la comunicación.

Las compañías están utilizando actualmente los amortiguadores de largo plazo, que pueden considerarse una opción para disminuir los síntomas. Estos elementos incluyen: periodos sabáticos, envío de trabajadores a lugares ajenos durante un periodo de tres a cinco días, dándoles la oportunidad de reflexión y que les permitan reevaluar su situación.

## **2.5. Medición del desgaste ocupacional.**

En cuanto al síndrome del desgaste ocupacional, también llamado *burnout*, es necesario contar con un instrumento de medición que ayude a detallar los conceptos asociados al mismo, ya que este fenómeno es difícil de comprender.

De acuerdo con Uribe (2010), en un inicio el desgaste ocupacional fue descrito mediante técnicas proyectivas, entrevistas, observaciones clínicas, autoinformes y



cuestionarios, lo cual implicaba un grado de confiabilidad bajo. Es por ello que en la actualidad es utilizada una serie de pruebas más confiables, en términos de escala, para medir principalmente los tres factores de Leiter.

En cuanto a las escalas para medir el síndrome del desgaste ocupacional, están las siguientes:

El *Staff Burnout Scale* (SBS) de Jones (1980), es una escala compuesta por 30 ítems a partir de los estudios que Maslach y Jackson estaban desarrollando y que culminan en la construcción del MBI o *Maslach Burnout Inventory*. La escala busca medir los aspectos cognitivos, afectivos, conductuales y psicofisiológicos que se encuentran en el origen del desgaste ocupacional.

Sin embargo, el instrumento presenta una estructura factorial de cuatro componentes: insatisfacción con el trabajo, tensión psicológica e interpersonal, enfermedad física y distrés y negativas relaciones profesionales con los pacientes. Es una escala preparada para medir *burnout* solamente en profesiones relacionadas con la salud.

Continuando con la siguiente escala, se encuentra el *Emener -Luck Burnout Scale* (ELBOS), que contó con tres objetivos para su desarrollo, los cuales son: conseguir una escala que ayude a la investigación teórica acerca del *burnout*, proporcionar un estímulo de discusión para la evaluación del síndrome tanto individual como grupal y por último, ayudar a los profesionales a prevenir y afrontar este

fenómeno, enmarcado dentro de un programa amplio de entrenamiento y asesoramiento a estos.

Otra escala de medición del síndrome de *burnout* es el *Tedium Measure* (TM), el cual es una escala tipo Likert de 21 ítems con siete opciones de respuesta (desde nunca a siempre) que mide tres dimensiones del *burnout*, en el que dichos autores conceptualizaron:

- Agotamiento físico: caracterizado por fatiga, agotamiento físico, sensación de destrucción y abatimiento.
- Agotamiento emocional: compuesto por sensación de depresión, agotamiento emocional y *burnout*.
- Agotamiento mental: formado por sensaciones de infelicidad, inutilidad y rechazo, falta de ilusión y resentimiento hacia las personas.

Muchos de los instrumentos se han realizado con la finalidad de medir el síndrome del desgaste ocupacional, pero entre los más sobresalientes se encuentra el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) el cual cuenta con 22 ítems en los cuales se determina la frecuencia e inestabilidad de los siguientes aspectos:

- Agotamiento emocional.
- Despersonalización.
- Realización personal.

## **2.6. Satisfacción laboral.**

Granda (2006) ha precisado la satisfacción laboral como una actitud del trabajador hacia su área laboral, en el cual diversos estudios se han enfocado en tres actitudes, las cuales son: el compromiso laboral, la satisfacción laboral y el compromiso en relación con la organización.

Con base a lo anterior, se puede considerar que las actitudes son moldeables, según las peticiones que exige la empresa, en cuyo sentido, la insatisfacción laboral surge como respuesta del mal manejo de herramientas sociales.

Granda (2006) retoma el planteamiento de Ardoim Gayó y Jarpa, quienes han establecido estudios relacionados con la comprensión de la insatisfacción laboral, así como el valor que tienen los directivos para saber cómo trascienden los efectos de las políticas, normas y procedimientos.

Con base a estos estudios, se ha revelado la presencia de las actitudes moldeadas por el clima psicoambiental al que el empleado pertenece. Algunos de estos resultados destacan la inteligencia emocional como puente principal para incrementar cualidades emocionales, personales y sociales.

Herzberg y cols. (referidos por Landy y Conte; 2006), señalan un vínculo entre la satisfacción del trabajador y otras conductas laborales en las que permite tener una

de las primeras teorías acerca de la satisfacción laboral: la teoría de los dos factores, satisfacción intrínseca y extrínseca.

- La satisfacción intrínseca se refiere a los aspectos centrales del puesto en sí mismo, tales como la responsabilidad.
- La satisfacción extrínseca señala los aspectos externos a las tareas del puesto, tales como el pago o los incentivos.

En 1974, Bruggeman y cols. (citados por Landy y Conte; 2006) afirmaron que había múltiples formas de satisfacción e insatisfacción laboral. Poco después, dicha investigación fue abandonada y retomada más tarde por André Büssing, quien propuso cuatro formas de satisfacción y dos de insatisfacción laboral.

- Satisfacción progresiva: los trabajadores tratan de alcanzar una satisfacción mayor al subir el nivel de aspiración.
- Satisfacción conformista: esta se asocia con una voluntad reducida para cambiar y un bajo esfuerzo.
- Insatisfacción constructiva: en esta se da energía a los trabajadores, que es benéfica para motivarlos a unir esfuerzos para un cambio laboral.
- Insatisfacción fija: el trabajador no intenta dominar la situación en la que se encuentra ni resuelve las problemáticas que se le presentan.

