



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

INCORPORACIÓN NO. 8727-25 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

*CORRELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESGASTE*

*OCUPACIONAL EN LOS ELEMENTOS DE LA POLICÍA MUNICIPAL*

*DE URUAPAN, MICHOACÁN.*

**TESIS**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

Adriana Castillo Chávez

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez

Uruapan, Michoacán, a 09 de agosto de 2011.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

# ÍNDICE

## **Introducción.**

Antecedentes. . . . .	1
Planteamiento del problema . . . . .	6
Objetivos. . . . .	7
Hipótesis. . . . .	8
Justificación. . . . .	10
Marco de referencia. . . . .	13

## **Capítulo 1. El estrés**

1.1. Antecedentes históricos del estrés. . . . .	18
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés. . . . .	21
1.2.1. Estrés como estímulo. . . . .	21
1.2.2. Estrés como respuesta. . . . .	23
1.2.3. Estrés como relación persona-entorno. . . . .	26
1.2.4. El concepto integrador del estrés. . . . .	29
1.3. Los estresores. . . . .	30
1.3.1. Estresores biogénicos. . . . .	32
1.3.2. Estresores en el ámbito laboral. . . . .	32
1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés. . . . .	36
1.5. Moduladores del estrés. . . . .	37
1.5.1. El control percibido. . . . .	38
1.5.2. El apoyo social. . . . .	38

1.5.3. El tipo de personalidad: A/B.	39
1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardíacos.	41
1.6. Los efectos negativos del estrés.	42

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

2.1. Marco conceptual.	44
2.1.1. Antecedentes históricos.	45
2.1.2. Delimitación del concepto.	46
2.1.3. Definiciones .	48
2.1.4. Componentes del desgaste ocupacional.	52
2.2. Factores desencadenantes.	54
2.3. Estrategias de afrontamiento.	58
2.4. Medición.	61
2.5. Satisfacción vs insatisfacción laboral.	63
2.6. Calidad de vida en el trabajo.	67
2.7. Estrés y desgaste ocupacional.	71

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

3.1. Descripción metodológica	73
3.1.1. Enfoque cuantitativo.	74
3.1.2. Investigación no experimental.	76
3.1.3. Estudio transversal.	76
3.1.4. Alcance correlacional.	77
3.1.5. Técnicas de recolección de datos.	77

3.2. Población y muestra. . . . .	80
3.2.1. Delimitación y descripción de la población. . . . .	80
3.2.2. Proceso de selección de la muestra. . . . .	81
3.3 Descripción del proceso de investigación. . . . .	82
3.4 Análisis e interpretación de resultados. . . . .	84
3.4.1 Desgaste ocupacional en policías municipales de la ciudad de Uruapan, de 0 a 4 años de antigüedad. . . . .	84
3.4.2 Descripción de variable estrés. . . . .	86
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional. . . . .	90
Conclusiones . . . . .	93
Bibliografía . . . . .	97
Otras fuentes de información. . . . .	99
Anexos	

## RESUMEN

En objetivo general que se persiguió en la presente investigación fue el establecer los índices de correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los elementos de la policía municipal de Uruapan, Michoacán.

Para cubrir este objetivo se siguió un enfoque de tipo cuantitativo, no experimental, obteniendo un estudio transversal con un alcance correlacional. En la fase de recolección de datos se aplicaron dos instrumentos; el primero fue el Perfil de Estrés, de Kenneth M. Nowack y el segundo se fue la Escala de Desgaste Ocupacional, de Uribe, aplicandose a un total de 71 policías elegidos bajo el criterio de antigüedad de 0 a 4 años en la corporación.

Se encontró que existe una correlación significativa entre el estrés y el desgaste ocupacional así como la despersonalización, pero no con el factor de insatisfacción de logro.

# INTRODUCCIÓN

En la presente investigación, se aborda la relación entre el estrés y el burnout; para ello se inicia con una descripción de estos términos y algunas investigaciones que se han realizado sobre los mismos, en la cuales se destacan los resultados obtenidos, para posteriormente situar la investigación en una población específica: los elementos de Seguridad Pública del municipio de Uruapan, Michoacán.

