



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 LOS CENDI DE
URUAPAN, MICHOACÁN*

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Sandra de Jesús García Salazar

Asesor: Lic. Héctor Raúl Zalapa Rios

Uruapan, Michoacán. 24 de marzo de 2017.



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	2
Planteamiento del problema.	4
Objetivos.	6
Hipótesis.	7
Justificación	8
Marco de referencia	9

Capítulo 1. El estrés.

1.1 Antecedentes históricos del estrés	15
1.2 Tres enfoques teóricos del estrés	18
1.2.1 Estrés como estímulo	20
1.2.2 Estrés como respuesta	22
1.2.3 Estrés como relación persona – entorno (enfoque interaccionista)	25
1.3 Los estresores	27
1.3.1 Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos	29
1.3.2 Estresores biogénicos	31
1.3.3 Estresores en el ámbito laboral	32
1.4 Procesos del pensamiento que propician el estrés	37
1.5 Los moduladores del estrés	40
1.5.1 El control percibido	40
1.5.2 El apoyo social	41
1.5.3 El tipo de personalidad: A/B	42

1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos	43
1.6 Los efectos negativos del estrés	44

Capítulo 2. Desgaste ocupacional (*burnout*).

2.1 Marco conceptual	46
2.1.1 Antecedentes históricos del concepto	47
2.1.2 Perspectivas teóricas	49
2.1.3 Definiciones	53
2.2 Componentes del desgaste ocupacional	55
2.3 Desarrollo del <i>burnout</i>	56
2.3.1 Fases del <i>burnout</i>	57
2.3.2 Factores desencadenantes	58
2.4 Estrategias de afrontamiento	63
2.4.1 Intervención organizacional	67
2.4.2 Estrategias personales	69
2.5 Medición del <i>burnout</i>	72
2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral	74
2.7 Calidad de vida en el trabajo	75
2.8 Estrés y desgaste ocupacional	77

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1 Descripción metodológica	79
3.1.1 Enfoque cuantitativo	80
3.1.2 Investigación no experimental	82
3.1.3 Diseño transversal	83
3.1.4 Alcance correlacional	84

3.1.5 Técnicas de recolección de datos	85
3.2 Delimitación y descripción de la población	89
3.3 Descripción del proceso de investigación	90
3.4 Análisis e interpretación de resultados	93
3.4.1 Nivel de estrés en los trabajadores de los CENDI de Uruapan, Michoacán .	94
3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional (<i>burnout</i>) en la población de estudio	97
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional	99
Conclusiones	102
Bibliografía	104
Mesografía	106
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

Desde hace tiempo se ha escuchado hablar sobre el término estrés. cuando se menciona en alguna conversación se cree saber todo sobre él, y cuando algunos sujetos escuchan una persona que se siente cansada, lo relacionan con uno de los síntomas que lo caracterizan, y sin analizarlo, responden de inmediato que tiene estrés, aunque no sea así; puede parecer, pero existen otros problemas que afectan a las personas en su vida cotidiana, tal es el caso del término *burnout*, también conocido como desgaste ocupacional, que poco se conoce pero afecta el rendimiento de la persona o trabajador en sus labores diarias.

En la presente investigación se analiza la relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en trabajadores de los Centros de Desarrollo Infantil (CENDI) de Uruapan, Michoacán. Esta institución tiene contratadas personas que trabajan 8 horas directamente con niños cuyos padres les dejan a cargo, con una gran responsabilidad, porque tienen que ir a trabajar y no tienen con quien dejarlos.

Por tal motivo, la investigación se realizó con el propósito de analizar si los trabajadores mencionados están estresados y si presentan desgaste ocupacional. Para cumplir con dicha investigación se requiere de un escenario situacional y metodológico que se presenta a continuación.

Antecedentes

Para comenzar a hablar sobre el estrés, es importante mencionar que el vocablo se importó a la psicología en 1956 por parte del fisiólogo canadiense Selye. Este término proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede llegar a deformarlo o romperlo.

Selye define al estrés como una respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia, como un conjunto de comportamientos habituales que inducen a una determinada activación de este proceso (citado por Martínez; 2011).

En cambio, Para Lazarus y Folkman, el estrés laboral se produce cuando las demandas laborales exceden o superan los recursos de adaptación de la persona (citados por Bernaldo y Labrador; 2008).

En los años cincuenta del siglo XX se investigó previamente la respuesta fisiológica no específica de un organismo bajo situaciones estresantes, denominada Síndrome de Adaptación General, que se compone de tres fases: alarma, resistencia y agotamiento (Cano, en www.ucm.es).

Ante esto, Selye consideraba que cualquier estímulo podía ser estresor, cuando este provocaba una respuesta inespecífica de reajuste o reequilibrio homeostático en el organismo, sin incluir como agentes estresores los estímulos psicológicos (citado por Cano, en www.ucm.es).

Por otro lado, el concepto de *burnout* fue introducido por Freudenberger en 1974. Posteriormente, Maslach y Jackson definieron el *burnout* como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico, cuyos rasgos principales son: agotamiento físico o psicológico y emocional, una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a la tarea que se ha de realizar (citados por Bernaldo y Labrador; 2008).

Un estudio sobre el estrés laboral, en la Comisión Europea, por medio de la Fundación Europea para la Mejora de las condiciones de Vida y Trabajo, en 1999, arrojó como resultado que el 28% de sus trabajadores padece estrés y el 20%, *burnout*, teniendo como sectores afectados los trabajos manuales especializados, la restauración, el transporte y la metalurgia (Cano, referido en www.ucm.es).

De manera más cercana, se realizó un estudio en el año 2011, en trabajadores de enfermería del Hospital General de Uruapan, sobre el estrés y el desgaste ocupacional, tomando una propuesta metodológica de tipo transversal y correlacional. Para la recolección de los datos se empleó la prueba Perfil de Estrés y la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), obteniendo como resultados que no existe relación significativa entre las dos variables mencionadas (Martínez; 2011).

Se puede ver que desde hace tiempo se han hecho investigaciones acerca del estrés y el *burnout*, y que estos fenómenos deben ser más analizados por el campo de la psicología, ya que son pocos los investigadores que profundizan en los temas.

En los Centros de Desarrollo Infantil (CENDI) de Uruapan, Michoacán, se ha observado en los trabajadores, que al finalizar la jornada laboral se notan cansados, estresados, y esto se ve reflejado en el viernes de integración, porque ya todos quieren ir a su casa a descansar, o a seguir con las labores que tienen particularmente, pues algunos de ellos, después de que concluyen las horas de trabajo, se van a estudiar, a realizar las labores del hogar o tienen otro trabajo. Todo lo anterior despierta el interés por estudiar la realidad que viven en lo emocional.

Planteamiento del problema

Se ha observado que en la actualidad, es muy importante conocer la influencia del estrés en la vida diaria, siendo este un factor que desencadena problemáticas que impiden el rendimiento laboral de las personas.

Así como el estrés es un factor que se presenta a menudo en estos tiempos, hay que reconocer otro desencadenante que no es muy identificado por las personas, el desgaste ocupacional o *burnout*, que está ligado a un proceso disfuncional de deterioro en los ámbitos de acción de las personas.

Es importante indagar que tanto el estrés como el desgaste ocupacional están relacionados entre sí, ya que estos dos factores contribuyen básicamente a modificar el perfil conductual de la persona en las tareas que realiza.

Hay pocas personas que conocen acerca del estrés y el desgaste ocupacional, ya sea porque en sus trabajos se han encargado de darles a conocer las problemáticas que se pueden presentar, o porque alguna vez lo escucharon. Por otro lado, existen quienes no conocen de los temas ni les han hablado al respecto.

Esto tiene que ver con la falta de investigaciones que se han llevado a cabo y porque las que se han hecho al respecto, se llevan a cabo en empresas grandes, que cuentan con un mayor número de personal.

Es interesante realizar la investigación en un lugar donde el número de personal sea menor, y donde no sea una empresa, sino un CENDI, porque en este tipo de trabajo, el personal está en contacto directo con los niños, trabajando diariamente en el desarrollo integral y pleno de sus capacidades y potencialidades.

Es por eso que los trabajadores deben dar lo mejor de sí, porque su trato es con niños, no con adultos. Es importante señalar que los empleados, al finalizar su jornada laboral, tienen otras actividades que realizar: algunos son padres o madres de familia que tienen que llegar por sus hijos, realizar las labores domésticas, algunos otros son estudiantes y otros tantos tienen un empleo adicional.

Al finalizar la jornada laboral cotidiana, se nota la fatiga y el estrés en cada trabajador. Es por eso que se establece la siguiente pregunta de investigación: ¿El nivel de estrés que presentan los trabajadores de los CENDI, de Uruapan, Michoacán, tiene relación con los indicadores del desgaste ocupacional?

Objetivos

Los lineamientos siguientes permitieron optimizar los recursos disponibles y mantener el carácter científico del presente estudio.

Objetivo general

Analizar la relación que existe entre el nivel de estrés y el grado en el que se presentan los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los trabajadores de los CENDI, de Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares

1. Definir el concepto de estrés.
2. Identificar las consecuencias del estrés.
3. Definir el concepto de desgaste ocupacional.
4. Establecer los factores desencadenantes del desgaste ocupacional.
5. Describir los indicadores del desgaste ocupacional.
6. Medir el nivel de estrés en los trabajadores de los CENDI, de Uruapan, Michoacán.
7. Evaluar la presencia de los indicadores del desgaste ocupacional en la población de estudio

Hipótesis

Las siguientes explicaciones tentativas se propusieron a partir del acervo bibliográfico disponible.

Hipótesis de trabajo

Los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional tienen una relación significativa con el nivel de estrés que presentan los trabajadores de los CENDI de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis nula

Los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional no tienen una relación significativa con el nivel de estrés que presentan los trabajadores de los CENDI de Uruapan, Michoacán.

Operacionalización de las variables

Para medir el estrés se utilizó el test denominado Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS), el cual permite evaluar , en personas desde 18 hasta los 59 años, el nivel de ansiedad que experimentan en su vida cotidiana (Reynolds y cols.; 2007).

Por otro lado, para medir el desgaste ocupacional se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), es un instrumento confiable, el cual evalúa en tres escalas el desgaste ocupacional (Uribe; 2010).

Justificación

Esta investigación se realizó principalmente porque aborda un tema de gran importancia, que aportará mucho a los directivos de las escuelas, estancias infantiles, centros de desarrollo infantil, entre otros, pero más aún a los empleados de los CENDI, quienes tienen la gran tarea de llevar a cabo los proyectos, y que muchas de las veces les es difícil.

El personal tiene la gran responsabilidad de cumplir aiosamente el proyecto, hay a quienes se les dificulta y, a pesar de ello, son constantes con sus labores, se esfuerzan por llegar temprano y cumplir con las reglas establecidas.

La mayoría de las veces el cansancio, la fatiga y el estrés lo atribuyen a la falta de sueño y descanso, piensan que durmiendo más estarán mejor. Pero no es así, esto sucede por la falta de información que tienen las empresas y escuelas, las cuales llegan al grado de despedir personal y contratar gente nueva que pueda sobrellevar las jornadas laborales.

Es importante abordar este tema porque es poco conocido por la gente: aun cuando existe información que puede utilizarse, existe un problema, el que no toda la

gente comprende los términos que se emplean, o sea, no saben de lo que se está hablando.

Esta investigación aportara mucho a la psicología, ya a que este tema en particular, la mayoría de las veces se realiza en empresas donde se cuenta con mayor número de trabajadores, y en donde las labores que se realizan son de índole empresarial, sin tomar en cuenta a los empleados que laboran con niños y jóvenes.

Marco de referencia

El CENDI ofrece un servicio educativo de alta calidad a los hijos de madres trabajadoras de escasos recursos económicos, es decir, de familias socialmente desprotegidas.

Esta institución otorga un apoyo asistencial de alta calidad y eficiencia, con el fin de lograr el desarrollo integral y pleno de las capacidades y potencialidades de los niños (as), a través de la acción profesional de un equipo multidisciplinario de especialistas que, aplicando programas científicamente concebidos, contribuyen a revertir el círculo social de la pobreza.

El objetivo general del proyecto es asegurar el desarrollo integral y armónico de los niños y niñas que asisten, así como lograr incidir de manera positiva en la comunidad, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

La misión de esta institución es ofrecer un servicio educativo y asistencial de alta calidad y eficiencia a hijos de madres trabajadoras de áreas socialmente desprotegidas, a partir de los 45 días de nacidos hasta los 5 años 11 meses, con el fin de lograr el desarrollo integral y pleno de sus capacidades y potencialidades, a través de la acción profesional de especialistas que logran impactar para revertir el círculo de la pobreza.

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

A través del trabajo con niños y el personal, fomentan valores como: obediencia, patriotismo, honestidad, generosidad, respeto, fortaleza, amistad, tolerancia y responsabilidad.

Como en otras escuelas, el CENDI tiene su propia organización, que se debe seguir tal como se encuentra establecida, de la siguiente manera: Coordinación General, Supervisora y Director; a cargo de este se encuentran los técnicos, compuestos por las siguientes áreas que a su vez tienen a cargo otras: Medicina, se encarga de servicios generales y mantenimiento; Trabajo Social; Pedagogía, se encarga de los cocurriculares (son los maestros de música, inglés, educación física,

danza y Tae Kwon Do), titulares y asistentes; Psicología y Nutriólogo, que se encarga de la cocina y el almacén.

Esta investigación se realizó en los tres planteles CENDI de Uruapan, los cuales son: El Centro de Desarrollo infantil (CENDI) “Tzipiparin”, que se encuentra ubicado en Paseo de la Revolución No.55 en la Colonia Jardines del Bosque, en Uruapan, Michoacán.

Actualmente este centro educativo cuenta con un total de 41 trabajadores compuestos de la siguiente manera; un director, una trabajadora social, una pedagoga, una psicóloga, un nutriólogo, una encargada de sistemas y una administradora, ocho titulares y doce asistentes, un maestro de música, una de inglés, uno de educación física, uno de danza y uno de Tae Kwon Do, una encargada del almacén; en cocina hay cuatro personas, en servicios generales dos personas y un encargado de mantenimiento.

La infraestructura cuenta con dos edificios de dos plantas, el primero está constituido por un pasillo donde encuentra el filtro médico, enseguida las escaleras que dirigen a la parte de arriba donde está el comedor, y la cocina, aun lado está un pasillo donde se encuentra, un baño, un cuarto para el almacén, unas escaleras (que dirigen a la dirección y cuarto de mantenimiento) y dos salas.

La parte de abajo está constituida por una recepción, dos salas divididas en lactantes I y II, y lactantes III, una sala de maternal I, una sala de maternal II, la

dirección, un almacén, una oficina mediana donde se encuentra la doctora, la psicóloga, la trabajadora social, la pedagoga y la nutrióloga, un patio amplio pavimentado, una cocina, un comedor, una sala donde es el gimnasio y un filtro que es donde se reciben a los niños. Se cuenta con dos baños divididos: el primero cuenta con una taza para adulto, que es para el personal y cinco bañitos para los niños, el otro baño cuenta con una taza grande y tres bañitos.

La planta de arriba cuenta con cuatro salas, una para maternas III, y las tres restantes para preescolar I, II y III. En las salas de maternal III y preescolar I cuentan con baño propio, y una sala no muy grande de cómputo. Todo el edificio cuenta con los servicios de luz, agua y drenaje.

El segundo escenario de estudio fue el CENDI “Tzipecuaro”, ubicado en Anillo de Circunvalación s/n, Col. La Quinta, en Uruapan, Michoacán.

Actualmente este centro educativo cuenta con un total de 41 trabajadores compuestos de la siguiente manera: un director, una trabajadora social, una pedagoga, una psicóloga, un nutriólogo, un doctor, una encargada de sistemas y una administradora, diez titulares y once asistentes, un maestro de música, uno de educación física y uno de Tae Kwon Do, así como una encargada del almacén; en cocina hay cuatro personas, en servicios generales dos y un encargado de mantenimiento, al igual que un velador.

La infraestructura cuenta con dos edificios de dos plantas, el primero está constituido por el filtro médico, unas escaleras que dirigen a la segunda planta donde se encuentra un comedor, una cocina, un baño, un cuarto de almacenamiento, una sala para preescolar I A, una sala para preescolar II B y unas escaleras que dirigen a la dirección y sistemas, como al material de mantenimiento.