- Pseudosatisfacción: el trabajador se encuentra insatisfecho al no poder enfrentar y resolver los problemas que se le presentan y se presentan en cuestiones de frustración.

Como se pudo apreciar a lo largo de este capítulo, el desgaste ocupacional o *burnout* es un fenómeno complejo, cuya evolución implica diversas etapas. Las consecuencias laborales pueden representar un impacto significativo para cualquier empresa, de ahí la importancia de su estudio.

## **CAPÍTULO 3**

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

En el presente capítulo se abordará el proceso metodológico que se llevó a cabo para la recolección y tratamiento de la información. Se analizará para ello el enfoque, el alcance y el diseño de la investigación, las técnicas utilizadas, la descripción del proceso de recolección de datos, el análisis e interpretación de los resultados y finalmente, las conclusiones obtenidas.

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

En este apartado se menciona la metodología usada en este estudio, que posee un enfoque cuantitativo, con una modalidad de investigación no experimental, transversal, así como un alcance correlacional entre los fenómenos psicológicos del estrés y el desgaste ocupacional.

De acuerdo con Hernández y cols. (2010), la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos, los cuales se aplican al estudiar determinado fenómeno. A lo largo de la historia han surgido diferentes enfoques de investigación, como el empirismo, materialismo dialéctico, positivismo, fenomenología y estructuralismo; a pesar de esto, tales corrientes se han aglutinado en dos: el enfoque cuantitativo y el cualitativo, los cuales llevan a cabo procesos metódicos y empíricos.

### **3.1.1 Enfoque cuantitativo.**

El enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos secuenciales y rigurosos, parte de una idea que va delimitándose, de este enfoque se derivan los objetivos y preguntas de investigación, se hace revisión de la literatura, se lleva a cabo un marco o una perspectiva teórica y el tratamiento de los resultados estadísticos. (Hernández y cols.; 2010).

En cuanto al enfoque de esta investigación, posee ciertas características, lo que implica operaciones que deben seguirse para cumplir satisfactoriamente la orientación cuantitativa:

1. Se tiene que establecer el problema de estudio y sus preguntas de investigación específicas.
2. Después de establecer el problema de estudio, se hace la revisión de la literatura y la construcción del marco teórico.
3. Posteriormente, se genera la hipótesis antes de realizar la recolección y análisis de los datos.
4. La recopilación de los datos que se lleva a cabo con procedimientos estandarizados y aceptados por alguna comunidad científica.
5. Estos datos recolectados se deben analizar con métodos estadísticos.
6. Los análisis cuantitativos se interpretan a la luz de las predicciones iniciales y de investigaciones previas.

7. Los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad (Hernández y cols.; 2010).

### **3.1.2 Diseño no experimental.**

Estos trabajos se pueden definir como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solamente se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández y cols.; 2010: 149). Esta investigación es empírica y sistemática, no presenta manipulación intencional, se observan los fenómenos como se dan en su contexto real.

En estas pruebas no se genera ninguna situación, nada más se otorga atención a las ya presentes; las variables independientes ocurren y no se puede influir sobre ellas. Este tipo de trabajos tiene probabilidad de servir como referencia para los siguientes estudios.

El presente es de tipo no experimental, porque las variables no son manipuladas, sino que se realizó de forma objetiva la medición y análisis de ellas.

### **3.1.3. Tipo trasversal**

La investigación no experimental se clasifica en dos tipos de diseño, que hacen referencia a la dimensión temporal y a la cantidad de momentos en el tiempo en los que se hizo la recolección de los datos, y son el trasversal y el longitudinal.



En el primero se efectúa un análisis de modalidad de las variables en un momento exacto, se evalúa una situación en un punto de tiempo determinado para tratar de establecer cuál es la correlación entre un conjunto de variables; el alcance final o inicial es de tipo descriptivo, exploratorio, correlacional, o explicativo (Hernández y cols.; 2010).

El segundo diseño se centra en conocer una variable o un conjunto de variables, y por igual, la relación que existe entre ellas; analiza también los cambios a través del tiempo de un suceso.

Esta indagación se estableció en un periodo delimitado, las variables del estrés y desgaste ocupacional fueron evaluadas con alcance de tipo correlacional y para el diseño no experimental se utilizó la extensión transversal.

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

Los estudios correlacionales pretenden dar respuesta a las preguntas de investigación, tienen como finalidad conocer la relación entre dos o más variables en un contexto particular, mediante un patrón predecible para una población.

Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, se mide cada una de las variables, enseguida se cuantifican y analizan la vinculación; la correlación se fundamenta en hipótesis sometidas a prueba; la utilidad principal de las

indagaciones correlacionales, es que intenta predecir el valor que tendrá una variable en la población estudiada, a partir del valor que posee la otra variable.

En el caso de que dos variables estén correlacionadas, ello significa que una varía cuando la otra también lo hace; la correlación puede ser positiva o negativa. En el primer caso, quiere decir que sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar altos valores en la otra variable. Si es negativa, significa que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable (Hernández y cols.; 2010).

### **3.1.5 Técnicas e instrumentos de investigación.**

En el presente estudio se recolectó la información con base en pruebas estandarizadas, las cuales contribuyen a la confianza y a la validez científica de los resultados, siempre y cuando hayan sido revisados por un grupo de profesionales.