## **Antecedentes**

El uso de la palabra estrés es común para muchas personas, se utiliza para describir diversas situaciones a las que las personas se ven sometidas, e incluso su empleo se refiere a un estado emocional. El concepto de esta palabra surge en la década de 1930, como señalan Caldera y cols. (2007) al ser empleada por Hans Selye mientras realizaba un experimento con ratas a las que sometió a ejercicios físicos extenuantes, y notó que existía una elevación de hormonas suprarrenales, una atrofia en el sistema linfático y la aparición de úlceras gástricas, a lo que el investigador nombró estrés biológico, para posteriormente llamarlo únicamente estrés.

El término citado es de origen anglosajón y su traducción se refiere a tensión, presión o coacción, según mencionan Caldera y cols. (2007).

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción” (Palmero y cols.; 2002: 424). Se debe recordar que este término, por ser publicado por la OMS, es universalmente aceptado.

Palmero y cols. (2002) establecen que el estrés puede definirse como un proceso psicológico que se inicia con una exigencia hacia el organismo ante la cual éste no tiene los recursos para responder de la mejor manera, para ello moviliza un mecanismo de emergencia, que consiste en la activación psicofisiológica que permite detectar información sobre la exigencia y resolverlo actuando de manera adecuada.

En cuanto al término burnout o síndrome de desgaste ocupacional, tiene sus inicios, de acuerdo con Moriana y Herruzco (2004), en los años setenta del siglo pasado, como resultado de estudios realizados sobre el estrés por Freudenberg. El concepto mejor aceptado por la comunidad investigadora es el que utiliza Maslach (referido por Moriana y Herruzco; 2004); según dicho autor, el burnout es una respuesta que se tiene ante el estrés crónico y lo caracterizan tres factores: el cansancio emocional, la despersonalización y una baja realización personal.

Una de las mejores maneras de conocer sobre un tema es indagar lo que ya se conoce sobre éste, cómo surge y cuáles son las repercusiones en la vida de las personas. Los temas en la psicología son de amplio interés no sólo para las personas dedicadas a esta profesión, sino también para otros profesionistas e



incluso para el ciudadano en general, ya que son cuestiones con las que cualquier persona se enfrenta cotidianamente.

Uno de estos temas es el estrés, palabra utilizada con mayor frecuencia en estos tiempos. Una de las investigaciones realizadas en el marco laboral es la realizada por Guic y cols. (2002), en la cual se investigó el estrés laboral y la salud en ejecutivos de Chile. El estudio fue realizado a 264 gerentes de empresas del sector privado, de los cuales 119 fueron mujeres y 145 hombres, entre 25 y 65 años de edad. Se aplicaron pruebas como el OSI-2, el Índice Descriptivo del Trabajo de Smith, el Cuestionario de Ansiedad-Estado de Spielberger, el Inventario de Depresión de Beck y la Lista de Síntomas de Cooper. Los resultados que se obtuvieron con esta investigación destacan que los estresores de tipo laboral y las características psicológicas pueden predecir las manifestaciones que se pueden tener del estrés en la salud y repercutir en la satisfacción laboral; el efecto de los estresores está regulado por las características de las personas, ya sea que las proteja o las haga más vulnerables.

Otro tema de interés y sobre el cual se ha estudiado recientemente es el burnout o desgaste ocupacional, autores como Unda y Sandoval (2006), estudiaron el desgaste profesional en los profesores del Colegio de Ciencias y Humanidades, en los planteles de Vallejo, Azcapotzalco y oriente de la UNAM. En esta investigación se estudiaron las variables de síndrome de burnout y satisfacción laboral, para esto se utilizó el inventario de Maslach y las Escalas de Grado de Satisfacción en el Trabajo. Mediante dichos instrumentos se encontró que el 60% de las personas investigadas

presentan algún grado del síndrome investigado, desglosado en los siguientes porcentajes: el cansancio emocional es presentado por el 32% de los sujetos investigados, la despersonalización el 30%, y la baja realización personal dentro del trabajo es presentada por el 35%. De acuerdo con esta investigación, es evidente que existe una parte importante de la población estudiada que sufre las características del síndrome de burnout.