Para llegar al segundo edificio se tiene que pasar por un patio, a un lado se encuentra un baño para el personal, en la primera planta del edificio hay cuatro salas divididas en lactantes I y II, lactantes III, maternal I y II y maternal III. En la segunda planta hay cuatro salas divididas en preescolar I B, preescolar II A, preescolar III A y preescolar III B.

El tercer escenario de investigación fue el CENDI “Jorhenperani”, el cual se encuentra en carretera a Pátzcuaro #753, col. Las Granjas de Bella Vista, en Uruapan, Michoacán.

Actualmente, este centro educativo cuenta con un total de 31 trabajadores compuestos de la siguiente manera: un director, una trabajadora social, una pedagoga, una psicóloga, un nutriólogo, una encargada de sistemas y una administradora, ocho titulares y ocho asistentes, un maestro de música y uno de educación física. En cocina hay cuatro personas, en servicios generales, dos.

La infraestructura del edificio cuenta con tres plantas, la de abajo está constituida por una recepción que es el filtro, el baño del personal, los lavamanos para los niños, el comedor y la cocina.

La segunda planta cuenta con un espacio para guardar el material que se ocupa para trabajar con los niños, a un lado una sala de maternal II, subiendo unos escalones por detrás de la escalera una sala de lactantes III, ahí mismo se encuentra un baño que no se usa y un pequeño cuarto que se utiliza como almacén de periqueras; una sala de lactantes I y II con un baño que no sirve, una sala de maternal I, un salón grande dividido por una tabla-roca con un baño.

En la tercera planta están tres salones para preescolar I, II y III, una sala para el área de computación donde se comparte para ver películas, ahí mismo hay un baño. Por último, en la parte de arriba se encuentra el gimnasio y el área de danza. Todo el edificio cuenta con los servicios de luz, agua y drenaje.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

Dado que para entender un problema de estrés, hay que saber de lo que se quiere hablar y para hacerlo, se debe tener conocimiento sobre el tema, en este capítulo se hablará sobre el concepto de estrés desde la perspectiva de distintos autores, para conocer las diferentes formas en las que se presenta el estrés y cómo el ser humano, sin saber, vive y realiza sus labores diarias estresado.

1.1. Antecedentes históricos del estrés.

“Estrés proviene del latín *stringere*, que significa presionar, comprimir, oprimir. Anteriormente esta palabra comenzó a utilizarse en la física y la metalurgia para referirse a la fuerza que se aplica a un objeto y que puede llegar a deformarlo o romperlo” (Sánchez; 2007: 14).

En el siglo XVII, el término consiguió su primera importancia técnica cuando “Robert Hooke, prominente físico y biólogo, intentó ayudar a diseñar estructuras hechas por el hombre, tomando en cuenta que la estructura debe resistir diferentes cargas. Hooke se interesó especialmente por las características de los metales que los hacen vulnerables. Esto ayudó a los psicólogos a ver que la capacidad de los metales para soportar la carga es como la capacidad de las personas para tolerar el estrés” (Lazarus y Lazarus; 2000: 280).

En pocas palabras, Hooke quiere decir que algunas personas poseen cierta capacidad para resistir las cargas que desencadenan el estrés, pero hay otras que pueden ser excesivas y vuelven al individuo vulnerable.

El médico francés Claude Bernard demostró que, genéticamente, la naturaleza provee al ser humano de mecanismos para enfrentar las contingencias del ambiente externo. Cualquier cambio externo que se presente en el ambiente puede perturbar al organismo, si bien los seres vivos tienen la capacidad de mantener su estabilidad interna, aunque las condiciones externas se modifiquen.

Esto quiere decir que las personas, al encontrarse en una situación estresante, pueden enfrentar los cambios externos que se presenten, manteniendo su estabilidad interna aunque se modifique el exterior.

Walter Bradford Cannon, fisiólogo estadounidense, amplió los principios de Bernard en la primera mitad del siglo XX, el cual bautizó al “estado dinámico” como “homeostasis”; demostró que el cuerpo puede adaptarse para enfrentar peligros externos importantes. En 1922 propuso el término “homeostasis”, para referirse a los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos.

Dicho autor planteó que los eventos inesperados que provocan emociones, pueden desencadenar una respuesta de ataque o fuga, permitiendo así identificar la relación entre lo psicológico y lo biológico.

Cannon se refiere a que si la persona se encuentra en un evento inesperado, y este provoca en ella distintas emociones, tanto físicas como psicológicas, su cuerpo puede adaptarse de tal forma que podrá enfrentar el peligro que la acecha, ya sea enfrentándolo o evadiéndolo.

Por su parte, Hans Selye inició con el estudio científico del estrés, el cual le permitió identificar una reacción inespecífica, fisiológica y adaptativa frente a cualquier impacto que tenga el organismo por diferentes estímulos, a esta reacción la llamó “Síndrome general de adaptación”. Más tarde, al estrés lo definió como “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior”, y al estímulo que lo causó lo denominó “estresor” (Sánchez; 2007: 15).

La reacción que tiene la persona ante el estímulo estresor, es la forma en la que se prepara su organismo para enfrentarse o huir de la situación peligrosa.

La crisis emocional que se generó en los combatientes de la Primera Guerra Mundial, se explicó desde una perspectiva neurológica y no psicológica. Todo era atribuido a los proyectiles que se disparaban, generando la vaga idea de que había conmoción por dichos proyectiles y que podían llegar a producir daños al cerebro.

Surgió un gran interés por el estrés en la Segunda Guerra Mundial por parte de los militares, debido a que los soldados en combate se desvanecían emocionalmente, a esto lo llamaron “fatiga de combate” o “neurosis de guerra”, lo que generaba una explicación psicológica.

Los militares querían saber cómo seleccionar hombres que fueran resistentes al estrés y como entrenarlos para que supieran manejarlo. Esto fomentó cada vez más investigaciones.

Después de esto, resultó que el estrés se podía aplicar a muchas situaciones de la vida cotidiana, como el matrimonio, el trabajo, la escuela, aprobar un examen o enfermarse.

Lo que se ha aprendido durante este tiempo es que todos los sujetos necesitan un poco de estrés para agilizar el esfuerzo y enfrentar los problemas. En pocas palabras, el estrés es una respuesta natural a las exigencias de la vida, aun cuando para algunas personas resulta ser una gran exigencia y las hace ser más vulnerables ante el estrés, para otras no lo es.

1.2. Tres enfoques teóricos del estrés

Cada ser humano realiza durante el día distintas labores, no todos tienen las mismas responsabilidades o preocupaciones, es por eso que los investigadores, al estudiar el estrés ocupacional, se centran en uno de los tres enfoques que se presentan a continuación, según Lazarus y Lazarus (2000), así como Travers y Cooper (1996).

1. Estrés como variable dependiente, o como respuesta: Los investigadores se centran en el estrés como la respuesta a un estímulo, ya sea como una situación

que se presenta o al ambiente molesto que lo rodea. Como la carga de trabajo que tiene la persona, el turno laboral que debe realizar, el tipo de jefe que tiene o los compañeros de trabajo. La reacción a esto puede ser fisiológica, psicológica o conductual.

La persona, al encontrarse en una situación desconocida o incómoda, reacciona de manera inmediata, su aspecto fisiológico puede cambiar, su forma de pensar o la manera en la que se comporta.

2. El estrés como variable independiente, como estímulo: Se centra en el estrés como un fenómeno externo al individuo, sin tomar en cuenta las percepciones individuales ni las experiencias.

La persona es independiente, no tiene vínculo con el estímulo estresor.

3. El estrés como variable interviniente, enfoque interactivo: Lo más importante es el modo en que las personas perciben esas situaciones que se les imponen, y la forma en que reaccionan ante ellas.

Cuando la persona se encuentra en una situación estresante, responde a ese estímulo que lo incomoda. La situación o estímulo estresante, se vincula con la respuesta que da la persona.

Estos tres puntos de vista hablan sobre el estrés, aunque cada uno tiene una definición diferente, así como la metodología que se empleó para investigar dicho tema.

1.2.1. Estrés como estímulo.

Hipócrates, considerado el padre de la medicina, tenía la idea de que el entorno condicionaba las características de la salud y la enfermedad. Por lo tanto, es una forma de considerar al estrés, al igual que la relación de la salud y la enfermedad, con algunas condiciones que se encuentran presentes en el entorno externo del individuo.

Lo anterior sostiene que distintas características ambientales que son molestas, repercuten de manera brusca, de tal forma que deja una ruptura en la persona, provocando así cambios en ella.

El nivel de tensión que se observa y su tipo, dependen del individuo, así como la duración y fuerza de la presión aplicada. La presión que se puede manifestar puede ser de dos maneras: física o emocional, y si se presenta durante un extenso periodo de tiempo, puede llevar a diferentes reacciones de ansiedad, que llegan a resultar estresantes. En pocas palabras, el estrés es de carácter ambiental. Su entorno puede ser físico o psicológico.

Este enfoque se centra en identificar aquellos estímulos que son potencialmente estresantes.

Un componente en esta teoría es que cada persona posee un nivel de tolerancia que se puede vencer, y que esto puede provocar daños temporales o permanentes.

También está el hecho de que una persona siempre está expuesta a un sinfín de presiones, y aun cuando puede resolverlas, basta que suceda algo para que la balanza se desequilibre entre una actitud de resolución y un fuerte hundimiento.

Selye (citado por Travers y Cooper; 1996) expuso que no se puede tomar el término y el concepto de estrés como totalmente negativos, ya que el fenómeno se puede considerar un estimulante y un rasgo vital.

Menciona que la persona puede experimentar cuatro tipos de estrés: “hiperestrés” cuando hay exceso, “hipoestrés” o defecto de estrés, “distrés” estrés negativo, que no se desea, incontrolable y quizás dañino, y el “eustrés”, positivo, que motiva, desarrolla y propicia un cambio.

Lo más importantes en este enfoque de estrés como estímulo, es identificar las distintas fuentes del estrés.

1.2.2. Estrés como respuesta.

En este enfoque se considera al estrés como una variable dependiente, en otras palabras, la reacción que tiene la persona frente a un estímulo que le es desagradable.

Fisher argumenta que “se puede deducir que una persona se ha visto expuesta a condiciones estresantes si manifiesta indicios de tensión” (citado por Travers y Cooper; 1996: 29).

Algo fundamental que se puede utilizar en conjunto con el estrés, son la tensión, el esfuerzo y la presión. Lo más importante en este enfoque es la manifestación del estrés.

Cuando el estrés va más allá de los niveles óptimos, agota la energía psicológica, degenera el desempeño y a menudo deja un sentimiento de inutilidad y subestima, con limitados propósitos y objetivos inalcanzables.

“Selye acreditó el Síndrome de Adaptación General como modelo de la reacción ante los estresores. Reconoce tres fases en la respuesta, a saber: reacción de alarma, etapa de resistencia y etapa de agotamiento” (citado por Fontana; 1992: 10).

Durante la reacción de alarma, “la resistencia fisiológica disminuye un poco, mientras que el organismo está reuniendo fuerzas para la etapa de resistencia, y esta

va a depender de la fuerza que tenga la persona, y si en algún caso se le obliga a continuar, la etapa de agotamiento será invariable” (Fontana; 1992: 11).

Este modelo se puede emplear en los aspectos psicológicos.

La energía fisiológica y la psicológica no son distintas entre sí. Si hay agotamiento físico por el estrés, se sentirá más agotamiento psicológico y viceversa.

Los efectos psicológicos del estrés que resultan benéficos, se presentan en la fase de resistencia, esto dependerá de la valoración que tenga la persona en la utilidad del estresor, la capacidad de resistir y qué tan necesario es enfrentarse al desafío.

En cambio, los efectos dañinos se presentan en la fase de agotamiento y varían de una persona a otra. Estos efectos se dividen en tres: los relacionados con el pensamiento y el conocimiento son cognoscitivos; los que están relacionados con los sentimientos, las emociones y la personalidad son los efectos emocionales; y con los elementos tanto cognoscitivos como emocionales, se integran los efectos conductuales generales. Estas tres clases tienen puntos diferentes a tratar.

A continuación se abordarán algunos puntos de los efectos psicológicos en la fase de agotamiento:

Efectos cognoscitivos del estrés excesivo:

- “Decremento del periodo de la concentración y atención. Hay dificultad para mantener la concentración, disminuye la capacidad de observación.
- Aumento de la distractibilidad. Con frecuencia se pierde la continuación de lo que se está pensando o diciendo.
- Deterioro de la memoria a corto y a largo plazo. El periodo de la memoria se reduce, disminuyendo el recuerdo y el reconocimiento de material familiar.
- La velocidad de respuesta se vuelve impredecible. La velocidad en la que se responde se reduce, el tratar de compensar puede llevar a tomar decisiones apresuradas” (Fontana; 1992: 12).

Efectos emocionales del estrés excesivo:

- “Aumento de la tensión física y psicológica. Hay poca capacidad para relajar el tono muscular, sentirse bien y detener las preocupaciones y la ansiedad.
- Aumento de la hipocondría. Esas enfermedades imaginadas se agregan a los malestares reales causados por el estrés. Ya no hay sensación de salud y bienestar.
- Aparecen cambios en los rasgos de personalidad. Las personas que eran esmeradas y cuidadosas, pueden volverse desaseadas y descuidadas; las personas preocupadas, serán indiferentes.
- Debilitamiento de las restricciones morales y emocionales. Disminuyen los códigos de conducta y el control de los impulsos sexuales o pueden volverse exageradamente rigurosos” (Fontana; 1992: 13).

Efectos conductuales generales del estrés excesivo:

- Aumento de los problemas del habla. Aumenta la tartamudez, se habla muy rápido y atropellado. Puede darse en personas que no estaban afectadas.
- Aumento del ausentismo. Por medio de enfermedades reales o imaginarias, excusas inventadas, retardos o la falta al trabajo se vuelve un problema para la persona.
- Alteración de los patrones de sueño. El sujeto tiene dificultad para dormir o permanecer dormido por más de cuatro horas continuas.
- Aumento del cinismo acerca de los clientes y de los colegas. Tienden a culpar a los demás.

La frecuencia de estos efectos varía de una persona a otra, así como el grado de gravedad; serán pocas las personas extremadamente estresadas, que mostrarán todos. La aparición de alguno de estos síntomas indica que la persona ha alcanzado o va a llegar a la fase del colapso del Síndrome de Adaptación General.

1.2.3. Estrés como relación persona – entorno (enfoque interaccionista).

Actualmente, quienes investigan el estrés ya no lo ven como partes separadas, un estímulo o como una respuesta, sino como un conjunto incorporado de estímulo-respuesta.

A este respecto, “el estrés no es un suceso, sino un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual” (Pearlin, citado por Travers y Cooper; 1996: 32).

Los investigadores consideran que el estrés es una relación entre la persona y su entorno, y que son las personas quienes influyen en él, de modo que hay un grado de adaptación entre la persona y el entorno, a lo que se denomina estrés. En otras palabras, la persona y el entorno no son estresantes, lo que puede dar lugar a una situación estresante es la relación de dichos elementos.

Cuando hay estrés, no importa tanto el saber la existencia de este, sino la manera en que la persona lo ve. Siempre hay una relación constante entre la persona y su entorno, que está siendo evaluada constantemente por un conjunto de procesos cognitivos, los cuales son cinco aspectos que se pueden considerar para cualquier estudio que se realice sobre el estrés:

1. Valoración cognitiva: consiste en cómo la persona percibe la situación que lleva a dicha experiencia.
2. Experiencia: el modo en que se perciba la situación, va a depender de la experiencia que se haya tenido, la relación y el aprendizaje.
3. Exigencia: incluye la demanda real como la percibida, lo cual va a depender de las necesidades y deseos de la persona.

4. Influencia interpersonal: para que se perciba el estrés, va a depender de la presencia o no de otras personas, que influyen en la situación, en la forma de responder, dando lugar a que sea favorable o perjudicial.
5. Un estado de desequilibrio: cuando hay falta de armonía entre la exigencia y la capacidad percibida, se producen las estrategias de superación, teniendo en cuenta las consecuencias ya pasadas de estas acciones.

1.3. Los estresores

En la vida diaria, en las rutinas, en la cotidianidad siempre hay un cambio, y este es causa de estrés por pequeño que sea. Sin importar que dicho cambio sea favorable o no, sigue siendo estresor.