Las pruebas estandarizadas recaban datos de forma estadística y posteriormente se convierten en números significativos para el investigador; cuentan con un procedimiento propio de aplicación, codificación e interpretación.

Para la medición de las variables se utilizaron dos tesis, los cuales arrojaron diversos datos sobre cada variable.

En la investigación se dispone de diversos instrumentos para medir las variables de interés. Por la naturaleza del presente estudio, se aplicó la Escala de Ansiedad Manifiesta para Adultos (AMAS-A) para medir la variable del estrés, de Reynolds y cols. (2007). Está diseñada para evaluar el nivel de ansiedad que experimentan los individuos en la vida diaria, así como en la vida laboral y los otros escenarios de su vida. Las edades que cubre esta escala son de los 19 a los 59 años de edad.

En el año 2006 este manual fue estandarizado en México. En él se detallan los procesos de aplicación, calificación e interpretación de los resultados específicos.

La estandarización se llevó a cabo en cinco regiones del país de México, para abarcar los diferentes estilos culturales y los niveles económicos, se consideraron de tres a cuatro estados más importantes y representativos para la aplicación.

Los tres niveles del AMAS se formularon para aplicarse y calificarse de una manera fácil; se puede aplicar de manera grupal o individual, el uso adecuado del instrumento se necesita ser supervisado por un profesional de la salud mental, que sabe interpretar los resultados de pruebas psicológicas y se necesita que quien la aplique y califique, sepa una serie de pasos como son: materiales, instrucciones, calificación y obtención de puntajes naturales.

Se puede decir que la ansiedad es considerada por varios autores como el principal indicador del estrés en las personas, es por eso que es de importancia medir el estrés a través del nivel de ansiedad que muestra la persona. Para esta investigación

es de suma relevancia, porque ayuda a conocer la influencia que tiene sobre el desgaste ocupacional en los empleados de esta empresa.

El concepto desgaste ocupacional o *burnout*, se conceptualiza en este trabajo a partir de la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), de Uribe. La Escala de Desgaste Ocupacional es un instrumento que pretende cubrir las necesidades de medición del desgaste ocupacional con estándares psicométricos, confiables y formales. Este cuestionario se elaboró en apoyo a una investigación de muy alto nivel que se realizó, apoyada por académicos y estudiantes de la Facultad de Psicología de la UNAM, con la iniciativa de poner a los usuarios un eficiente instrumento de medición, y de comprender el fenómeno del *burnout* en las organizaciones del estado de México, ya que el instrumento fue validado y considerado confiable por la comunidad científica de la psicología.

Con ayuda de esta escala, la presente investigación tiene como finalidad demostrar la correlación del estrés y el desgaste ocupacional. Esto servirá como apoyo científico para verificar la hipótesis de investigación.

La principal finalidad, mediante estos dos instrumentos aplicados, es saber si existe una correlación del estrés con el desgaste ocupacional en los empleados de Comisión Federal de Electricidad, en la termoeléctrica C.T. presidente Plutarco Elías Calles.

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

Según Hernández y cols. (2010), una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de características, las cuales deben situarse en torno a contenido, lugar y tiempo; es poco probable poder trabajar con toda la población, por lo que es necesario seleccionar una muestra.

Para Toro y Parra (1999), la población es un conjunto de unidades que conforman una pluralidad.

Según Hernández y cols. (2010), la muestra se define como un reflejo del universo de sujetos o casos. Una muestra es un subgrupo de la población y básicamente hay de dos tipos:

- Probabilística: en la cual todos los elementos de la población tienen la posibilidad de ser elegidos.
- No probabilística: en la que la elección de los elementos depende de las características de la investigación.

Para esta investigación, se trabajó con la empresa de Comisión Federal de Electricidad (CFE) en la termoeléctrica C.T. Presidente Plutarco Elías Calles, en Petacalco, Guerrero, la cual actualmente se compone de 356 trabajadores, todos mayores de 20 años. La situación económica en que se encuentran estos trabajadores es alta-media, con un nivel educativo igual o superior a una carrera técnica o

profesional. La muestra tomada en cuenta para realizar esta investigación, está conformada por empleados de distintos departamentos y gerencias, que son:

- Gerencia: Administración general, superintendencia de ingeniería, superintendencia de mantenimiento y superintendencia de producción.
- Departamentos: Seguridad industrial, capacitación, informática, contabilidad, almacén, abastecimiento, gestión financiera, relaciones industriales, servicios generales, mecánico eléctrico, instrumentación civil, análisis y resultados, proyectos y mejoras, programación y control, operación, químico y energéticos ambientales.

En este caso, la muestra fue elegida por el encargado de capacitación y del sindicato Único de Electricistas de la República Mexicana (SURTEM), la cual fue de no probabilística, debido a que no todos los trabajadores tuvieron la posibilidad de ser elegidos.

Por lo tanto, las personas elegidas fueron aquellas que pertenecen a los puestos de confianza, administración, electricidad, instrumental y mecánicos, formando un total de ciento veintiocho personas.

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

Toda investigación debe llevar un método científico, es decir, debe seguir una serie de pasos, por lo tanto, a continuación se describe cómo se realizó la presente investigación.

En primera instancia, se establecieron las variables a investigar, mismas que fueron el estrés y el desgaste ocupacional, elegidas debido a las crecientes incidencias que se manifiestan en la actualidad. Enseguida se realizó una búsqueda de información.