En la investigación realizada por Hernández y Dickinson (2006), en un inicio se identificó el nivel de burnout en un grupo de trabajadores, posteriormente se determinó la relación entre este síndrome, variables de personalidad y variables institucionales. El estudio se realizó con un enfoque de tipo transversal, descriptivo y observacional, para lo cual se tomó una muestra de 314 trabajadores de servicios de salud pública en el Distrito Federal, a quienes se aplicó el inventario de Maslach y una escala del modelo de Juárez (citado por Hernández y Dickinson; 2006) diseñado en el 2005; mediante dichos instrumentos se encontró una diferencia entre las personas autoeficaces y con un locus de control interno y aquellas que tienen un control emocional bajo: las primeras no presentan signos de burnout y las segundas son más propensas a desarrollarlo. En relación con la variable de apoyo organizacional, sugiere que la existencia de éste podría evitar la aparición del síndrome. En relación con el reconocimiento en el trabajo, no existe una relación significativa entre éste y el síndrome de burnout.

La última investigación aquí expuesta es sobre estrés y burnout, realizada por Moriano y Herruzco (2004), la cual es de tipo conceptual, en ella se revisan los

estudios sobre estrés y burnout en profesores. En esta revisión teórica, los autores encontraron que existen contradicciones, en especial en lo que se refiere a las causas. Los datos destacados que encontraron en la revisión teórica se refieren a que por factores como son el estrés y el burnout se llegan a presentar mayores índices de ausentismo y bajas laborales, lo cual provoca un alto costo para la comunidad educativa.

La presente investigación se llevó a cabo en la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito, Vialidad y Protección Civil Municipal de Uruapan, institución de carácter público, encargada de resguardar la seguridad de la población del municipio; en específico, se estudiará a los policías, ya que se considera que es un grupo que está sometido a situaciones desgastantes como los horarios de trabajo y las problemáticas a las que se enfrentan de manera cotidiana.

El solo hecho de ser policía es un factor que puede considerarse estresante, por el riesgo y las situaciones inesperadas en las que el individuo tiene que verse inmerso. Es constante observar que el personal falta a su servicio, ya sea por cuestiones de tipo personal o de salud, al igual, algunos de los elementos pierden el interés por resolver las problemáticas y sólo trabajan por el hecho de percibir un salario, mas no por sentirse satisfechos con su labor. Por ser una tarea que se ofrece de manera directa a la población, es importante que los elementos de esta dirección se encuentren de manera óptima para atender las necesidades que se requieran y mantener una vida estable tanto en el ámbito laboral como en el personal.

## **Planteamiento del problema**

Las investigaciones revisadas sobre el tema hacen notar una influencia recíproca entre el burnout y estrés, lo cual tiene consecuencias negativas en el sector laboral y en cada individuo. Se sabe que el estrés tiene repercusiones en la salud de las personas y que en estas ocasiones, pueden no ser atendidas por el sector médico; esta situación no sólo afecta a quienes presentan esa condición, sino a los entornos sociales en los que se ven inmersos, entre ellos la familia y el trabajo.

Los elementos de Seguridad Pública de la ciudad de Uruapan se ven sometidos a situaciones de emergencia que requieren de su atención inmediata y ante el desgaste por los horarios, las situaciones de trabajo, la percepción de una falta de reconocimiento de logro por parte de los superiores y la demanda de mejores servicios, los elementos llegan a presentar una marcada falta de empatía por las necesidades de los ciudadanos, por lo cual llegan a mostrarse insensibles ante las demandas de la sociedad y se mantienen en el trabajo únicamente por la gratificación económica que representa.