Los cambios que son imaginarios también son estresores, en otras palabras, son todas aquellas preocupaciones que el sujeto trae durante el día en el pensamiento. No tiene que ver si la situación es positiva o negativa, real o imaginaria, es un cambio y por ello produce estrés.

Lazarus y Folkman definen que “el estrés es una relación particular entre la persona y el entorno, que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (citado por Palmero y cols.; 2002: 425).

Las características tanto del entorno como las de los estímulos que generan estrés, son sucesos con los cuales las personas tropiezan a lo largo de la vida, que cambian la vida diaria, rompiendo el círculo de la monotonía; crean nuevas condiciones, necesidades que antes no se tenían, y ante las cuales la persona tiene que valorar la manera en que las va a cubrir.

La mayoría de los sucesos que ocurren son de tipo psicosocial, se han clasificado por el tipo de cambios que producen en la vida diaria, ya que afectan las propias condiciones psicosociales de la persona.

Lazarus y Cohen mencionan “tres tipos de situaciones psicosociales estresores o estresantes, de acuerdo con la intensidad de los cambios que producen: cambios mayores, menores y cotidianos” (citados por Palmero y cols.; 2002: 425)

- Cambios mayores: modificaciones drásticas en las condiciones del entorno de vida de las personas, llegan a afectar un alto porcentaje de ellas.
- Cambios menores: afectan una o pocas personas, son cambios significativos y trascendentes para las personas.
- Estresores cotidianos o microestresores: cuando se van juntando aquellas molestias, imprevistos y alteraciones en pequeñas rutinas diarias.

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

En primer lugar, se encuentran los cambios mayores, que son aquellos de naturaleza drástica en la vida de una persona, como la participación en una guerra, ser víctima de violencia o violación, fuertes cambios de salud, catástrofes naturales, entre otros.

Algo que define a este tipo de estresor, es la capacidad que posee para afectar a un gran número de personas, aun cuando puede ser a un pequeño grupo o solo una.

Puede tratarse también de hechos que son prolongados o rápidos, como el encarcelamiento de una persona o la erupción de un volcán. Incluso cuando se trate de un evento prolongado o no, la circunstancia no afecta su capacidad para perturbar.

Algo que tienen en común es ese efecto traumático, que mantiene en el tiempo y de forma prolongada las consecuencias.

En segundo lugar están los cambios vitales, se refieren a aquellas situaciones que se encuentran fuera del alcance de la persona, como la muerte de un ser querido o cercano, una enfermedad incapacitante, entre otras, o sucesos que se encuentran influidos por la misma persona, como realizar un examen importante o divorciarse.

Se mencionarán algunas de las áreas, donde los cambios tienen una trascendencia vital en la vida de la persona:

- Vida conyugal: se refiere a contraer compromiso, casarse o lo extramatrimonial, así como divorciarse.
- Paternidad: se refiere a ser papá o mamá, si tienen o llevan una relación buena/mala con el hijo o si este contrajo una enfermedad.
- Relaciones interpersonales: se refieren las relaciones problemáticas que se mantienen con los amigos, vecinos, compañeros o con familiares cercanos.
- Ámbito laboral: puede ser con los compañeros de clases o en las labores domésticas. Esto tiene que ver con los paros que realizan las escuelas, que un trabajador se jubile en el trabajo o tener problemas con el maestro de cierta materia.
- Situaciones ambientales: se refiere al cambio de residencia, ya sea a otra colonia, estado o país o amenazas a la persona.
- Ámbito económico: es cuando la persona sufre una pérdida fuerte y su status económico bajo, o cuando no supo manejar adecuadamente las finanzas.
- Cuestiones legales: es cuando a la persona la detienen o se la llevan a la cárcel, o cuando enfrenta un juicio.
- Propio desarrollo biológico: se refiere a los cambios que sufre la persona en el proceso evolutivo, la niñez, la pubertad, el estado adulto, la vejez.
- Lesiones o enfermedades somáticas: es cuando se tiene una enfermedad, sufrir un accidente o pasar por un proceso quirúrgico.

En tercer lugar están los estresores cotidianos o microestresores, son aquellas situaciones de poca relevancia, pero de gran frecuencia, que irritan a la persona por un momento. Aun cuando en este tipo de estresor, las molestias sean menos

comparadas con los cambios mayores o menores, son más importantes para mantener la salud.

Estos estresores pueden afectar a las personas en temas como: lo relacionado con las labores domésticas, aspectos relacionados con lo económico, los problemas sociales, la familia, la salud, la vida personal entre otros.

Hay dos tipos de microestresores:

- **Contrariedades:** son situaciones con malestar emocional, clasificadas en: problemas prácticos (perder un objeto), sucesos fortuitos (va a nevar), problemas sociales (tener una discusión).
- **Satisfacciones:** son momentos y emociones positivas en la vida de una persona.

1.3.2. Estresores biogénicos

Para Everly existe una diferencia en cuanto a las situaciones que son estresantes, en dos formas: los estresores psicosociales y los biogénicos (citado por Palmero y cols.; 2002).

Los estresores que más se presentan en la cotidianidad, son los estresores psicosociales, pero no son los únicos, están también los biogénicos.

Este tipo de estresor actúa de inmediato, dando como resultado una respuesta de estrés, es decir esta proviene del cuerpo.

Estos estresores no emplean los mecanismos para valorar los pensamientos, pero actúan de inmediato en cuanto a lo afectivo.

Gracias a las propiedades bioquímicas con las que cuenta inicia con la respuesta que activa el estrés, sin necesidad de pasar por el proceso cognitivo-afectivo.

Estos son algunos casos de estresores biogénicos: los cambios hormonales que se presentan durante el desarrollo de los seres humanos (pubertad), o cuando la mujer ya tiene su ciclo menstrual, y de repente comienza a notar anomalías. Que la persona abuse de sustancias químicas, entre ellas el café; la reacción que se tiene con estímulos fríos, calientes o que le provocan dolor, o cuando aparecen manchas, ronchas y otros síntomas mejor conocidos como alergia, que el cuerpo adopta para enfrentarse a aquello que el cuerpo considera peligroso.

1.3.3. Estresores en el ámbito laboral

Como toda persona que pertenece a un grupo social, no quiere decir que no se encuentre expuesta a personas, situaciones o sucesos potencialmente estresantes.

En este punto, lo más importante son aquellos estresores a nivel personal (individual), todo aquello que realiza la persona, obligaciones, tareas, compromisos en el trabajo.

En pocas palabras, “los estresores individuales son el resultado de las funciones que se desempeñan en el trabajo” (Ivancevich y Matteson; 1985: 128).

Hay cinco estresores a nivel individual que se revisará a continuación, son el fuerte de las pruebas de investigación que existen:

1. Roles conflictivos: este tipo de estresor va a depender de diferentes factores, ya sea de sí mismo, de la empresa para la que trabaja o de otros miembros de dicha empresa, todo esto genera la presión del rol. Puede llegar a presentarse una situación en la que existan dos o más presiones de rol, a esto se le denomina rol en conflicto. Puede ser objetivo o subjetivo, en el primer caso es cuando dos o más personas le dan órdenes diferentes a un empleado, poniéndolo contra la pared, y el subjetivo, tiene que ver con el cumplimiento del rol, los deseos, las metas o valores de la propia persona.

También se ha llegado a relacionar con enfermedades cardíacas, presión sanguínea alta, índices altos de colesterol y obesidad. El rol como estresor está relacionado con los cambios fisiológicos que presenta la persona, generando costos y situaciones de tipo organizacional.

2. Ambigüedad del rol: es cuando una persona no tiene claro el papel que está ejerciendo, los objetivos que debe cumplir y las responsabilidades que tiene a su cargo. Cuando la persona tiene por primera vez un trabajo, un jefe nuevo o un nuevo puesto, pueden crear un estado de ambigüedad de poca duración, con esto no quiere decir que la ambigüedad de rol tenga que ser a largo plazo para ser estresor. Algunas pruebas indican que la ambigüedad provoca una respuesta estrés de naturaleza negativa, sin ser adaptable, debido a que no puede reducir la ambigüedad que se experimentó.

3. La sobrecarga de trabajo: no es la condición pasajera lo que causa este tipo de estresor, sino la sobrecarga crónica, logrando que la persona se sienta la mayor parte o todo el tiempo sobrecargado. Si la persona no está en condiciones para realizar cierto nivel de trabajo puede sobrecargarse, lo negativo es que la persona no posee recursos que lo ayuden a sobreponerse. Este estresor puede darse de dos maneras cuantitativa o cualitativa. Cuando a un trabajador le asignaron una tarea, siente que tiene poco tiempo para terminarla, pues tiene mucho trabajo y más tareas que realizar, se está hablando de una sobrecarga cuantitativa; pero si el trabajador siente que no tiene las habilidades necesarias para realizar el trabajo que le asignaron sin tomar en cuenta el tiempo que tenga es una sobrecarga cualitativa.

“Margolis y cols., descubrieron que la sobrecarga se encontraba asociada a la poca confianza de sí mismo, una disminución en la motivación para el trabajo, aumento

en la ausencia y una marcada baja en la aportación de sugerencias por parte de los trabajadores con sobrecarga” (citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 132).

También puede deberse “a la disminución en la toma de decisiones, el deterioro de las relaciones interpersonales y el número de accidentes” (citado por Ivancevich y Matteson; 1985: 132).

French y Caplan señalan que la sobrecarga puede producir por lo menos nueve consecuencias indeseables: “insatisfacción en el trabajo, excesiva tensión en él, amenaza, vergüenza, disminución en la autoestima, pulso acelerado, niveles altos de colesterol, resistencia de la piel y mayor consumo de cigarrillos” (citado por Ivancevich y Matteson; 1985: 133).

4. La responsabilización por otros: Si se habla de responsabilidad cualquier responsabilidad puede ser una carga para la persona, pero para algunos no es tan probable que la responsabilidad sea un estresor que para otros. La función de la responsabilidad depende por personas u objetos, cuando se está a cargo de un equipo, estructurar un presupuesto es la responsabilidad por objetos, en cambio, la responsabilidad por tareas que deben realizar las personas es responsabilidad por otros.

Wardwell y cols., descubrieron que “las personas con niveles altos de responsabilidad por personas tienen mayor probabilidad de padecer afecciones

cardiacas, que los responsables por objetos” (citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 133).

Entre mayor responsabilidad por persona tenga el trabajador, mayor es la probabilidad de que fume, dando lugar a una alta presión sanguínea y altos índices de colesterol y entre mayor responsabilidad por objetos tenga el trabajador, resulta más bajo en todo.

5. Los estresores relativos al desarrollo de la carrera. Es acerca de la interacción que tiene la persona con el medio ambiente por el cual se encuentra rodeada en su trabajo, influyendo en el modo en que la persona percibe el avance en su propia carrera.

Este tipo de estresor puede llegar a afectar en cualquier lugar y a cualquier persona, y más aún a aquellas personas que están a la mitad de la carrera, es decir, entre los cuarenta y cincuenta años.

Es en esta edad cuando experimentan dudas sobre los logros que se realizaron en el pasado y la de realizar nuevamente aportaciones futuras que les sean satisfactorias.

Lo que causa estrés tiene diferencias entre los logros que se realizaron y lo que realmente se esperaba. En esta categoría se manifiesta en insatisfacción en el trabajo;

pasando a otro extremo, puede llegar a hacer que la persona decida cambiar de carrera, inclusive abandonarla.

Blau habla sobre algunas consecuencias negativas, como lo son: “reducción en la calidad y/o cantidad de trabajo producido, abuso de alcohol y/o drogas, aumento en el número de accidentes, falta de disposición por parte de la persona para desempeñar algunas tareas, o para mantener relaciones interpersonales en el trabajo relacionado con cuestionar decisiones administrativas, aceptadas anteriormente” (citado por Ivancevich y Matteson; 1985: 135).

1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés

Ellis (referido por Powell; 1998) expresó la teoría que dice que todo ser humano es incomparablemente racional e irracional, es posible llegar a los problemas emocionales y psicológicos hasta llegar a ideas y pensamientos irracionales o ilógicos.

Sostiene también que las personas no son afectadas emocional o psicológicamente por eventos ocurridos o por situaciones, sino por la manera en que la persona los percibe.

Este mismo autor enumeró once ideas irracionales que son más comunes en las personas perturbadas emocional y psicológicamente. Las primeras siete son prominentes en el desarrollo de la ansiedad y las otras cuatro tienden a profundizar la hostilidad (Powell; 1998: 93-97):

1. “Debo obtener el amor y la aprobación de todas las personas de mi comunidad, especialmente de las que son más importantes para mí”. Entre más se esfuerce la persona por alcanzar el objetivo, más ansiosa, frustrada y autodestructiva será.
2. “Debo ser perfectamente competente, suficiente y exitoso en todo logro antes de poder pensar en mí mismo como una persona valiosa”. Esto orilla a un temor constante al fracaso y al complejo de inferioridad. Esto resulta en enfermedades psicosomáticas y en un sentimiento de que se perdió el control racional de la vida.
3. “No tengo control sobre mi propia felicidad. Mi felicidad está bajo el control completo de las circunstancias externas”. Es una mentira que tienta a la persona a decirse a sí mismo para evitar desafíos y responsabilidades.
4. “Mis experiencias pasadas y los eventos en mi vida han determinado mi vida y mi comportamiento presente. No es posible erradicar la influencia del pasado”. La persona cree que es imposible, se utiliza para evadir el desafío del cambio.
5. “Existe solo una solución perfecta para cada uno de mis problemas. Si no la encuentro, será devastador para mí”. La actitud ansiosa produce la ansiedad que reduce la eficiencia para resolver problemas.
6. “Las cosas peligrosas o terribles causan una gran preocupación. Debo organizar y pensar constantemente en las posibles calamidades y estar preparado para lo peor”. Dificulta la evaluación objetiva del posible peligro,

disminuyendo una reacción efectiva si llegara a pasar tal calamidad. El miedo exagera los eventos desagradables de manera desproporcionada.

7. “Debería depender de los demás y debo tener a alguien más fuerte que yo en quien pueda apoyarme”. Es una exageración de la dependencia “cuidado por los demás”. El sujeto tiene tendencia a ser cada vez más dependiente.
8. “Si mi vida no funciona de la manera en la que yo la había planeado, será realmente terrible. Cuando las cosas funcionan mal, es una catástrofe”. Rara vez las situaciones funcionan como se planearon. Aquí la frustración es un estado normal. Si la persona se enoja, hará que las circunstancias empeoren.
9. “Es más fácil evitar ciertas dificultades y responsabilidades que enfrentarlas”. Ignorarlas evita una tarea o responsabilidad, que fatiga más que hacer la tarea que se requiere. Esto lleva siempre a mayores problemas, y con el tiempo a la pérdida de respeto y confianza de uno mismo.
10. “Algunas personas son malas, inicuas, infames, deberían ser acusadas y castigadas”. No se puede juzgar la responsabilidad, la consciencia y el conocimiento de los demás.
11. “Uno debería preocuparse mucho por los problemas y las perturbaciones de los demás”. La consecuencia es la autodestructividad e impaciencia por hacer propios los problemas de los demás.

1.5. Los moduladores del estrés

Hay factores que influyen en el estrés considerablemente, a esto se le llama “moduladores”, son factores que determinan y predicen cual será la ruta del estrés y las repercusiones en la salud.

Existen moduladores de carácter social, como el apoyo que recibe una persona que se encuentra en dificultades. Este tipo de moduladores existen aunque la persona no está estresada y le afectan siempre.

1.5.1. El control percibido

La fuerza de la fuente de estrés sobre el organismo, depende de la magnitud de la propia fuente y del control que se puede ejercer sobre este.

En pocas palabras, el control percibido es la medida en que la persona percibe el control de su estrés, si puede manejarlo y con qué herramientas. Puede llegar a tener importantes efectos sobre la conducta.

Martin Seligman demostró los efectos cognoscitivos, motivacionales y emocionales negativos de la falta de control (citado por Palmero y cols.; 2002).

Un estudio demostró que el control percibido y sus efectos están determinados por la información disponible y su procesamiento.

1.5.2. El apoyo social

Este componente tiene un papel importante como mediador entre sucesos vitales y la enfermedad, reduciendo así el impacto del estrés.

“Se refiere a aquellas provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos. Son recursos para afrontar las demandas” (Cascio y Guillén; 2010: 189).