Posteriormente se elaboró el marco teórico, el cual se compone de dos capítulos: el primero es del estrés; el segundo, síndrome del desgaste ocupacional.

Después se realizó un tercer capítulo, en el cual, de manera detallada, se explicó el proceso y la metodología que se siguió.

Para la aplicación y recolección de datos en la población a estudiar, se solicitó permiso al superintendente de la planta de CFE denominada Plutarco Elías Calles; dicho funcionario accedió una vez que se le planteó la importancia de este estudio en el plantel, en donde anteriormente se llevó a cabo una detección de necesidades en el departamento de seguridad higiene, y con base en ello se pudo observar que había un desinterés por el trabajo a realizar. A partir de esto, el superintendente formó parte de manera entusiasta en este proyecto de investigación.

Consecutivamente, se administraron las pruebas en el área de capacitación y desarrollo de dicha empresa, que se llevaron a cabo en distintas fechas y horas debido al poco tiempo que tenían los empleados en contestar. Las aplicaciones iniciaron los días 13 de marzo de 2015, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y 27 de marzo de 2015, de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Durante la aplicación de las pruebas, los trabajadores mostraron interés en contestarlas, sin embargo, algunos se mostraban con cierto desinterés por las presiones del trabajo, no obstante, todas las pruebas fueron contestadas. Enseguida se calificaron las pruebas, las cuales arrojaron resultados concluyentes a la investigación.

Finalmente, a partir de los resultados de las pruebas, se procedió a realizar un análisis estadístico y su interpretación.



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

En el siguiente apartado se dará a conocer el análisis e interpretación de resultados obtenidos en la presente investigación.

#### **3.4.1. El estrés en los empleados de la Termoeléctrica de CFE Plutarco Elías Calles en Petacalco, Guerrero.**

Selye hace mención sobre el término del estrés, al definirlo como “la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia; es decir, el estrés no se refiere a la demanda ambiental, como parecería desprenderse de su origen del campo de la física, sino que se refiere a sus consecuencias” (Palmero y cols. 2002: 424).

El estrés tiene como variables tres enfoques que se han estudiado en el transcurso del tiempo, los cuales son:

1. Como respuesta.
2. Como estímulo.
3. Como interacción persona-entorno.

Travers y Cooper (1996), señalan que por la falta de capacidades y las circunstancias cambiantes, para poder atender las necesidades que la cotidianidad presenta, el estrés puede afectar la interrelación homeostática de los procesos

psicológicos, conductuales y fisiológicos, a lo que se tiene como respuesta una escasa capacidad de adaptación.

Desde la visión de la ingeniería mental, la tensión apreciable depende del individuo, de la duración y de la fuerza aplicada, fomentando una adecuada concepción de las visiones conductuales que el entorno presenta, por lo tanto, esto es un círculo psicoambiental que perjudica en la forma de responder a un organismo.

“El estrés no es un suceso, es un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual” (Travers y Cooper; 1996: 31). Es así que se puede ver cómo el mundo afecta a la persona cuyas capacidades no están desarrolladas para enfrentar las exigencias del entorno. Por consiguiente, sería el estrés la respuesta que se refleja en el ambiente psicosocial del ser humano.

A continuación, se darán a conocer los resultados que arrojó la presente investigación en la muestra tomada de los empleados de la de Comisión Federal de Electricidad (CFE) en la termoeléctrica C.T. Presidente Plutarco Elías Calles, en la población de Petacalco, Guerrero.

Previo a ello, se definirán las medidas estadísticas retomadas en este trabajo. De acuerdo con Hernández y cols. (2010), las medidas de tendencia central son valores medios o centrales de una distribución, los cuales sirven para ubicar dichos valores dentro de la escala de medición.

Según los resultados que se obtuvieron de la prueba aplicada AMAS-A, en la que cuenta con una confiabilidad de .70, así como validez de contenido, constructo y predictiva, aunque no indica valores. Los indicadores que utiliza dicha prueba son: inquietud/hiperactividad que consta de catorce reactivos en donde describe un nerviosismo excesivo o una hipersensibilidad al estrés; la ansiedad fisiológica, que es una medición de las respuestas somáticas a la ansiedad y el estrés, en la que contiene nueve reactivos; por último las preocupaciones sociales con el estrés, el cual se basa en siete reactivos que reflejan los factores relacionados con el estrés en que se asocian con la vida adulta.

Los puntajes que se arrojan en dicha prueba se trasladan en puntajes T que por definición, es un puntaje directo convertido en un valor comparable, utilizando un promedio de 50 y una desviación estándar de 10.

Hernández y cols. (2010), señalan que la media se define como el promedio aritmético de una distribución, la cual se obtiene de la suma de todos los valores dividida entre el número de datos.

En cuanto a la escala de inquietud/hipersensibilidad, se encontró una media aritmética de 45.

Hernández y cols. (2010), indican que la mediana es la medida que divide la distribución por la mitad, es decir, refleja la posición intermedia de la distribución. En este caso, tal medida resultó con un valor de 42.

De acuerdo con Elorza (2007), la moda es la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de datos observados. En este estudio, la moda fue de 42.