Se puede observar en algunos elementos de la Dirección de Seguridad Pública, sobre todo en los mandos o encargados de personal mayores niveles de presión, que manifiestan sentirse agotados por la responsabilidad que el cargo implica, de modo que la incertidumbre sobre las situaciones a las que se van a enfrentar en cada jornada de trabajo, llega a provocarles un desgaste, lo cual repercute en su desempeño.

Con esta información nace la necesidad de conocer sobre esta población importante que ha sido poco estudiada y de la cual se conoce poco de sus necesidades y las repercusiones que su profesión tiene en su vida personal y laboral, se sabe que la policía es un grupo criticado y del cual se espera que sus elementos actúen de manera efectiva, por todo ello, es importante conocer la satisfacción que su trabajo les provoca, así como el desgaste que lleva consigo.

De acuerdo con lo anterior se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿cuál es la correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en elementos de la policía municipal de Uruapan, con una antigüedad menor de 5 años?

## **Objetivos**

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

### **Objetivo general**

Establecer la correlación existente entre el nivel de estrés y la presencia del síndrome de desgaste ocupacional en los policías municipales de la ciudad de Uruapan, Michoacán, con una antigüedad menor de cinco años.

## **Objetivos particulares**

1. Conceptualizar el término de estrés.
2. Establecer las causas conocidas del estrés.
3. Definir el concepto de desgaste ocupacional.
4. Identificar las causas del desgaste ocupacional.
5. Describir el cuadro sintomatológico del desgaste ocupacional.
6. Reconocer las consecuencias psicológicas ocasionadas por el desgaste ocupacional.
7. Reconocer, de los tres descriptores del desgaste ocupacional, el que se presenta de manera más común en los policías municipales de la ciudad de Uruapan, Michoacán, con una antigüedad menor de cinco años.
8. Evaluar el nivel de estrés en los policías municipales de la ciudad de Uruapan, Michoacán, con una antigüedad menor de cinco años.
9. Establecer el grado de desgaste ocupacional en los policías municipales de Uruapan, Michoacán, con una antigüedad menor de cinco años.

## **Hipótesis**

En este apartado se exponen los supuestos que fungieron como guía de esta investigación, ya que podrán ser aceptados o rechazados al final del proceso, después de la recolección y el análisis de los datos.

### **Hipótesis de trabajo**

Existe relación significativa entre los niveles de estrés y el síndrome de desgaste ocupacional en los elementos de la policía municipal de la ciudad de Uruapan, con una antigüedad menor a 5 años.

### **Hipótesis nula**

No existe relación significativa entre los niveles de estrés y el síndrome de desgaste ocupacional en los elementos de la policía municipal de la ciudad de Uruapan, con una antigüedad menor a 5 años.

### **Variables operacionales de la investigación**

La variable estrés se identificará como el resultado obtenido en la prueba Perfil de Estrés, diseñada por Nowack. “El perfil de estrés obtenido en esta prueba proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, así como una medición de sesgos en la respuesta y una de respuestas inconsistentes” (Nowack; 2002: 1).

La variable desgaste ocupacional se cuantificará mediante el puntaje que el sujeto obtenga en la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), del autor Jesús Felipe Uribe Prado (2010). Esta escala contempla tres indicadores de desgaste

ocupacional: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

## **Justificación**

La presente investigación surge de la necesidad de conocer sobre un tema de auge en los tiempos actuales y que cada vez afecta a un mayor grupo de personas, como es el estrés, que ha sido estudiado en diversos escenarios y, en esta ocasión, será trasladado al ámbito laboral de un grupo muy peculiar como es el de policías, el cual ha sido escasamente estudiado y del que se conoce poco; se sabe, sin embargo, que este tipo de grupo se establece en todas las ciudades y municipios del país e, incluso, en todo el mundo, por lo cual es importante conocer acerca de las repercusiones que su labor llega a tener y los fenómenos que se presentan en ellos, uno de éstos es el denominado desgaste ocupacional. Para la población estudiada, el conocer los niveles de estrés y desgaste ocupacional que se tienen les permitirá en un inicio hacer consciente la presencia de estos acontecimientos y las necesidades de atención que requieren para prevenir futuros problemas, tanto en sus diversos contextos como para su salud.