Un bajo nivel de apoyo social está relacionado con un incremento en la vulnerabilidad para enfermedades físicas y mentales. Es así que el apoyo social esta entrelazado con la salud de diferentes formas:

Puede reducir el impacto negativo de sucesos y otros agentes estresores por las siguientes vías: eliminando o reduciendo el impacto del propio estresor, ayudando al sujeto a afrontar la situación estresora, atenuando la experiencia de estrés si esta se ha producido; a esto se le conoce como efectos de amortiguación” (Palmero y cols.; 2002: 529).

Hay dos mecanismos en cuanto al modo de acción:

1. Hipótesis del afecto indirecto o protector. El estrés tiene efectos negativos en personas que tienen poco apoyo social. Si no hay estresores sociales, el apoyo

social no mejora el bienestar, solo protege a quienes tienen efectos negativos del estrés.

2. Hipótesis del efecto directo o principal. El apoyo social fomenta la salud y el bienestar, independientemente del estrés. A mayor nivel de apoyo social, menor malestar psicológico, y a viceversa.

1.5.3. El tipo de personalidad: A/B

El tipo A es una serie de comportamientos abiertos, la forma que tiene una persona de enfrentar una situación.

Este tipo de conducta implica hostilidad, competitividad, agresividad y sentido de urgencia, también las personas pueden llegar a ser intolerantes exigentes y encaminados al éxito de sus objetivos.

A este tipo de personas se les puede identificar por las siguientes características:

- “Sentir o manifestar ante otros impaciencia ante el ritmo que van los acontecimientos.
- Tienden a moverse, caminar y comer rápidamente.
- Procuran hacer dos o más tareas a la vez. Pensar en una actividad distinta de lo que se está hablando.

- Hacen gestos como tics nerviosos, mantener los puños cerrados o dar golpes en la mesa para enfatizar lo que señalan.
- Intentan organizar más y más actividades en menos tiempo cada vez.
- No se sienten atraídos por personas de su mismo tipo” (Travers y Cooper; 1996: 92).

1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos

Las personas de tipo A experimentan una cantidad grande de estrés, mientras que los de tipo B, rara vez se alteran o experimentan estrés.

Se realizó un estudio con más de tres mil empleados, en el cual se encontró en el último informe que doscientos cincuenta y siete personas de la muestra original habían padecido enfermedades cardiacas. De aproximadamente mil quinientos empleados clasificados de tipo A, ciento setenta y ocho desarrollaron una enfermedad cardiaca.

Las personas de tipo A, en virtud de su conducta, aumenta la posibilidad de exponerse a ciertos estresores, mientras disminuye su resistencia al estrés por negarse a relajarse, tomarse algunas vacaciones o disminuir el ritmo de trabajo, entre otros.

Es así que el tipo A crea estrés por sí mismo, al exponerse con frecuencia a estresores que personas de tipo B evitan.

1.6. Los efectos negativos del estrés

Las enfermedades originadas por estrés, también llamadas de adaptación, son consecuencia de un intento deficiente del cuerpo por hacer frente a alguna amenaza externa. Esta respuesta de adaptación tiene como fin restaurar o mantener un equilibrio.

A continuación se presenta la posible relación entre el estrés y algunas afecciones:

1. Hipertensión: Es una enfermedad de los vasos sanguíneos, donde la sangre fluye a través de las arterias a presión elevada. Una de las respuestas por parte del cuerpo hacia los estresores es comprimir las paredes arteriales, aumentando la presión. Si la situación pasa, la presión vuelve a la normalidad; pero si se prolonga, la presión puede mantener niveles demasiado altos.
2. Úlceras: Son lesiones inflamatorias en el recubrimiento del estómago o intestino y se originan por la variación de los niveles de cortisona. La producción de cortisonas aumenta cuando hay estrés y, si son prolongados, se crean fácilmente lesiones.

3. Diabetes: consiste en la deficiencia de insulina, esto tiene como consecuencia que las personas no absorban suficiente azúcar en la sangre, lo que origina incremento en la secreción de insulina. Si hay mucho estrés, el páncreas se debilita, generando una deficiencia permanente de insulina.
4. Jaquecas: Son resultado de la tensión muscular, que aumenta cuando se está expuesto a estrés. Es un estresor que lleva a una tensión muscular mayor, que a su vez, aumenta la severidad y duración de esta.
5. Cáncer: Hay células mutantes que se están produciendo continuamente en el cuerpo, pero que normalmente son destruidas por el sistema inmunológico antes de que crezcan y se multipliquen. Está demostrado que la respuesta a estresores trae pequeñas alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico.

Como se pudo apreciar, el estrés es un fenómeno que forma parte de la sociedad actual y, si bien tiene un lado positivo que redundaría en una mayor activación y eficiencia personal, resulta prioritario mantenerlo en niveles manejables por el individuo. Si no es así, puede tener diversas repercusiones negativas, entre las cuales se incluye el desgaste ocupacional, cuya temática se desarrollará en el siguiente título.

CAPÍTULO 2

DESGASTE OCUPACIONAL (*BURNOUT*)

Dado que para entender el término *burnout* se necesita tener conocimiento sobre el tema, en este capítulo se hablará sobre el concepto de este padecimiento, desde el punto de vista de algunos autores, para conocer qué factores provocan el *burnout*, cómo se presenta en la persona y qué consecuencias puede traer consigo.

2.1 Marco conceptual

En este capítulo se abordará el tema del *burnout*, que es poco conocido por las personas. Para comenzar, se revisarán los antecedentes sobre este tema, con el propósito de conocer desde cuándo se ha empleado este término, qué significado tiene, cuáles son sus características, cómo se va desarrollando y qué efectos genera en la persona.

Es importante conocer el punto de vista de otros autores, por eso se revisarán algunas perspectivas teóricas.

Por otro lado, el desgaste ocupacional puede traer beneficios o consecuencias en el trabajo, es importante conocer si beneficia a la persona o la perjudica más, en la calidad de vida que lleva en el trabajo.

También es importante conocer como la persona puede enfrentar el desgaste, que puede hacer para prevenirlo o intervenir si ya hay desgaste, este es otro punto que se hablará en este capítulo, con la intención de que las personas sepan y conozcan que hay investigaciones acerca del desgaste ocupacional.

2.1.1 Antecedentes históricos del concepto

Freudenberger empleó por primera vez la palabra *burnout* para hablar sobre los problemas generados en los servicios sociales.

Más tarde, Maslach promovió este término refiriéndose así a una situación que se presenta con frecuencia en trabajadores de los servicios humanos y que pasando tiempo de dedicación lo trabajadores terminan quemándose, esto se llevó a cabo en el congreso de la APA (Asociación Psicológica Americana).

En Filadelfia se llevó a cabo la primera conferencia nacional acerca del *burnout* en noviembre de 1981, donde se consideró tres factores fundamentales que actúan sobre este síndrome:

- Importancia sobre los servicios humanos que han adquirido el bienestar individual y colectivo.
- Fuerte exigencia que las personas realizan en los servicios sociales, educativos y sanitarios.

- Conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés en las personas como en los ambientes.

Es así que profesiones como la psiquiatría, psicología, trabajadores sociales, profesores y personal de enfermería entre otros, soportan grandes presiones durante una larga jornada, llevando a las personas al agotamiento o desgaste, mientras el organismo pierde la capacidad para defenderse.

El desarrollo del concepto de *burnout* está relacionado con los trabajos de Maslach, quien ha convertido a este síndrome en un paradigma de investigación, motivada por determinar procesos de categorización cognitiva de los estados emocionales.

El valor central del *burnout* está en el nivel de estrés vivido tras ver el sufrimiento y padecimiento de otras personas.

Winett, King y Atman (citados por Uribe; 2010), señalan que la salud se encuentra en un contexto constituido por diversos factores personales, interpersonales, ambientales e institucionales, involucrando aspectos políticos, del ambiente físico y social, prácticas institucionales e influencias interpersonales.

2.1.2 Perspectivas teóricas

Gil-Monte y Peiró, citados por Guillén y Guil (2000), mencionan dos perspectivas que pueden diferenciar la delimitación conceptual del *burnout*: la clínica y la psicosocial.

Desde la perspectiva clínica, se entiende como un estado al cual llega la persona, ocasionado por el estrés laboral que padece. Analiza el problema en cuanto al estado personal.

El *burnout* como estado crea un conjunto de sentimientos y de conductas asociados al estrés laboral.

“El *burnout* desde una perspectiva clínica es la vivencia del agotamiento, desengaño y pérdida del interés por el trabajo en profesionales que se encuentran en contacto directo con otras personas” (Freudenberger, citado por Guillén y Guil; 2000: 279).

En pocas palabras, es el resultado de desgastarse por pretender realizar expectativas inalcanzables.

Por otro lado, lo ven como “un estado donde se relaciona la fatiga emocional, física y psíquica, sentimientos de indefensión, sensación de sentirse engañado,

limitación e inutilidad, falta de interés por el trabajo y baja autoestima” (Pines y Aronson, citado por Guillén y Guil; 2000: 279).

Desde la perspectiva psicosocial, es entendido como un proceso que se desarrolla por la interacción que hay entre las características del entorno laboral en el que se desenvuelve y sus características propias. Analiza el problema en tanto proceso dinámico, producto de la interacción entre varios factores.

El *burnout* como proceso establece una serie de fases diferentes, con distinta sintomatología.

La definición desarrolla por Maslach y Jackson (citados por Guillén y Guil; 2000) señala que es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en personas cuyo objetivo central de su trabajo son personas con distintas actividades laborales.

Mientras que Price y Murphy (referidos por Guillén y Guil; 2000) lo ven como un proceso de adaptación ante situaciones de estrés laboral, que se caracteriza por una desorientación profesional, desgaste y sensibilidad a los cambios emocionales, sentimientos de culpa por no tener éxito profesional, frialdad y aislamiento.

A continuación verán algunos modelos que han sido propuestos para describir al *burnout*.

- Modelos elaborados desde la teoría sociocognitiva del yo: Estudian los mecanismos psicológicos que intervienen en la conducta, estableciendo la importancia de las cogniciones. Las cogniciones condicionan lo que perciben y desarrollan las personas, alterando los procesos cognitivos por la impresión de los efectos al realizar la ejecución. El valor que la persona le da a sus propias potencialidades determinará el resultado y eficacia que la persona elegirá para poder alcanzar las metas y resaltara las respuestas emocionales.
- Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social: Este modelo está centrado en cómo se percibe la falta de equidad o de ganancia que desarrollan las personas, este es el resultado del proceso de comparación social que se realiza cuando se establece alguna relación interpersonal.
- Modelos elaborados desde la teoría organizacional: Este modelo se centra en la importancia de los estresores que se encuentran en la organización y de los recursos para combatir las vivencias y experiencias del desgaste. Al *burnout* lo establece como una respuesta específica al estrés laboral.
- Modelo estructural e integrador sobre el *burnout*. Conceptualiza al *burnout* como una reacción al estrés laboral que se observa después de haber realizado una doble evaluación cuando las formas de afrontamiento suelen no operar y ser ineficaces para controlar y eliminar el estrés detectado. La respuesta pasa a ser

una variable moduladora entre el estrés que se encontró y las consecuencias que traerá.

Hay un modelo integrador que considera seis factores propuesto por Peiró (citado por Guillén y Guil; 2000: 281):

- “Variables ambientales (estresores y recursos).
- Características de la persona.
- Experiencia subjetiva.
- Estrategias de afrontamiento.
- Resultados de la experiencia de estrés.
- Consecuencias del estrés.”

Dicho autor menciona que uno de los factores que determinan el estrés apoya la diferencia que se produce entre los estresores presentes en la organización, en el sujeto y la necesidad de reducir y eliminar la diferencia.

Al tener la reducción de esta diferencia detectada por la persona y la valoración determinada por el mismo, puede explicarse el proceso desde el inicio hasta los resultados finales negativos para la organización como para la persona.

2.1.3 Definiciones

La palabra *Burnout* o desgaste es asociado con palabras con populares expresiones como “fundido, agotado, no doy más, tirar la toalla, y hasta el no juego más”, aplicado con fuerte rigor y un límite que se ha traspasado poniendo en riesgo la integridad física y emocional de las personas (citado por Colombo y Muruaga; 2006).

El desgaste puede considerarse como la pérdida progresiva del idealismo de objetivos y de energía en personas que tienen como trabajo el contacto directo con otras personas.

Existen muchas definiciones del *Burnout* pero la de Maslach (citada por Colombo y Muruaga; 2006) es la más sólida, considerándolo como una mezcla de tres circunstancias:

- Agotamiento emocional: es una sensación de no poder dar más de sí mismo en lo afectivo, debido al contacto diario que tiene con las personas que atiende en el trabajo.
- Despersonalización: son actitudes, sentimientos y conductas negativas y sónicas desarrolladas hacia las personas que se atienden en el trabajo.
- Falta de realización personal: es evaluar negativamente las habilidades que utilizan para realizar el trabajo y las relaciones que se tienen con las personas por las que se trabaja.

Se considera como un proceso continuo, que surge de manera lenta en donde existe una serie de síntomas asociados:

- Síntomas físicos: fatiga crónica, cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares.
- Síntomas conductuales: absentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas, comportamientos de alto riesgo.
- Síntomas cognitivos afectivos: distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo, indecisión, inatención.

Pines y Maslach (citados por Colombo y Muruaga; 2006) señalan que hay signos de aparición del desgaste en el ambiente de trabajo, los cuales son:

- Falta de energía y entusiasmo.
- Bajo interés por los usuarios.
- Los perciben como frustrantes, crónicos y desmotivados.
- Alta ausencia y deseos por dejar el trabajo por otra ocupación.

En cambio para Buendía y Ramos (citados por Colombo y Muruaga; 2006) lo que lleva al desgaste es el colapso físico, emocional y cognitivo, que obliga al trabajador a dejar su empleo, a la empresa despedir al trabajador o cambiarlo de

puesto para tener una vida profesional seguida por la frustración y la insatisfacción, siendo un proceso que voluntaria o involuntariamente, desentiende a la persona de su puesto de trabajo como respuesta al estrés y al agotamiento experimentado.

2.2 Componentes del desgaste ocupacional

El desgaste es un síndrome que afecta tres dimensiones básicas: el agotamiento personal, la despersonalización y la realización personal en el trabajo.

- 1) El agotamiento personal es cuando la persona siente disminución de energía, cansancio, fatiga y pérdida de recursos emocionales, sintiéndose agobiada emocionalmente por el trabajo, sentir que ya no puede dar más de sí misma afectivamente, debido al contacto diario que se tiene con las personas que atiende en el trabajo.

- 2) En cambio, la despersonalización es una respuesta fría e impersonal y la falta de sentimientos por los usuarios por parte de la persona, expresando actitudes negativas de insensibilidad y cinismo hacia las personas que se atienden en el trabajo. Es como un endurecimiento por el trabajo tratando a los usuarios como objeto.

- 3) Por último, la falta de realización personal en el trabajo, es cuando la persona se evalúa negativamente a sí misma y el propio trabajo, con el reproche de no haber logrado los objetivos propuestos, afectado la habilidad para realizar su

trabajo y la relación con las personas que atiende. Se sienten débiles para llevar los problemas y por tanto no aportan soluciones efectivas (citado por Tonon; 2008).

2.3 Desarrollo del *burnout*

El desgaste primero se estudió en profesiones de ayuda, donde las mujeres predominaban, llevando a los investigadores a creer que las mujeres padecían más el desgaste que los hombres.

Se ha encontrado algunos hallazgos claros de quien experimenta desgaste, siendo que es más alto en trabajadores jóvenes comparado con trabajadores mayores, por el hecho que demanda su nuevo puesto de trabajo.

Las personas que están casadas parecen ser menos propensas al *burnout* que las personas solteras, posiblemente por el apoyo social que su pareja les brinda.

Por otro lado, las personas con características como autoestima baja y un patrón de comportamiento tipo A, son más propensos al desgaste.

Está visto que los ambientes de trabajo con demandas excesivas y con presiones de tiempo, ponen a la persona en alto riesgo de *burnout*.

Se ha observado como determinados factores del trabajo asecha sobre la calidad o satisfacción marital, y como algunos resultados familiares influyen en el compromiso que hay en el trabajo, la satisfacción o el estrés laboral.

2.3.1 Fases del *burnout*

El proceso de desarrollo del *burnout* inicia con la baja aparición de sentimientos de realización personal en el trabajo y altos sentimiento de agotamiento emocional.