Siguiendo con Hernández y cols. (2010), las medidas de variabilidad son cuantificaciones que indican la dispersión de los datos en la escala de medición, de las cuales, las más utilizadas son la desviación estándar y la varianza. La desviación estándar es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media; cuanto mayor sea la dispersión de los datos alrededor de la media, mayor será la desviación estándar; la varianza es la desviación estándar elevada al cuadrado. Sin embargo, con fines descriptivos a la presente investigación, se utiliza la desviación estándar.

Elorza (2007) menciona que la desviación estándar es la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones. El valor obtenido en esta subescala es de 9.6.

En la escala de ansiedad fisiológica/estrés se encontró una media de 46, una mediana de 43 y una moda de 39; la desviación estándar fue de 7.8.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés se encontró una media de 47, una mediana de 45 y una moda de 40. La desviación estándar fue de 8.6.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 44, una mediana de 43 y una moda representativa de 43. La desviación estándar fue 9.1.

De acuerdo con lo anterior, en el anexo 1 quedan demostrados gráficamente los resultados de la media aritmética de cada una de las subescalas ya mencionadas.

A partir de dichos resultados estadísticos, se puede interpretar que la mayoría de la muestra tomada de los empleados de la Termoeléctrica de CFE Plutarco Elías Calles en Petacalco, Guerrero, se encuentra dentro del nivel normal de estrés, es decir, son pocos los trabajadores que presentaron niveles altos de estrés. En la desviación estándar, los resultados obtenidos indican que son homogéneos, por lo tanto, pocos empleados se alejan del promedio del grupo.

Además de presentar los datos de las medidas de tendencia central y desviación estándar, se pretende establecer también los puntajes significativos que los sujetos obtuvieron, particularmente, que se encuentren por encima de la T 60.

De acuerdo con lo anterior, no existen datos significativos que estén por encima de la T 60, lo cual indica que el índice de ansiedad generalizada en los empleados de la empresa es muy poco, ya que los niveles en cuestión de la inquietud/hiperactividad es de 44.75; en la ansiedad fisiológica es de 45.50 y por último, en preocupaciones sociales con el estrés es de 46.73; por lo tanto, el estrés no es un problema de riesgo para dicha empresa.

### **3.4.2 Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional de los trabajadores de CFE de la Termoeléctrica Plutarco Elías Calles en Petacalco, Guerrero.**

“El termino *burnout* fue utilizado por primera vez por Freudenberger en 1974 para referirse a los problemas de los servicios sociales. Pero fue Maslach en 1977 quien lo difundió en el congreso anual en la Asociación Psicológica Americana, para definir una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos (citado por Cascio y Guillén; 2010: 176).

Ya que existen un gran número de definiciones del *burnout*, la más conocida es la de Maslach (1982), quien considera a dicha condición como “una combinación de lo siguiente:

1. Agotamiento emocional: sensación de no poder ofrecer más de sí mismo a nivel efectivo, debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que hay que atender como objeto de trabajo.
2. Despersonalización: desarrollo de actitudes, sentimientos y conductas negativas y cínicas hacia las personas destinatarias del trabajo.
3. Baja realización personal, tendencia a evaluarse negativamente, en concreto en cuanto a sus habilidades para realizar el trabajo y a las relaciones con las personas por las que se trabaja” (citada por Cascio y Guillén; 2010: 199).

De acuerdo con lo anterior, la prueba EDO se basa en tres indicadores: el agotamiento, la despersonalización y la insatisfacción al logro.

Mediante la aplicación de la escala de desgaste ocupacional (EDO), cuya confiabilidad general es de .8910; al identificar la correlación entre el desgaste ocupacional y diferentes variables demográficas, laborales y psicossomáticas, se obtuvieron datos globales de acuerdo con cada una de las subescalas establecidas en las pruebas.

En este apartado se presentan a continuación los puntajes T.

En la escala de agotamiento se obtuvo una media aritmética de 43, una media representativa de 41, una moda de 36 y una desviación estándar de 8.8.

En la escala de despersonalización se obtuvo una media aritmética de 49, una media representativa de 49, una moda 37, y una desviación estándar de 10.2.

Asimismo, en la escala de insatisfacción de logro se obtuvo una media aritmética de 46, una mediana representativa de 43, una moda de 42 y una desviación estándar de 7.3.

Se pretende establecer también los puntajes significativos que los sujetos obtuvieron, de tal manera que se encuentren por encima de T 60.

De acuerdo con los datos anteriores, los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional evaluados en esta muestra poblacional afirman que ningún trabajador de la empresa muestra un porcentaje significativo por encima de T 60, ya que en el indicador del agotamiento se obtuvo un nivel de 39.63; en la despersonalización se obtuvo 45.65 y por último, en la insatisfacción al logro se obtuvo 43.16.

En los datos presentados anteriormente se puede afirmar, con base en los indicadores psicológicos que muestra la evaluación del desgaste ocupacional, que los trabajadores no presentan afectación ni tensión extrema.

### **3.4.3. Descripción de la correlación entre el estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los empleados de la de Comisión Federal de Electricidad (CFE) en la termoeléctrica C.T. Presidente Plutarco Elías Calles.**

En el siguiente apartado se pretende indicar la relación estadística existente entre la variable independiente del estrés y la variable dependiente del desgaste ocupacional.

Según Maslach y cols. (citados por Landy y Conte; 2006), el desgaste ocupacional es una consecuencia del estrés en donde se encuentra un estado extremo de tensión, como respuesta prolongada a estresores laborales que exceden de los recursos de un individuo.