Las actitudes de despersonalización que siguen a esos sentimientos se consideran una estrategia para afrontar a experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional.

Este proceso del desgaste puede verse desde la perspectiva evolutiva de la relación de la persona con el medio laboral en cuatro etapas diferenciadas (citado por Cascio y Guillén; 2010: 198):

- “Fase de entusiasmo. Aquí la persona que labora tiene expectativas imaginarias de lo que puede ocurrir.
- Fase de estancamiento. Paralización de la persona después de constatar lo imaginario de las expectativas y una pérdida del idealismo y del entusiasmo que había en un principio.

- Fase de frustración. La persona se cuestiona sobre el valor que tiene el trabajo en sí mismo y el descenso de la motivación, iniciando sentimientos de baja realización personal por el trabajo y el agotamiento emocional.
- Fase de apatía. Indiferencia y falta de interés de la persona, donde surge un sentimiento de vacío total que puede reflejarse en forma de distanciamiento emocional y desprecio.”

2.3.2 Factores desencadenantes

Los factores ambientales son elementos desencadenantes fundamentales donde las variables personales actúan como facilitadoras o inhibidoras.

Hay cuatro categorías en cuanto a los desencadenantes para analizar los estresores laborales (Cascio y Guillén; 2010: 200):

- “Ambiente físico del trabajo y desempeño del puesto.
- Estrés por desempeño de los roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.
- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.
- Fuentes extraorganizacionales: relación trabajo-familia”.

En el ambiente físico y desempeño del puesto, se refiere al nivel del ruido que haya, las vibraciones y características de iluminación, temperatura y condiciones del clima, condiciones de higiene y los elementos tóxicos que se manejan, la disposición de espacios físicos con los que se cuenta y las demandas estresantes del puesto como el trabajo nocturno, los cambios de turno y peligros laborales, por la variedad de tareas que se debe realizar.

En el desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera, se considera que el estrés de rol está integrado por dos funciones: ambigüedad y conflicto de rol.

La ambigüedad de rol, se refiere al nivel de incertidumbre que la persona tiene respecto al rol que desempeña, generado por un déficit de información; en cambio, el conflicto de rol se da cuando no se puede satisfacer al mismo tiempo expectativas de rol contrarias.

También se incluyen los efectos que el desgaste tiene sobre las relaciones interpersonales, que los trabajadores establecen con los compañeros, supervisores, subordinados, usuarios y el desarrollo de la carrera profesional.

En cuanto a los estresores relacionados con las nuevas tecnologías, esto puede facilitar o dificultar el desempeño de la tarea de la persona, lo cual va a depender si la persona se ajusta al sistema tecnológico.

Hay aspectos de la organización que pueden incidir en el desarrollo del desgaste, son las dimensiones de la estructura de la organización, la falta de participación en la toma de decisiones y la falta de apoyo social.

En lo que concierne a las fuentes extraorganizacionales, relación trabajo-familia, es un factor importante para la persona, ya que son dos entornos con los que se siente vinculado y con los que interacciona. Por lo cual se puede experimentar vivencias, sentimientos, actitudes y conductas que se dan en estos entornos como el exceso que se dedica al trabajo, tensiones y agotamiento, frustraciones y conflictos familiares y laborales, los afectos y desafectos entre otros.

También puede verse cuatro grupos de consecuencias (Tonon; 2008):

- Físicas y emocionales: Cefaleas, taquicardias entre otros.
- Interpersonales: Dificultad en la vida familiar y social.
- Actitudinales: Desarrollo de actitudes negativas hacia los usuarios, insatisfacción laboral y bajos niveles de compromiso.
- Conductuales: Comportamientos disfuncionales en el trabajo, faltar, llegar tarde, disminución de la calidad y cantidad.

El desgaste ha sido confundido varias veces con otro tipo de fenómeno como: la depresión, la alienación, la ansiedad y el estrés.

Colombo y Muruaga (2006) destacan algunos factores individuales que afectan a las personas y que pueden provocar desgaste:

- El lugar donde viven: es muy diferente vivir en una ciudad, que en el campo, cada persona crea su estrategia para adaptarse a la situación aunque esto implique un severo riesgo para la persona.
- El tipo de personalidad: existe mayor riesgo en personas de tipo A, aceleradas, malhumoradas y competitivas en exceso.
- Una visión distorsionada de la realidad: hay personas que creen que pueden controlar todos los acontecimientos, mediante sus propias acciones, mientras que otros lo atribuyen a Dios, a la suerte entre otros, esto quiere decir que no son capaces de aceptar la responsabilidad personal.
- Las falsas amenazas: las personas ven amenazas donde no las hay, se activan mecanismos de defensa inadecuados que consumen gran cantidad de energía.
- La forma de ver el mundo: tiene que ver con los paradigmas y creencias, algo muy simple: no se percibe al mundo como es en realidad, sino como es el individuo.
- Poca tolerancia a soluciones alternativas: permite a la persona estar más abierta y poder ver otras posibilidades.
- La resistencia a los golpes de la vida: resistir a cualquier precio.
- La asertividad: la capacidad para afirmar, expresar y lograr lo que quiere la persona, sin destruir los derechos de los demás.

- La edad: entre más experiencias traumáticas haya vivido la persona, mayor sensación de desgaste acumulado.
- Los ideales: son las metas demasiado grandes que tiene la persona, querer hacer pasos de gigante en vez de irse paso a paso.

Estos son algunos factores en el ámbito de trabajo que pueden afectar, provocando desgaste (Colombo y Muruaga; 2006):

- La carga laboral: el tiempo, exigencia, presión, problemas de comunicación, poco espacio y los vínculos con los compañeros pero solo como algo laboral.
- La rutina: el aburrimiento, conflictos, desorganización, no proponer alternativas individuales o grupales para resolver el problema.
- Los problemas laborales: poca aptitud profesional, envidiar al jefe o dueño de la empresa por sus logros.
- Mayores responsabilidades: aquellas personas que asumen tareas de mayor responsabilidad.
- La formación: es el sentimiento de inferioridad que la persona siente respecto a la tarea que va a realizar, tener miedo a equivocarse.
- Extremada especialización: puede llevar a la persona a perder la visión de cada problema, sumergiéndolo en un estrés insoportable.
- El futuro: cuando la persona no tiene un proyecto, no permite el cambio, experimentar algo nuevo.

- La comunicación: interpersonal y dentro de la organización. Roles inexistentes, órdenes poco claras, gritos o tonos inapropiados en el entorno laboral e insultos.
- Los conflictos: falta de recursos para resolver los conflictos, más bien los esconden.
- La burocracia: es un proceso que no coincide con el éxito de los resultados que se esperan.
- Las metas: cuando son inalcanzables, generan una presión interna y externa.
- El entorno laboral: cuando hace falta tecnología apropiada para realizar el trabajo, un espacio físico donde trabajar, cabios y beneficios.
- La familia: el no tener una vida familiar ordenada y tranquila.

2.4 Estrategias de afrontamiento

Cuando el grado de estrés es significativo, se deben emplear programas donde el objetivo sea reducir el estrés.

Hay dos niveles de intervención: “intervenciones centradas en la reducción de los estresores contextuales e intervenciones centradas en la persona” (Burke, citado por Guillén y Guil; 2000: 286).

Los objetivos de un programa de intervención en estrés laboral deben integrar tres niveles:

- La intervención sobre los estresores laborales individuales, organizacionales y la interacción entre ambos.
- La intervención sobre el nivel de estrés evaluado por la persona y por los demás.
- La intervención sobre las consecuencias del estrés que pueden ser psicológicas, fisiológicas y conductuales.

No siempre el estrés laboral se origina en factores externos y organizacionales, también puede deberse a las características propias de la persona, de la vulnerabilidad que tiene ante determinados estímulos, esto quiere decir que se debe intervenir sobre la persona para modificar las variables o rehabilitar el desempeño de la persona.

Es muy importante la acción y el efecto de los procesos de selección y asignación de puestos, para lograr un adecuado ajuste de persona-puesto, pues un alto nivel de estrés está determinado por la inadecuación de las características de la persona y de la tarea encomendada.

El nivel de afrontamiento al estrés es otro elemento importante, como una estrategia que permita controlar las respuestas de estrés y así poder desarrollar conductas eficientes ante los estresores.

Se distinguen tres tipos de afrontamiento al estrés (Moos, citado por Guillén y Guil; 2000: 287):

- “Dirigido a la percepción del estresor.
- Centrado en la resolución del problema.
- Centrado en las reacciones emocionales.”

Tiempo después se especificaron siete tipos de afrontamiento ante el estrés laboral (Dewe y Guest, citados por Guillén y Guil; 2000: 287):

- “Abordar el problema.
- Poner distancia ante el problema.
- Descarga emocional.
- Prevenir consecuencias.
- Aprender de las situaciones.
- Apoyo familiar.
- Respuestas o reacciones pasivas.”

La psicología de la salud ha desarrollado una serie de estrategias para afrontar de manera competente situaciones de estrés. Estas son algunas de las técnicas más utilizadas en programas del manejo del estrés:

- Técnicas de relajación y meditación.
- Técnicas de *biofeedback*.
- Práctica de ejercicio físico y desarrollo de habilidades saludables.

- Técnicas cognitivas y de autocontrol. De las que se derivan: Detención del pensamiento, Solución de problemas de D'Zurilla y Goldfried y Reestructuración cognitiva.

Una estrategia de intervención que disminuya las barreras, obteniendo datos antes y después de un cambio importante en situaciones laborales, es combatiendo y previniendo el estrés laboral en tres fases como lo proponen Kasl y Parkes (citados por Cascio y Guillén; 2010):

- Reconocer su existencia y la necesidad de acción: Prevenir señales que indican que el estrés está estableciéndose, y así reconocer que se debe actuar, tanto en la persona como en lo laboral.
- Identificar las fuentes originarias del estrés: Conocer los factores que están provocándolo, relacionados con la situación laboral como las características de la persona.
- Intervenir sobre el problema: Actuar tomando medidas para eliminar los factores causales relacionados con la situación laboral, tomando en cuenta que es mejor tratar de mejorar la habilidad personal para afrontar el problema.

La eliminación de los factores estresantes personales, por otra parte, se refiere a que los elementos estresantes del trabajo y de la organización son el camino directo para prevenir el desgaste.

Los gestores pueden contribuir a la disminución del quemado amortiguando sus efectos. Los amortiguadores generar recursos o cambios administrativos que alivian los síntomas del desgaste.

Algunos de los amortiguadores utilizados son: el aumento de personal o del equipo en periodos altos de trabajo, mayor libertad para tomar decisiones, el reconocimiento de los logros, el tiempo libre para el desarrollo personal o para un descanso y las compensaciones moderadas.

Existen dos estrategias a largo plazo para disminuir el desgaste, las compañías lo han estado utilizando con frecuencia, uno de ellos son los periodos sabáticos para reponer las energías y el deseo de trabajar de los empleados, en este programa las personas tienen derecho a un periodo de tiempo libre tras un cierto número de años de empleado.

El retiro de empleado es la segunda estrategia a largo plazo, donde envían a la persona a un lugar lejano durante 3 a 5 días, donde los empleados puedan relajarse o realizar actividades de creación de equipos y de relaciones.

2.4.1 Intervención organizacional

Es importante hacer una valoración del problema para poder desarrollar una estrategia preventiva a nivel organizacional.

Lo conveniente es realizar una valoración de los servicios y departamentos, realizada desde diferentes perspectivas, para poder identificar los problemas que contribuyen para la aparición del desgaste.

Las estrategias de intervención contribuyen a transformar diversos aspectos laborales y organizacionales, reduciendo el nivel de estrés, en determinadas situaciones laborales. Estas estrategias deben permitir:

- Mejorar el entorno físico, que proporcione comodidad y disminuya el estrés.
- Planificar y mejorar la actividad laboral, gestionando tiempo, afrontando la realidad eficazmente y establecer las prioridades.
- Mejorar las condiciones de trabajo.
- Otorgar responsabilidades de acuerdo al nivel de formación y de competencia de la persona.
- Crear mecanismos para revisar el funcionamiento de la organización.
- Definir y programar tanto las funciones como las tareas.
- Que los trabajadores participen en la toma de decisiones.

Una gran parte de los elementos organizacionales pueden ser estresores para las personas.

Maslach “señala que la dirección de la organización debe volver a diseñar la realización de la ejecución en cada tarea asignada, con el fin de cubrir varios fines

como el proceso de determinación en la toma de decisiones, facilitar una supervisión adecuada, poner con claridad los distintos roles profesionales, mejorar los sistemas de comunicación y poder establecer condiciones correctas de los diferentes puestos de trabajo” (citada por Guillén y Guil; 2000: 291).

2.4.2 Estrategias personales

Los métodos de afrontamiento individual tienen como objetivo mantener una buena opinión de sí mismo no acelerar los procesos y sistemas para alcanzar metas, intentando que el trabajo no cambie la vida normal de la persona llevándolo de forma positiva y enriquecedora.

Existen tres opciones para intervenir sobre el estrés laboral de la persona dirigido a dos objetivos: en primer lugar, intentar que la persona cambie la valoración que tiene de la situación estresante; en segundo establecer sistemas para afrontar correctamente las consecuencias del estrés y en tercero, relacionado con las dos anteriores contemplar la intervención de la modificación de las estructuras socioculturales que son generadoras de estrés.

Estas técnicas se dirigen a modificar los niveles de activación, la modificación de los procesos cognitivo-conductual y la capacitación de instrumentos que facilite controlar el estrés.

Algunas de las técnicas que se pueden realizar son: técnicas de relajación y meditación, técnicas de *biofeedback*, práctica de ejercicio físico, desarrollo de hábitos saludables y técnicas cognitivas y de autocontrol.

- Técnicas de relajación y meditación: La más conocida es la relajación progresiva de Jacobson, hace que la persona identifique su tensión en cada parte de su cuerpo a través de ejercicios físicos de contracción-relajación, detectada la tensión en alguna zona o zonas, ejecuta los recursos para relajar dichas zonas.
- Técnicas de *biofeedback*: Aquí se le da información a la persona sobre determinados estados biológicos propios. El objetivo es que logre interpretar la información biológica que se le proporcionó y la utilice para tener control sobre los procesos y parámetros biológicos concretos.
- Práctica de ejercicio físico y desarrollo de habilidades saludables: Las personas con buena condición física tienen baja respuesta ante los estresores, el ejercicio actúa como un recurso de afrontamiento que le facilita a la persona responder y defenderse mejor.
- Técnicas cognitivas y de autocontrol: Son muchas las técnicas que existen, Labrador (mencionado por Guillén y Guil 2000) describe tres dirigidas a controlar cada uno de los aspectos que puede estar alterado.
- Detención del pensamiento: Es para situaciones en las que la persona inicia una cadena de pensamientos reiterativo que dificultan la salida de la situación.

- Solución de problemas: Ayudar a las personas a resolver problemas y tomar decisiones más adecuadas, facilitando el reconocimiento del problema y su identificación para las personas.
- Reestructuración cognitiva: Ofrece vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en la que percibe y aprecia una situación.

En ocasiones y como última alternativa, se contempla la posibilidad de un cambio de vida, recomendando que abandonen la labor diaria y cotidiana, para pasar más tiempo con sus familias o solos y dedicarse a distintas actividades.

Otra forma muy conveniente para prevenir el desgaste son los mencionados grupos de apoyo, donde se comparten experiencias, conseguir ayuda en conjunto, facilitar los canales de comunicación y poder realizar expresiones emocionales.

El apoyo social puede ser un recurso para prevenir el desgaste. Las funciones de apoyo pueden ser de la siguiente forma:

- Escuchar: La persona, el equipo o grupo que escucha, lo haga sin dar consejos o emitir juicios.
- El apoyo técnico: La necesidad que tiene todo trabajador de que se le reconozca su valor y competencia, debe tener una retroalimentación sincera y adecuada.

- Desafío técnico: Plantear metas y objetivos que sirvan como retos para evitar la rutina y el aburrimiento.
- Apoyo emocional: Contar en el ambiente laboral con personas que tengan trato adecuado y apoyo tanto afuera como adentro del entorno laboral.
- Participación en la realidad social: Necesidad de desarrollar una percepción adecuada a la situación laboral.

La falta de apoyo social puede determinar el *burnout*, pero una buena utilización de este apoyo puede prevenir con eficiencia la aparición de este síndrome.

2.5. Medición del *burnout*

Diversos instrumentos son los que se han desarrollado para medir el *burnout*. La única herramienta que existe para evaluar las tres dimensiones del *burnout* y que ha sido más utilizada es el de Maslach y Jackson (MBI, Maslach *Burnout* Inventory) que determina la frecuencia e intensidad de los tres aspectos del desgaste: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Esta prueba está compuesta por 22 ítems divididos en tres subescalas correspondientes a los tres síntomas; agotamiento emocional, cuenta con 9 ítems, despersonalización, con 5 ítems y realización personal, con 8 ítems.

Los nueve ítems de la subescala de agotamiento emocional, valoran los sentimientos de agotamiento e incluyen referencias a la fatiga física y emocional, con o sin referencia a las personas que pueden ser la causa del sentimiento, esto depende del tipo de escala.

En cambio los cinco ítems de la subescala de despersonalización, mide la respuesta impersonal hacia los receptores, esta subescala es la que más varía entre los tipos de MBI.

Finalmente, la subescala de eficacia profesional evalúa los sentimientos de competencia y éxito logrados en el trabajo.

Otra escala que se encuentra en revisión es la EPB (Escala de Efectos Psíquicos del *burnout*) creada por García Izquierdo en 1990, donde aparecen dos factores importantes del desgaste: el agotamiento emocional generado por la actividad laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral.

Es importante determinar el impacto del *burnout* en términos de productividad y eficacia laboral, principalmente por sus efectos sobre la salud individual y de las organizaciones en lo social y lo productivo.

También existe otra escala que fue elaborada por Jesús Felipe Uribe Prado, (2010) la cual puede medir el desgaste ocupacional, es la Escala de Desgaste

Ocupacional (EDO). La escala se estandarizó en México, con trabajadores adultos, donde los resultados se muestran en un puntaje T.

Este instrumento tiene tres escalas para medir el desgaste ocupacional: la escala de agotamiento, la de despersonalización y la de insatisfacción de logro, que representan las tres dimensiones del *burnout*.

2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral

Bruggeman y cols. (citados por Landy y Conte; 2006) afirman que existen múltiples formas de satisfacción e insatisfacción laboral.

Tomando como base la teoría de estos autores, se proponen cuatro formas diferentes de satisfacción laboral y dos formas de insatisfacción:

- Satisfacción progresiva: La persona se siente satisfecha con el trabajo, cuando incrementa el nivel de aspiración de la persona, esta trata de alcanzar una satisfacción mayor.
- Satisfacción estable: La persona se siente satisfecha con el puesto, motivada a mantener el nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción.
- Satisfacción conformista: La persona siente satisfacción laboral indistinta disminuyendo su nivel de aspiración, para adaptar los aspectos negativos de la situación a un nivel bajo.

- **Insatisfacción constructiva:** La persona se siente insatisfecha con el trabajo, si su nivel de aspiración se mantiene la persona tratará de dominar la situación con intentos de solucionar el problema en una base de tolerancia a la frustración.
- **Insatisfacción fija:** La persona se siente insatisfecha con el trabajo, aunque mantenga el nivel de aspiración no hace el intento por dominar la situación tratando de solucionar los problemas.
- **Seudo-satisfacción:** La persona se siente insatisfecha con el trabajo. Al enfrentar problemas que no tienen solución o condiciones frustrantes y mantener el nivel de aspiración.

Estas formas son el resultado de la interacción de tres variables: la discrepancia entre lo que una persona desea del trabajo y lo que realmente obtiene, los cambios en la meta o en los niveles de aspiración como resultado de la experiencia de trabajo y el grado de compromiso para enfrentar problemas o solucionarlos.

2.7 Calidad de vida en el trabajo

Fein, Ornati y Nash (retomados por Segurado y Agulló; 2002) identifican esta característica cuando un trabajador disfruta de una alta calidad de vida laboral cuando experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y cuando siente

que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales.

Y para Fernández Ríos (retomado por Segurado y Agulló; 2002: 830) es el “grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tiempo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo”.

En la década de los 70's surgió el concepto calidad de vida, considerando el bienestar no solo de lo material sino también de los valores humanos.

La ONU en 1954 construyó un sistema de indicadores para medir el nivel de vida de la población, donde median: la salud, alimentación, condiciones de trabajo, vivienda, tiempo libre, seguridad, medio ambiente y educación.

Definiendo así al nivel de vida como el punto en el cual las necesidades generales de la población lograban su satisfacción.

Como todo evoluciona, el concepto nivel de vida paso llamarse bienestar social, integrando las ideas de justicia distributiva y equidad entre los habitantes de un territorio.

En los 80's se estableció la diferencia entre los dos términos anteriores, estableciendo que el bienestar social se refiere a las condiciones materiales objetivamente observables de la calidad de vida, quedando incluido el otro término.

La perspectiva calidad de vida laboral psicológica persigue la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, anteponiendo los intereses individuales a los de la organización y la perspectiva de la calidad de vida del entorno del trabajo es alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacional. La calidad de vida representa la realidad social y política basada en el respeto de los derechos humanos poniendo la necesidad de trabajar en forma integrada.

2.8 Estrés y desgaste ocupacional

Como lo menciona Rodríguez (referido por Cascio y Guillén; 2010), desde la perspectiva psicosocial el *burnout* no debe identificarse como estrés psicológico, sino como una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales entre los proveedores y receptores de los servicios.

Al investigar sobre el *burnout* se fue desarrollando el concepto de *engagement* como una actitud hacia el trabajo, caracterizado por la energía, implicación y la eficacia, aspectos opuestos a las tres dimensiones del *burnout*. Schaufeli (citado por por Cascio y Guillén; 2010: 197) define al *engagement* como “un constructo motivacional positivo que tiene relación con el trabajo y características como el vigor, la dedicación y la absorción”.

El vigor se refiere a niveles altos de energía cuando se trabaja, de persistir y un gran deseo de realizar bien la tarea; la dedicación se centra en los niveles altos de significado hacia el trabajo; la absorción, por su parte, es estar centrado en el trabajo, al sentir que el tiempo pasa rápidamente.

Al *burnout* se le ha relacionado con resultados negativos como depresión, problemas varios de salud y dificultades organizacionales.

Para finalizar, es importante que se reconozca lo importante que es el desgaste laboral, tanto por el lado teórico como el práctico. En primer lugar, como se ha visto en este capítulo, el *burnout* se ha desarrollado dentro del mundo de las organizaciones, y a pesar del punto de vista de las personas, tiene un peso notable en el ámbito teórico.

También es importante comprender la relación generada entre distintos factores individuales, organizacionales y sociales. Con el paso del tiempo, el desgaste cada vez va en incremento, y más aún, en ocupaciones donde hay interacción con las personas, o en trabajos de ayuda.

Por último, se deben tomar en cuenta las consecuencias que puede haber para la organización, costes, productividad, rendimiento, ausencia y abandono de la profesión. Es conveniente seguir investigando para que quede más claro lo que se entiende por desgaste ocupacional, asimismo, para diferenciar si tiene semejanzas o diferencias con otros problemas psicosociales.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se aborda la metodología implementada, que incluye el enfoque que se utilizó y el tipo de estudio realizado. En la segunda parte se presenta el análisis e interpretación de resultados a los cuales se llegó. De esta manera se revisarán algunos de los puntos que se siguieron, para así poder presentar la conclusión a la cual se llegó.

3.1 Descripción metodológica

En este apartado se habla acerca de los métodos que se utilizaron para obtener los resultados del estudio.

El enfoque bajo el cual se realizó el presente estudio fue el cuantitativo, ya que los objetivos tienen dos variables que se deben medir, para obtener los resultados, analizarlos y ver si las hipótesis fueron aceptadas. Este estudio es en una modalidad no experimental, ya que no se pretende cambiar el ambiente o el comportamiento que tienen las personas, solo efectuar la investigación con trabajadores de un centro de desarrollo infantil.

El diseño que se utilizó es transversal, ya que la aplicación de los instrumentos debe darse en un solo momento, no puede ser aplicada en distintos tiempos (diferentes ambientes). El estudio midió dos variables, para saber si estas se relacionan entre sí, a esto se le llama alcance correlacional, pues los dos instrumentos que miden las variables, deben ser aplicados a los mismos trabajadores, para poder obtener los resultados.

Los instrumentos que se emplearon para la aplicación son dos pruebas psicométricas o tests, que están normalizados para su uso y aplicación.

Para poder aplicar los instrumentos de investigación, es necesario tener una población a la cual se quiera aplicar, en este caso se eligió a trabajadores de un centro de desarrollo infantil.

A todo esto se le conoce como metodología de la investigación, todo esto es lo que debe contener un estudio. En los apartados siguientes se describen a detalle estos aspectos.

3.1.1 Enfoque cuantitativo

Una vez que está concebida la idea de la investigación, se debe profundizar en el tema y elegido el enfoque, se puede plantear el problema de investigación

Desde tiempo atrás, las corrientes se han polarizado en dos principales acercamientos para conocer: el enfoque cuantitativo y cualitativo de la investigación.

“Estos dos enfoques utilizan procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para generar conocimiento” (Grinnell, citado por Hernández y cols.; 2010: 4).

Aunque estos dos enfoques son distintitos, ambos utilizan cinco fases similares y relacionadas entre sí:

- Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.
- Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizada.
- Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- Propone nuevas observaciones y evaluaciones para aclarar, modificar fundamentar las suposiciones e ideas.

Hernández y cols. (2010), afirman que el enfoque cuantitativo tiene una serie de características que se presentan a continuación:

- La persona que investiga plantea un problema el cual va a estudiar, este estudio debe ser delimitado y concreto.
- Planteado el problema de estudio, la persona que está investigando toma en cuenta lo que se ha investigado anteriormente y de la cual extrae una o varias

hipótesis, para después ponerlas a prueba a través de los diseños de investigación apropiados. Si los resultados corresponden con las hipótesis, se aporta nueva evidencia.

- Como los datos son productos de mediciones, se plasman mediante números que se analizan por medio de métodos estadísticos.
- Son interpretados a la luz de las hipótesis planteadas así como la teoría revisada. Es ver como los resultados encajan en el conocimiento existente.
- Debe de ser lo más objetiva que se pueda, no debe ser afectada por el investigador, nada debe influir en los resultados del estudio o que interfieran en el proceso.
- Se quiere que los resultados obtenidos se generalicen, también que los estudios se puedan volver a aplicar.
- Si el proceso se lleva a cabo rigurosamente, los datos obtenidos tendrán los estándares de validez y confiabilidad, y las conclusiones contribuirán al conocimiento.

3.1.2 Investigación no experimental

El diseño no experimental, según Hernández y cols. (2010) es el que se realiza sin manipular intencionalmente las variables independientes para ver su efecto en otras. Se observa la situación tal como está, sin intervenir en ningún momento, para no generar ninguna modificación, en una de las variables que la componen.

Lo que realmente se realiza en la investigación no experimental, es observar fenómenos como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

En este tipo de diseño no se debe generar ningún tipo de situación, sino que se deben observar las que ya existan, sin ser provocadas de manera intencional en la investigación, por quien la realiza (Hernández y cols.; 2010).

En este tipo de diseño se miden variables, las cuales se presentan y no hay posibilidad de manipularlas, ya que no se tiene control directo sobre ella, ni se puede influir, pues ya sucedieron, al igual que sus efectos.

La investigación no experimental no produce ninguna modificación en las conductas que están presentes. No hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio.

Según Hernández y cols. (2010), en el estudio no experimental las personas ya pertenecen a un grupo o nivel determinado de la variable independiente, por autoselección.

3.1.3 Diseño transversal

Hernández y cols. (2010) señalan que en este tipo de enfoque es apropiado utilizar el diseño transversal o transeccional. Este diseño recolecta datos en un solo momento y en un tiempo único.

Se estudian en un mismo momento distintos individuos, que representan distintas etapas de desarrollo.

El propósito es describir variables y analizar lo que sucede durante el curso y la relación que exista en un momento dado.

Se selecciona la población o muestra representativa, en este caso, solo se seleccionó la población; es transversal por la forma en que se recaudó la información, pues se da a través de la aplicación de pruebas psicométricas.

Esta aplicación se llevó a cabo en un solo momento, en el ámbito laboral de los sujetos, sin tener que esperar distintos momentos y lugares, ya que se necesita de las dos aplicaciones para poder analizar y sacar los resultados, que requieren las dos variables.

3.1.4 Alcance correlacional

Este tipo de estudio busca responder a preguntas de investigación, asociando variables mediante un patrón predecible sea para un grupo o población. Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables o categorías dentro de un contexto en particular.

La medición de las variables que se correlacionan debe ser de los mismos sujetos de la investigación. Si ambas están correlacionadas y se conoce la magnitud de la asociación, se tienen bases para poder predecir con mayor o menor exactitud, el

valor aproximado que tendrá un grupo de personas en un variable, al saber qué valor tiene en la otra.

Puede darse el caso de que dos variables estén aparentemente correlacionadas, pero que en realidad no sea así. Esto se conoce como correlación espuria.

3.1.5 Técnicas de recolección de datos

Una vez que sea seleccionado el diseño apropiado y la muestra adecuada de acuerdo con el problema de estudio e hipótesis, lo siguiente es recolectar los datos que siguen sobre los conceptos o variables de análisis o casos.

Para recolectar los datos, se debe elegir y definir uno o varios de los medios, pero estos deben ser confiables, válidos y objetivos. Hay una variedad de instrumentos o técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas. Están los tests, cuestionarios, entrevistas y observación, entre otras técnicas.

Es incorrecto utilizar instrumentos que no son válidos, que son inadecuados para los sujetos a los que se les va aplicar, las condiciones del lugar donde se va a aplicar, como el ruido que haya durante su aplicación, si no hay suficiente iluminación o si el instrumento es largo y tedioso. Asimismo, afecta la falta de estandarización, donde las instrucciones no sean las mismas para todos los sujetos, el orden de las preguntas sea distinto.

Estos errores se pueden evitar con una adecuada revisión, para seleccionar apropiadas variables de estudio.

Para esta investigación, los instrumentos de recolección de datos son dos tests:

El primero es el test Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS), evalúa el nivel de ansiedad que experimentan las personas en su vida diaria, tanto en el ámbito laboral como en los otros ámbitos de su vida (Reynolds y cols.; 2007).

La prueba está diseñada para aplicarse en adultos a partir de los 19 años en adelante. Los parámetros que utiliza para estandarizar son percentiles y puntajes T, posee una confiabilidad de 0.70, calculada en el procedimiento de Cronbach y está validada con tres modalidades: de contenido, de constructo y concurrente.

En la primera hoja, al inicio están las instrucciones de cómo se debe contestar el test, así como lo que no se debe hacer y los datos del sujeto.

Al reverso de la hoja se encuentra el cuestionario, el cual cuenta con 36 ítems, los cuales deben contestarse con un sí o un no, encerrando la respuesta en un círculo.

Después, en la segunda hoja se encuentran 6 columnas, en la primera se encuentra una fila con las respuestas SÍ/NO y a un lado, en la misma columna, los números de los ítems aplicados, con la intención de volver a vaciar las respuestas de los sujetos.

De la segunda columna a la sexta, se encuentran divididas en cinco escalas: la inquietud/hipersensibilidad, ansiedad fisiológica, preocupaciones sociales/estrés, mentira y ansiedad total.

Cada escala tiene unos cuadros en diferentes ítems, los cuales deben buscarse en la hoja de respuestas. Si la respuesta es SÍ, se debe palomear el cuadro y así sucesivamente, pero si la respuesta es NO, el cuadro deberá quedar en blanco. Al final se deben contar los cuadros que están palomeados y poner la puntuación final hasta abajo donde se indica. Esto se debe realizar en cada escala.

Al reverso de esa hoja se encuentra una pequeña tabla donde se debe vaciar la puntuación natural a un lado se encuentra el puntaje T y el percentil, para calcular el puntaje T, en la misma hoja hay una tabla con los valores T divididas en las cinco escalas.

Ya que se obtuvo el puntaje T, se podrán obtener los percentiles, que se encuentran en otra hoja, la cual está dividida en las cinco escalas para facilitar el procedimiento.

El otro test es la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), que evalúa el desgaste ocupacional en tres escalas: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro (Uribe; 2010).

Los parámetros que se utilizan para estandarizar es el puntaje T, posee una confiabilidad de 0.89 calculada en el procedimiento de Cronbach. Y se validó por medio de la validez concurrente, calculada con variables sociodemográficas, laborales y psicosomáticas como síntomas o indicadores del *burnout*.