Para poder conocer la relación existente entre el nivel de estrés y las escalas de la prueba EDO, se obtuvo la varianza de factores comunes ( $r^2$ ), en la cual, mediante un porcentaje se indica el grado en que las variables se encuentran correlacionadas. Para obtener dicha varianza, se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la “r” de Pearson, según indican Hernández y cols. (2010).

De acuerdo con el estudio realizado en la empresa de Comisión Federal de Electricidad (CFE) en la termoeléctrica C.T. Presidente Plutarco Elías Calles, a continuación se resaltan los siguientes resultados.

En cuanto al nivel de estrés y la escala de agotamiento, existe un coeficiente de correlación de 0.31, de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Según Hernández y cols. (2010), esto significa que entre el estrés y la escala de desgaste ocupacional, existe una correlación positiva débil.

Entre el estrés y la escala de agotamiento, la varianza de factores comunes fue de 0.10, lo que significa que solo existe un 10% de relación, que se considera como significativa.

Entre el nivel de estrés y el indicador de despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.06, lo cual significa que entre dichas variables no existe una correlación.

El resultado de la varianza de factores comunes ( $r^2$ ) fue de cero, lo que significa que no existe correlación entre el estrés y la variable de la despersonalización.

Siguiendo con el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro, existe un coeficiente correlacional de 0.18 a partir de la prueba “r” de Pearson, de modo que se puede afirmar que entre dicho indicador y el estrés existe una correlación negativa muy débil.

En cuanto al estrés y el indicador de insatisfacción de logro, el resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.03, lo que significa que solo hay un nivel de correlación del 3%, que tampoco es una cifra significativa.

En función de lo anterior, se puede afirmar que el nivel de estrés se relaciona de manera significativa únicamente con el indicador del agotamiento; en contraparte, no existe una correlación significativa entre el estrés y los indicadores de la despersonalización e insatisfacción de logro.

De acuerdo con los resultados presentados anteriormente, se puede señalar que se confirma la hipótesis de trabajo, mencionando que existe una correlación significativa del estrés con el desgaste ocupacional en los empleados de Comisión Federal de Electricidad, en la termoeléctrica C.T. presidente Plutarco Elías calles, solamente en el caso de la escala de agotamiento, mientras que en el resto de las escalas se confirma la hipótesis nula.

## CONCLUSIONES

Dentro de la presente investigación, se cumplió con cada uno de los objetivos planteados en un principio, por lo que a continuación se presenta la forma en que estos se abordaron.

Una vez realizado el proceso del marco teórico e interpretación de resultados obtenidos, se procede a presentar las conclusiones del estudio.

El objetivo general consistió en analizar la relación que existe entre el estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores de Comisión Federal de Electricidad, en la termoeléctrica C.T. Presidente Plutarco Elías Calles, en Petacalco, Guerrero. Para lograrlo, se aplicaron dos escalas que cuantificaron respectivamente el nivel de ansiedad y el grado de desgaste ocupacional. Estos resultados se encuentran en el capítulo tres, donde se puede observar que aunque no se presenta un nivel significativo de estrés ni desgaste ocupacional significativo, de acuerdo con las pruebas aplicadas, sí existe una correlación significativa entre el estrés y el indicador del agotamiento.

Continuando con el objetivo metodológico, referido a la evaluación de la variable del estrés, la muestra de los empleados de la termoeléctrica Presidente Plutarco Elías Calles se logró mediante la administración y aplicación del test denominado Escala de

Ansiedad Manifestada en Adultos (AMAS-A). Los resultados obtenidos se muestran a detalle en el capítulo número tres.

Posteriormente, en el capítulo número dos, se dio cumplimiento a los objetivos particulares de carácter teórico: conceptualizar el desgaste ocupacional y describir las principales causas de este.

A su vez, el objetivo referido a la evaluación de la variable del desgaste ocupacional, tuvo cumplimiento al aplicar un test denominado Escala del Desgaste Ocupacional (EDO), en la muestra tomada de los trabajadores de la termoeléctrica Presidente Plutarco Elías Calles. Se exponen los resultados de manera detallada en el capítulo número tres.

Como aspecto relevante, en cuanto a lo anterior se puede mencionar que la variable del estrés no es un problema significativo para la empresa, ya que los niveles de la T están por debajo de 60; lo que se traduce en que no hay presencia importante de estrés, aunque no deja de ser un fenómeno que llame la atención.

De acuerdo con los resultados alcanzados, se corrobora la hipótesis de trabajo, la cual afirma que existe una correlación significativa entre el estrés y la subescala del agotamiento en los empleados de Comisión Federal de Electricidad, en la termoeléctrica C.T. Presidente Plutarco Elías Calles.

Cabe añadir que como el agotamiento es una escala importante, puede ir aumentando sus niveles, lo cual se traduce en un descenso de la productividad y la calidad de vida del empleado, al igual que puede afectar el clima organizacional de la empresa.

Para finalizar, el presente trabajo deja a los investigadores con el aprendizaje de que el desgaste ocupacional ocurre, y el hecho de que el estrés generado afecta en cierta medida, provocando agotamiento principalmente. También se queda como un elemento que se puede derivar en una posible capacitación, para enseñar a los trabajadores cómo afrontar esta situación y si es posible, evitarla.

## BIBLIOGRAFÍA

Cascio Pirri, Andrés; Guillén Gestoso, Carlos. (2010)

Psicología del trabajo.

Editorial Ariel. Barcelona.