En el formato-perfil de calificación, en la primera tabla, la cual dice “Desgaste ocupacional”, está dividido en tres factores; se sumarán los reactivos que cada factor indica, ya sumados, se dividirán en el número que está señalado para calcular el resultado del primer paso.

Al reverso del formato se encuentra el segundo y tercer paso para calcular el puntaje z, y T. Hay una tabla que está dividida en seis columnas, en la primera se deben vaciar los últimos datos obtenidos, para calcular el promedio de la segunda, tercera y cuarta columna hay una tabla de promedios y desviación estándar, primero se debe revisar la edad que posee la persona; ya que se encontró en la tabla, se toma el primer número de la primera columna para la primera escala y así sucesivamente con los siguientes dos números, hasta obtener los datos de las tres primeras columnas.

Para calcular el valor z de la cuarta columna, se debe realizar una formula donde se resta el valor de la primera y segunda columna y se divide entre el valor de la tercera columna.

Por último, para obtener el valor T se debe realizar una formula donde diez se multiplica por el valor de z más cincuenta, y así se obtiene el puntaje T.

Al final, se hace la comparación entre las dos pruebas y así, se verifica si las variables están relacionadas con los trabajadores.

3.2 Delimitación y descripción de la población

Definida la unidad de análisis, se debe elegir la población que será estudiada. La población debe citarse claramente entorno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. Es el investigador quien elige a la población que desea investigar, en esta investigación se eligió a personas que laboran en un Centro de Desarrollo Infantil.

Al hablar de población se refiere a “un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Selltiz, citado por Hernández y cols.; 2010: 175).

Uno de los problemas que se presentan en algunos trabajos de investigación, es que no se describen suficientemente las características de la población. Es preferible establecerlas con claridad, para conocer mejor la población que se eligió.

La población que se eligió para esta investigación son los trabajadores de los tres Centros de Desarrollo Infantil (CENDI), “Tzipiparin”, “Tzipecuaro” y “Jorhenperani” de Uruapan, Michoacán.

El número de empleados, al sumar los que hay en los tres centros de trabajo, asciende a 110. En su mayoría tienen las profesiones de psicología, pedagogía, medicina, trabajo social, nutriólogo y asistente educativo.

La antigüedad promedio es de 8 años. Las edades de los trabajadores van desde los 20 años hasta los 49, solo una persona pasa esta edad. Son de una condición económica media, algunas son madres solteras, otras ayudan al sustento económico de su casa y otras tantas son estudiantes.

En cada uno de los CENDI se atiende una población de 140 niños aproximadamente, esto depende del plantel, pues las dimensiones de estos varían. Tienen una jornada laboral de lunes a viernes, con horario de 7: 00 a.m. a 3: 00 p.m.

3.3. Descripción del proceso de investigación

Esta investigación surgió al analizar las propuestas de los temas que se tenían planteados, con los posibles lugares donde se podía llevar a cabo dicha investigación. Pero por los tiempos se eligió un tema que pudiera aplicarse al lugar donde la investigadora estaba laborando.

El estudio se realizó en un Centro de Desarrollo Infantil, mejor conocido como CENDI, donde se labora con niños, con los que no se podía trabajar en la investigación por la edad que presentaban. Por eso, desde un principio se eligió a los trabajadores

de ese lugar, con la finalidad de conocer si presentan estrés, desgaste ocupacional o ambos y qué factores desencadenaban dichos problemas.

Al tener el tema de investigación, así como el lugar, se llevó a cabo el desarrollo de los aspectos que conforman la investigación: en primer lugar se desarrollaron los antecedentes, inicialmente se tuvo que leer a cerca de los dos temas de investigación para conocer de dónde surgió el término, quién fue el primero en utilizarlo, conocer a fondo su definición, los aspectos que los conforman, así como las causas y consecuencias.

Después se desarrolló el planteamiento del problema, donde se describió el porqué de esta investigación, el motivo por el cual se eligió ese tema en particular, las personas a investigar y el lugar donde se llevó a cabo. En este punto no hubo dificultad porque ya se tenía pensado en dónde se iba a realizar la investigación.

Ya definido el planteamiento del problema, se definieron los objetivos: el general y los particulares. Terminado lo anterior, había que definir tanto la hipótesis de trabajo como la hipótesis nula. También había que comprobar que se pudieran medir las dos variables, que se pudieran operacionalizar por medio de pruebas psicométricas, en esta investigación se emplearon dos pruebas: AMAS y EDO.

En este mismo apartado se incluye también el marco de referencia, donde se describió el lugar donde se llevó a cabo la investigación, los datos de la institución, el objetivo general, su misión, la visión y su infraestructura.

Después se realizó el primer capítulo acerca del estrés, donde se incluyeron algunas definiciones, las características principales, las causas y consecuencias, así como los estudios que se llevaron a cabo en otros lugares y que sirvieron a este apartado y a la investigación.

Al término del primer capítulo, se dio el seguimiento al segundo, donde se habla acerca del desgaste ocupacional o *burnout*; se incluyeron algunas definiciones, las principales características, las causas y consecuencias, así como los estudios que se realizaron en otros lugares y que sustentaron este capítulo e investigación.

En el tercer y último capítulo se llevó a cabo la realización de la metodología, análisis e interpretación de resultados, donde se menciona en el primer apartado el enfoque que se utilizó, así como el tipo de investigación, el diseño, el alcance y las técnicas para recolectar los datos. En el segundo subtema, se describe cómo se eligió la población donde se realizó la investigación.

Durante la realización del tercer capítulo se llevó a cabo la aplicación de los test en el lugar donde se llevó a cabo la investigación. Desde el principio que se tuvo en mente la realización de dicha indagación, se platicó con el director del centro de desarrollo para que diera la autorización y no hubo ningún problema, ya que aceptó de inmediato, pero también había que hablar con las directoras de los otros centros, pero como era difícil encontrarlas, se platicó con la supervisora de la región, quien dio su autorización, así como la facilidad para la aplicación de los tests, proporcionando colaboradores para facilitar el proceso.

La aplicación fue de manera individual, ya que los trabajadores se encontraban en horarios de trabajo, pues no cuentan con tiempos libres, mientras que a la hora de salida, lo único que quieren es irse a descansar.

Al final se realizó el análisis estadístico de los datos recabados sobre las dos variables y se elaboró el informe de resultados, el cual se presenta a continuación.

3.4 Análisis e interpretación de resultados

A continuación se presentan resultados principales que se encontraron en la investigación, los cuales se analizaron estadísticamente, para dar con ello su interpretación. Lo anterior se fundamenta en el sustento teórico presentado en los capítulos anteriores.

Los resultados se encuentran estructurados en tres categorías: la primera de ellas se refiere a la variable del estrés; la segunda, a la variable de los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional y la tercera, está enfocada a la correlación entre las variables mencionadas anteriormente.

3.4.1 Nivel de Estrés en los trabajadores de los CENDI de Uruapan, Michoacán

Se afirma que el estrés es una respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia, como un conjunto de comportamientos habituales que inducen a una determinada activación de este proceso (Selye, citado por Martínez; 2011)

Como lo definen Travers y Cooper (1996), existen tres enfoques teóricos: el primero es el estrés como respuesta a ciertos estímulos; el segundo como variable independiente a la persona, cuando no tiene relación con esta; el tercero y último se define como variable interviniente, se examina cómo percibe el sujeto la interacción y cómo responde ante ella.

Respecto a los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la prueba AMAS, presentados en puntajes T, se muestran los de las subescalas y el de ansiedad total.

En cuanto a la escala de inquietud/hipersensibilidad se encontró una media aritmética de 48. La media es la suma de un conjunto de datos, dividida entre el número de medidas (Elorza; 2007).

De igual modo, se obtuvo la mediana, que es el valor medio de un conjunto de valores ordenados: el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas (Elorza; 2007). Este valor fue de 45.

De acuerdo con este mismo autor, la moda es la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones. En cuanto a esta escala, la moda fue de 45.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión: la desviación estándar, la cual es la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones. El valor obtenido en esta subescala es de 11.

Adicionalmente, en la escala de ansiedad fisiológica, se encontró una media de 47, una mediana de 43 y una moda de 39. La desviación estándar fue de 9.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés se encontró una media de 48, una mediana de 45 y una moda de 45. La desviación estándar fue de 8.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 47, una mediana de 44 y una moda 43. La desviación estándar de 9.

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

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que el nivel de estrés en esta población se encuentra dentro de un rango normal, como en las subescalas de inquietud/hipersensibilidad,

ansiedad fisiológica, preocupaciones sociales/estrés y en ansiedad total. Esto indica que los niveles de esta variable se encuentran dentro de los parámetros normales en la escala de puntajes T.

Se puede afirmar que los datos no se encuentran con alta dispersión, debido a que las desviaciones estándar encontradas en las escalas son bajas en cuanto a la medición. Esto indica que existe homogeneidad en el nivel de estrés de las personas de la investigación.

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

En la subescala de Inquietud/Hipersensibilidad, el 18% de los sujetos se ubica por arriba del puntaje referido; en la subescala de ansiedad fisiológica el porcentaje de sujetos es de 9%; mientras que en la subescala de preocupaciones sociales/estrés es de 11%; el índice correspondiente en la escala de ansiedad total es de 11%. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

Los resultados mencionados anteriormente muestran que gran parte de los sujetos presentan niveles de estrés normales, tanto en la subescala de inquietud/hipersensibilidad, como en la ansiedad fisiológica, preocupaciones sociales/estrés y ansiedad total; en realidad son pocos los que presentan puntajes preocupantes en esta área.

3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional (*burnout*) en la población de estudio

De acuerdo a lo señalado por Maslach y Jackson, el desgaste ocupacional o *burnout* se entiende como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento físico o psicológico y emocional, una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de realizar (citados por Bernaldo y Labrador; 2008)

En otras palabras, el *burnout* se refiere al cansancio y pérdida de energía que traspasa, poniendo en riesgo la integridad física y emocional de la persona.

El *burnout* tiene tres componentes: agotamiento emocional, cuando hay cansancio y el sujeto no puede dar más de sí., despersonalización, responder de forma impersonal a los demás expresando actitudes negativas; y falta de realización personal, si el sujeto se evalúa negativamente a sí mismo.

Mediante la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), se obtuvieron datos relevantes de acuerdo con cada una de las escalas predeterminadas en la prueba. Los índices, traducidos a puntajes T, se presentan a continuación.

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 50, una mediana de 47, una moda de 39 y una desviación estándar de 13.

Asimismo, en la escala de despersonalización se obtuvo una media de 47, una mediana de 45, una moda de 37 y una desviación estándar de 9.

Finalmente, en la escala de Insatisfacción de logro se obtuvo una media de 46, una mediana de 45, una moda de 38 y una desviación estándar de 10.

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

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que en las subescalas de agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro de la escala de desgaste ocupacional, se encuentran dentro de los niveles normales.

Además de presentar los datos de las medias de tendencia central y desviación estándar, a continuación se indican los porcentajes de los sujetos que obtuvieron puntajes significativamente altos en cada escala, esto es, por encima de T 60. Así se ubicarán las escalas en las que hay mayor incidencia de casos preocupantes en cuanto a los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.

En la escala de agotamiento, el 27% de sujetos se encuentra por arriba del puntaje T 60; en la escala de despersonalización, el porcentaje fue de 5% y finalmente, en la escala de insatisfacción de logro, el 5%. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

En función de los datos anteriores, se puede afirmar que muy pocos de los sujetos investigados presentan porcentajes altos en las escalas de desgaste ocupacional.

3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional

De acuerdo con Rodríguez (1995), desde una perspectiva psicosocial, el *burnout* no debe verse como estrés psicológico, sino como una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales entre la persona y los usuarios.

En la investigación realizada en los trabajadores de los CENDI de Uruapan, Michoacán, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de correlación de 0.39 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre el estrés y la escala señalada, existe una correlación positiva media, de acuerdo con la clasificación de correlación que proponen Hernández y cols. (2010).

Para conocer la relación que existe entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, 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 esta varianza solamente se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la “r” de Pearson (Hernández y cols.; 2010)

El resultado de la varianza fue de 0.15, lo que significa que entre el estrés y la escala de agotamiento hay una relación del 15%.

Es importante aclarar que para considerar una relación significativa entre variables, el porcentaje de relación debe ser de al menos el 10%.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de -0.04, según la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre el estrés y dicha escala existe una ausencia de correlación.

El resultado de la varianza de factores comunes (r^2) fue de 0.00, lo que significa que entre el estrés y la escala de despersonalización no hay relación.

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.28, a partir de la prueba “r” de Pearson. Esto permite afirmar que entre estas variables existe una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes (r^2) fue de 0.08, lo que significa que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una relación del 8%.

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

En función de lo anterior se puede afirmar que el nivel de estrés se relaciona de forma significativa con la escala de agotamiento. En contraparte, no se encontró una relación significativa entre el nivel de estrés y las escalas de despersonalización e insatisfacción de logro.

En función de los resultados presentados, se confirma la hipótesis de trabajo, la cual afirma que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional tienen relación significativa con el nivel de estrés que presentan los trabajadores de los CENDI de Uruapan, Michoacán, para la escala de agotamiento.

Asimismo, se confirma la hipótesis nula para las escalas de despersonalización e insatisfacción de logro, en dicha suposición se afirma que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional no tienen relación significativa con el nivel de estrés que presentan los trabajadores de los CENDI de Uruapan, Michoacán.

CONCLUSIONES

Después de haber analizado e interpretado los resultados obtenidos, por último, se tiene la conclusión a la cual se llegó: al principio de esta investigación se plantearon dos hipótesis, así como los objetivos general y particulares, que a continuación se retomarán para verificar su cumplimiento, en el caso de cada hipótesis, si fue aceptada o se rechazó.

La hipótesis de trabajo plantea que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional tienen relación significativa con el nivel de estrés que presentan los trabajadores de los CENDI de Uruapan, Michoacán. Revisando la teoría y comparándola con los resultados de la correlación, se puede notar que sí hay relación entre el nivel de estrés con uno de los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, en el caso del agotamiento.

Se puede afirmar que los objetivos particulares de carácter teórico, referidos a la variable estrés se cumplieron cabalmente en el capítulo 1. Asimismo, los objetivos referidos a la variable desgaste ocupacional, fueron cubiertos en el capítulo 2.

Adicionalmente, los objetivos que se refieren a la presencia del estrés en la población en la cual se investigó, a través de instrumentos reconocidos por la comunidad científica, se cumplió de manera satisfactoria; esto se puede corroborar en el capítulo tres.

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

La medición de las variables permitió exponer el nivel de correlación estadística, así como reconocer de manera porcentual la influencia de una sobre otra. En pocas palabras, se logró llegar satisfactoriamente al objetivo general que orientó los esfuerzos desplegados por el investigador responsable del presente estudio.

Como hallazgo, se puede mencionar que en la población de la cual se obtuvo la información analizada e interpretada, no existen indicadores preocupantes del nivel de estrés ni de desgaste ocupacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Cascio Pirri, Andrés; Guillén Gestoso, Carlos (Coords.). (2010)
Psicología del trabajo.
Editorial Ariel. Barcelona.
- Colombo, Daniel; Muruaga, Mónica. (2010)
Preparados, listos, ¡out!
Editorial Norma. Buenos Aires.
- Elorza Pérez – Tejada, Aroldo. (2007)
Estadística para las ciencias sociales del comportamiento y la salud.
Edit. Cengage Learning. México.
- Fontana, David. (1992)
Control del estrés.
Editorial Manual Moderno. México.
- Guillén Gestoso, Carlos; Guil Bozal, Rocío. (2000)
Psicología del trabajo para las relaciones laborales.
Editorial McGraw-Hill. México.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar.
(2010)
Metodología de la investigación.
Editorial McGraw-Hill. México.
- Ivancevich, John; Matteson, Michael. (1985)
Estrés y trabajo.
Editorial Trillas. México.
- 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.
- Martínez Bravo, Mauricio. (2011)
Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores de enfermería del hospital general de Uruapan, Michoacán.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco. Uruapan, Michoacán, México.