Castillo Chávez, Adriana. (2011)

Correlación que existe entre el estrés y el desgaste ocupacional en los elementos de la Policía de Uruapan, Michoacán.

Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C. Uruapan, Michoacán, México.

Elorza Pérez-Tejeda, Aroldo. (2007)

Estadística para las ciencias sociales del comportamiento y la salud.

Editorial Cengage Learning. México.

Fontana, David. (1992)

Control de 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.

Ibarra Esquivel, Itzamar. (2013)

Correlación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores del SAT de Uruapan, Michoacán.

Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C. Uruapan, Michoacán, México.

Ivancevich, John; Matteson, Michael. (1985)

Estrés y trabajo.

Editorial Trillas. México.

Kreitner, Robert; Kinicki, Angelo. (1997)

Comportamiento de las organizaciones.

Editorial McGraw-Hill. España.

Landy, Frank; Conte, Jeffrey. (2006)

Psicología Industrial.

Editorial McGraw-Hill. México.

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

Luna Luna, Milton Carlos. (2011)  
Desgaste ocupacional y su relación con el estrés en los trabajadores de Gas Express Nieto.  
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C. Uruapan, Michoacán, México.

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

Potter, Beverly A. (1991)  
Estrés y rendimiento en el trabajo.  
Editorial Trillas, México.

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

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

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

Tonon, Graciela. (2008)  
Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada al síndrome de Burnout.  
Editorial Espacio. Argentina.

Toro Jaramillo, Iván Darío; Parra Ramírez, Rubén Darío. (1999)  
Método y conocimiento, metodología de la investigación.  
Editorial Fondo Editorial Universidad EAFIT. Medellín.

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

Carlotto, Mary Sandra; Gobbi, María Dolores. (2001)  
“Desempleo y Síndrome de Burnout.”  
Revista de Psicología, vol. X, núm. 1, pp. 131-139  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26410110>

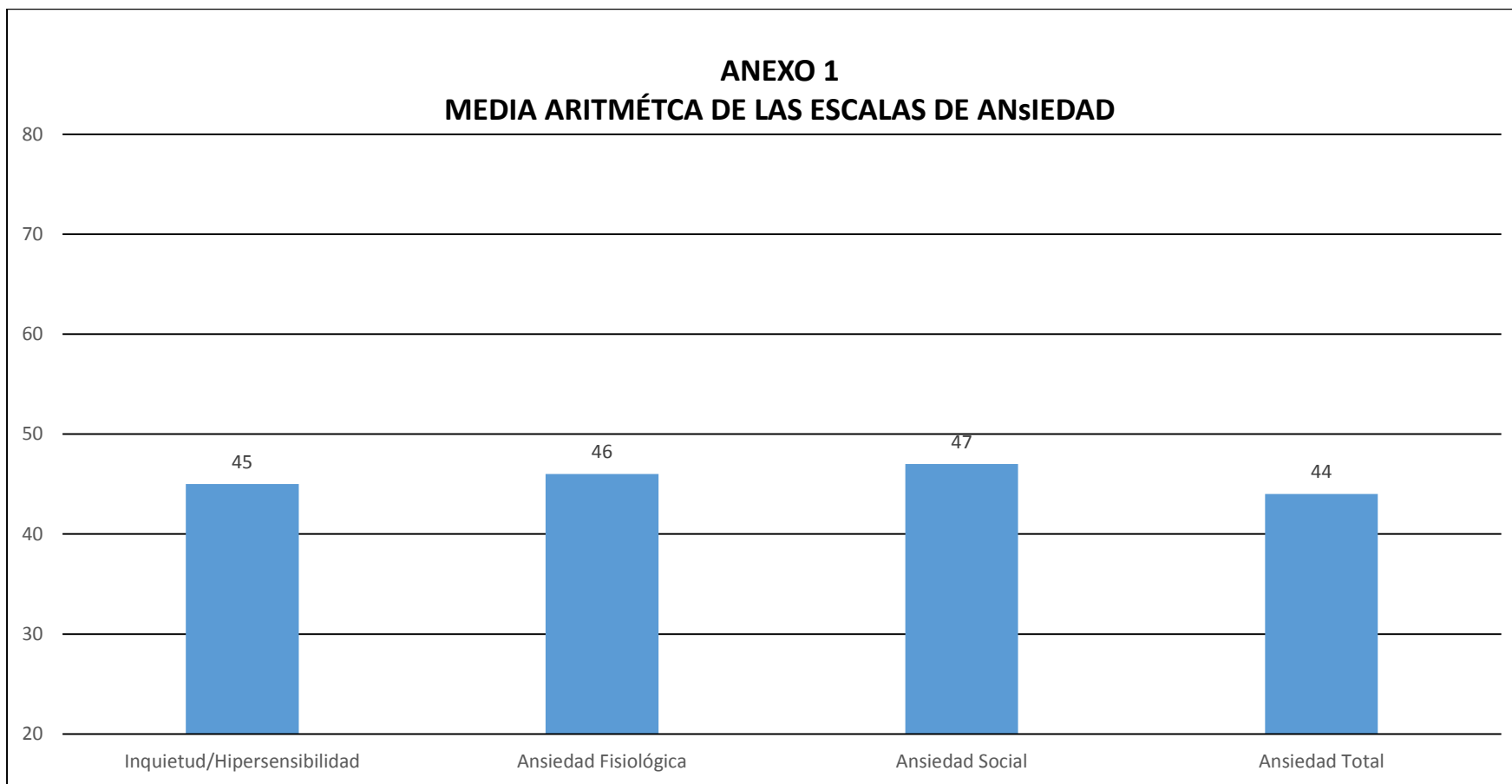
Regueiro, Rocío; León, Orfelio G. (2003)  
“Estrés en decisiones cotidianas”.  
Psicothema, vol. 15, núm. 4, pp. 533-538  
<http://www.psicothema.com/pdf/1103.pdf>