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

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

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

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

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

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

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

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

MESOGRAFÍA

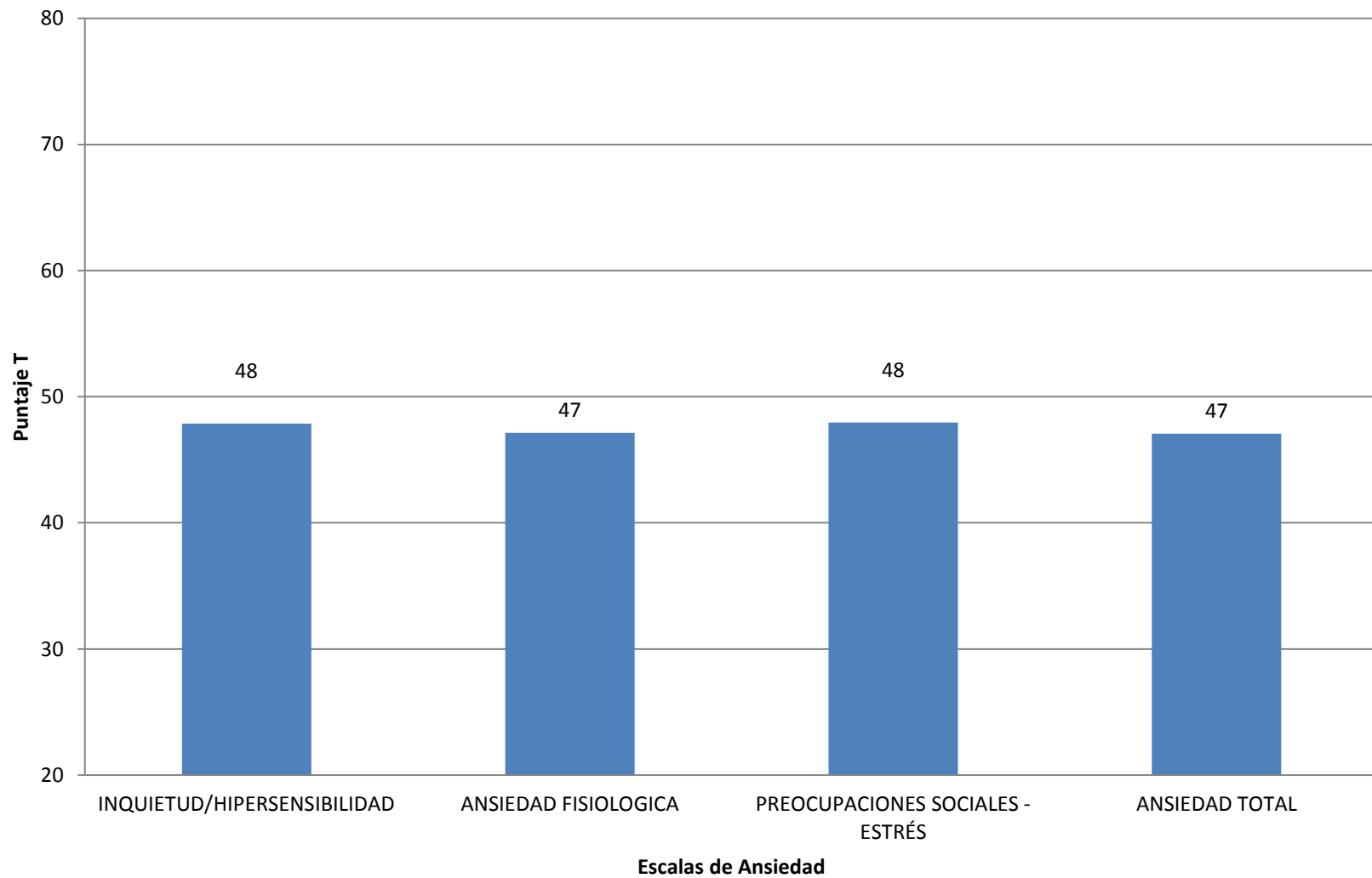
Bernaldo de Quirós, Mónica; Labrador, Francisco J. (2008)
“Relaciones entre estrés laboral, burnout y síntomas psicopatológicos en los servicios de urgencia extrahospitalaria del área 9 de Madrid”
Anuario de Psicología Clínica y de la Salud / Annuary of Clinical and Health Psychology, 4 (2008) 53-61.
http://institucional.us.es/apcs/doc/APCS_4_esp_53-61.pdf

Cano Vindel, Antonio. (s/f)
“LA NATURALEZA DEL ESTRÉS”
Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés.
http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm

Segurado Torres, Almudena; Agulló Tomás, Esteban. (2002)
“Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social”.
Revista Psicothema, vol. 14, núm. 4, 2002, pp. 828-836.
Universidad de Oviedo, España.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>

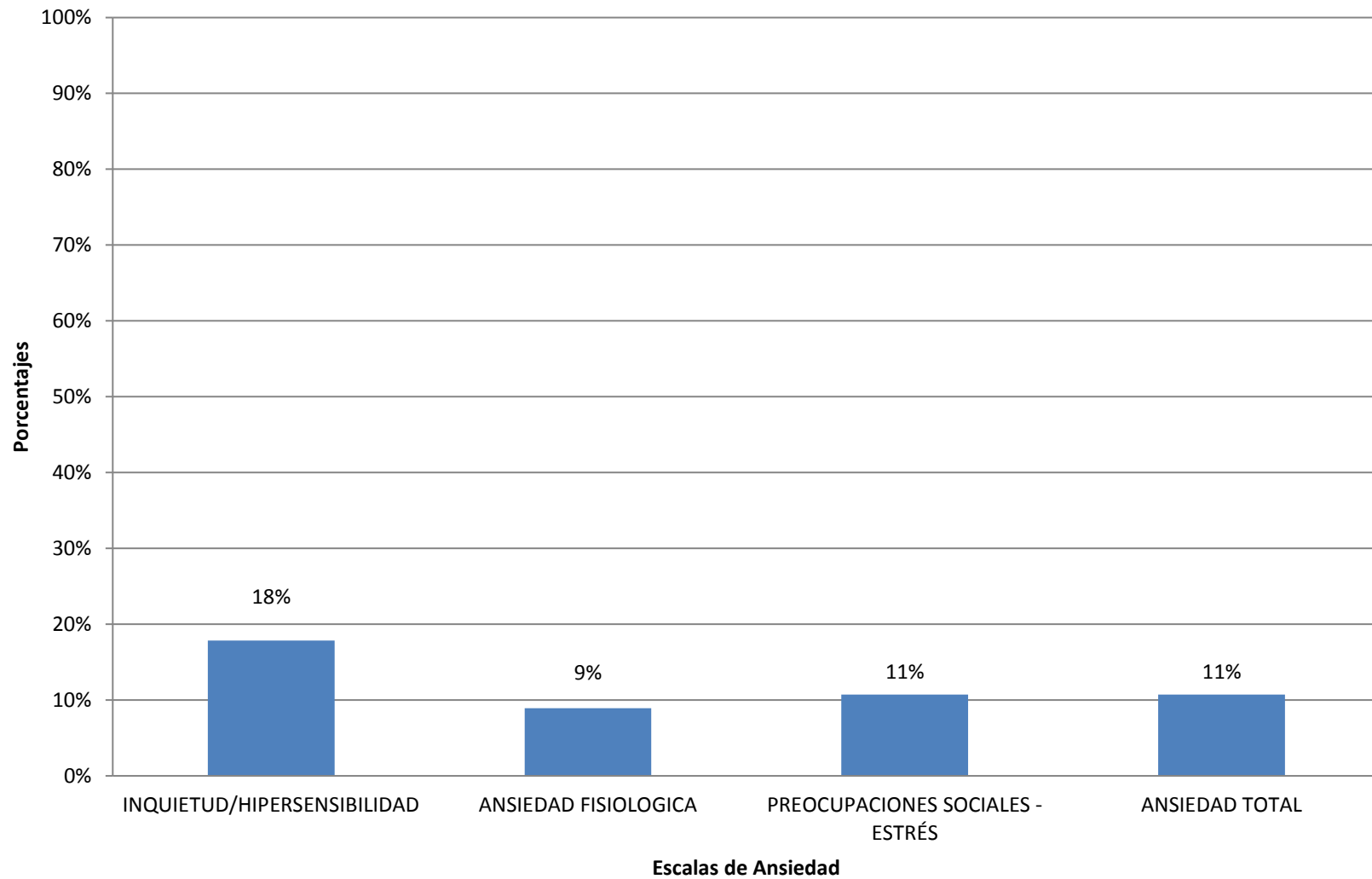
ANEXO 1

Media aritmética de las escalas de ansiedad



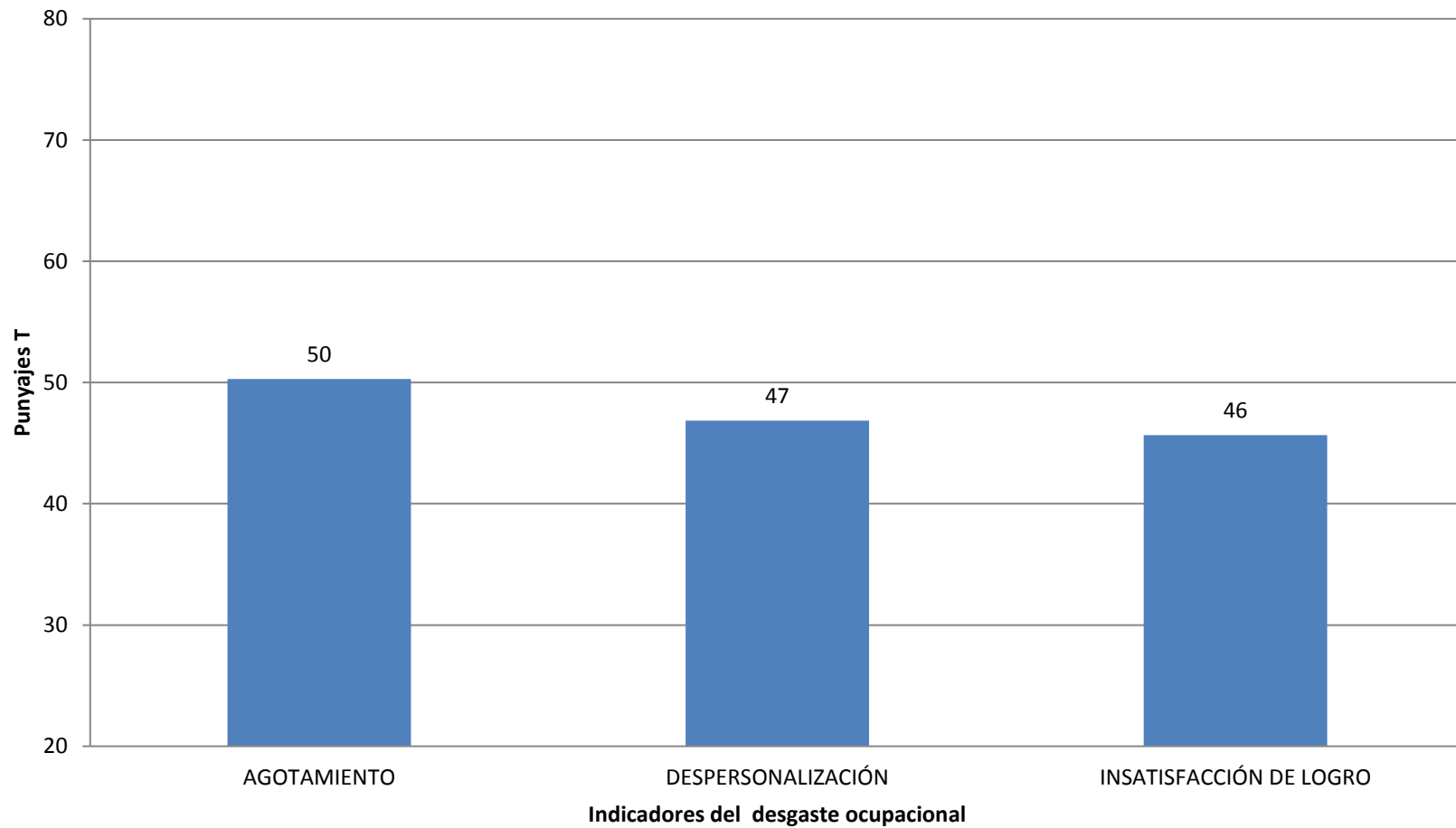
ANEXO 2

Porcentaje de sujetos con puntajes altos en ansiedad



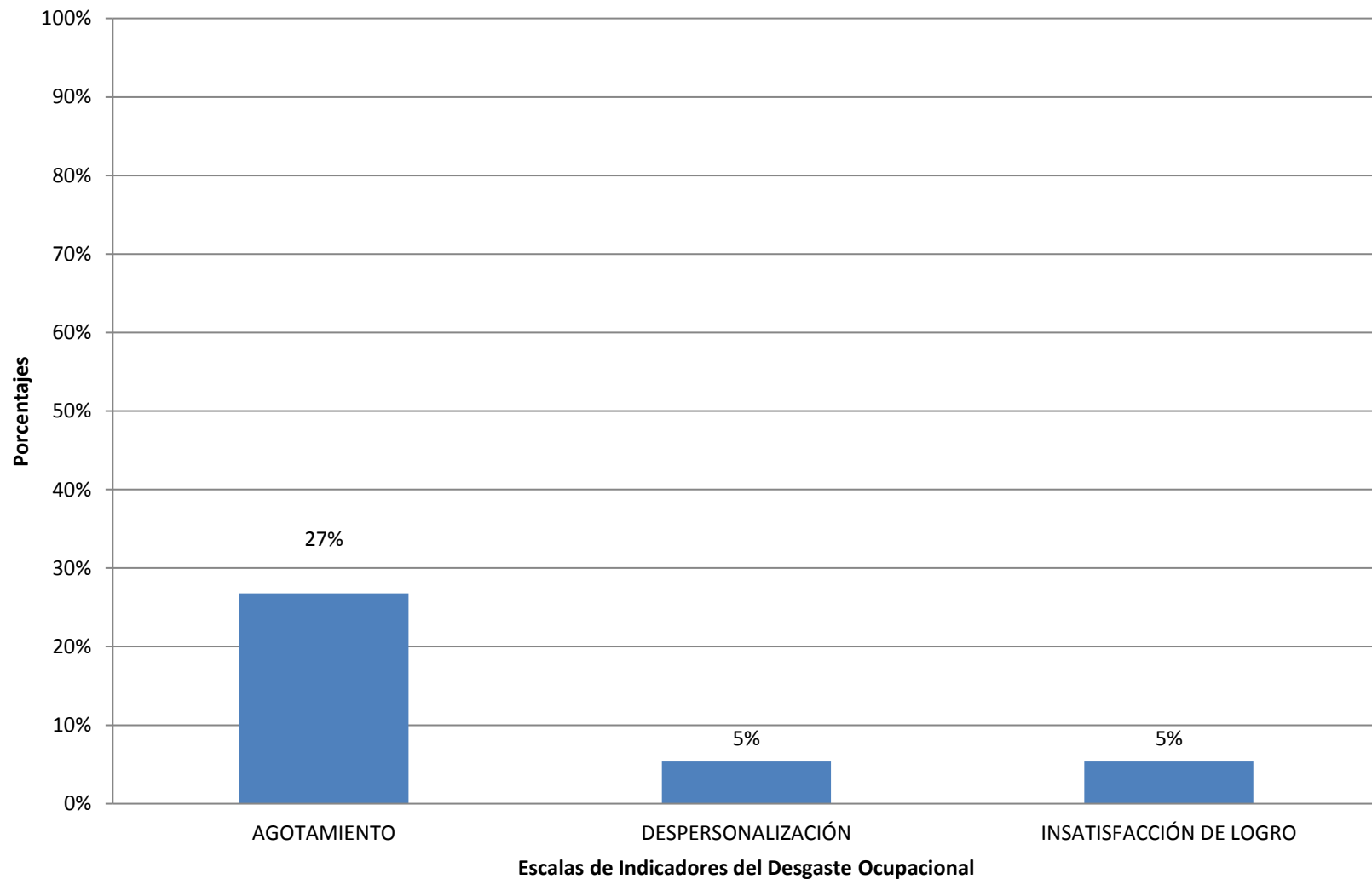
ANEXO 3

Media aritmética de las escalas de los indicadores del desgaste ocupacional



ANEXO 4

Porcentajes de sujetos con puntajes altos de desgaste ocupacional



ANEXO 5

Coefficientes de correlación entre el estrés y los indicadores del desgaste ocupacional