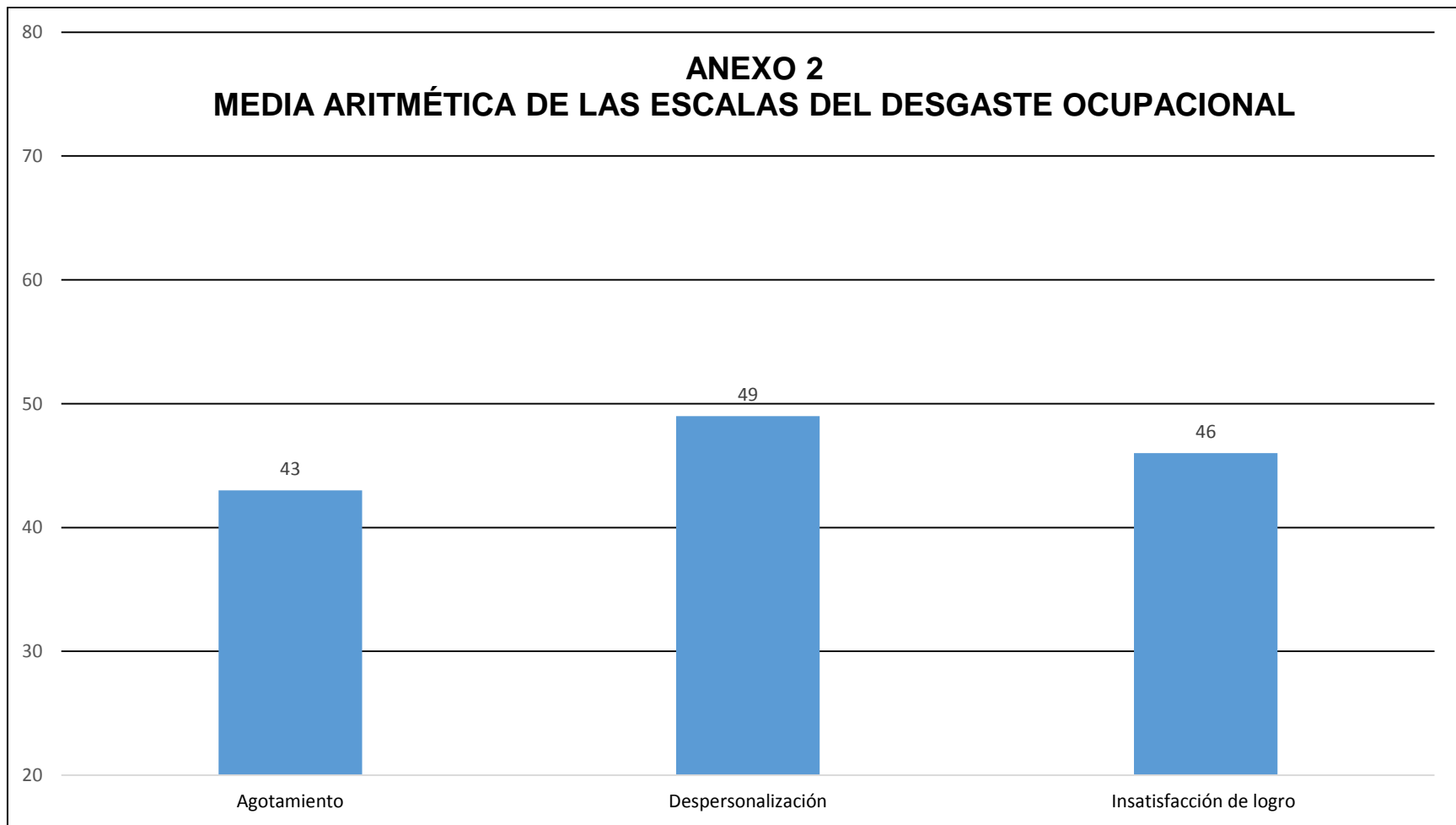
Richaud de Minzi, María Cristina; Sacchi, Carla. (1999)  
“Variables moderadoras del estrés”.  
Revista Latinoamericana de Psicología, vol. 31, núm. 2, 1999, pp. 355-365.  
Fundación Universitaria Konrad.  
<http://www.redalyc.org/pdf/805/80531208.pdf>

Rodríguez, Myrta. (2008)  
“Instrumentos de medición del Burnout.”  
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19054/Capitulo2.pdf>

Rodríguez Díaz, Melissa Alejandra. (2010)  
“Burnout: un fenómeno creciente.”  
Psicología desde el Caribe, núm. 26, julio-diciembre.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21319039001>

Universidad Intercontinental. (2013)  
“Principios de psicometría”  
Universidad Intercontinental UIC. Facultad de Psicología. Área de la Salud.  
<https://neurocienciacognicion.files.wordpress.com/2013/06/principios-de-psicometrc3ada.pdf>.





**anexo 3**  
**correlación entre el nivel de estrés y los niveles psicológicos del desgaste ocupacional**