A su vez, la institución, al reconocer la incidencia y la relación que existe entre estos dos fenómenos, podrá tomar medidas de precaución para reducir los niveles; respecto a ello se sabe que el principal factor para esta institución es el humano, por ser los responsables de salvaguardar la seguridad de la población y su interacción es



directa, y si ellos no se encuentran en las mejores condiciones, no podrán brindar la atención adecuada a las demandas de la sociedad.

Para poder introducirse en un problema, primero se debe reconocer. Con esta investigación, las personas examinadas y la institución se percatarán de qué tanta repercusión tienen estos fenómenos en su vida laboral. A su vez, el reconocerlos permitirá que, ya sea de manera personal o institucional, se lleven a cabo medidas que propicien la mejora de las condiciones y esto probablemente se refleje en un avance respecto a la atención a las demandas de la población. Con esto se entiende que incluso la población a la cual se le ofrece el servicio podrá verse beneficiada, ya que si el servidor público se encuentra en un mejor estado psicológico, será capaz de resolver las demandas de manera eficiente.

En la psicología, como ciencia cuyo campo de estudio es el ser humano, es importante reconocer que en cualquier contexto inherente al individuo, esta ciencia podrá intervenir; el campo laboral no es la excepción, al contrario, es indudable que a partir de la interacción del ser humano en situaciones en que requieren adaptación y resolución de problemas, surgirán fenómenos psicológicos, como en este caso, el estrés y el síndrome del desgaste ocupacional.

El análisis de una población sometida a grandes tensiones como la policía, permitirá a la psicología reconocer en un principio la presencia de estos fenómenos, los niveles y su relación con esta población en particular, para entender así los procesos psicológicos que se desencadenan de esta labor importante y la relación

existente entre estos dos fenómenos, lo cual permitirá a su vez comprender de manera integral al policía, que por el solo hecho de realizar esta labor ya cuenta con características específicas de personalidad, a las cuales se agregan las repercusiones psicológicas que se desencadenan de sus funciones.

El tema en cuestión resulta de interés no sólo para el psicólogo laboral, sino para el social y el clínico, ya que con los resultados de esta investigación se podrán reconocer en un inicio las relaciones entre estos dos fenómenos, para posteriormente desarrollar programas de intervención que propicien mejoras tanto de manera institucional, como personal, en este grupo tan característico de la sociedad.

## **Marco de referencia**

La presente investigación se llevará a cabo en el marco de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito, Vialidad y Protección Civil Municipal (DSPTV y PCM). El director de esta corporación es el L.J.A. y L.D. José Alfredo Medina Olivos. Esta institución es una dependencia del H. ayuntamiento de Uruapan.

La administración cuenta con la misión de ser un gobierno municipal que en forma participativa dirija el desarrollo integral del municipio y sus habitantes, para coadyuvar al progreso del estado y de la nación, en un marco de respeto a la legalidad y tomando como base a la persona, así como la convivencia armónica con la naturaleza. La satisfacción respecto a los servicios que proporcionan son su propio orgullo y motivación. Su visión es ver a Uruapan como municipio líder en el desempeño de un adecuado gobierno, en el cual sus habitantes estén orgullosos por los beneficios del desarrollo sustentable, por la igualdad de oportunidades y por el ambiente de tranquilidad social que satisfaga a todos. Estos principios se aplican a cada una de las dependencias que conforman el ayuntamiento, y seguridad pública es una de ellas.

La DSPTV y PCM está ubicada entre las calles Naranjos y Eucaliptos, en el Fraccionamiento Miraflores, de esta ciudad. La dependencia cuenta con un solo edificio sin áreas verdes, área de barandilla con dos celdas, consultorio médico, salón de tiro virtual, peluquería y cocina. Tiene un total de 14 oficinas, las cuales se encuentran divididas en Planeación y Proyectos, Subdirección Administrativa,

Subdirección de Tránsito, Desarrollo Humano, Cartas, Comunicación Social, Pago de Infracciones, Dirección, Peritos, Jurídico, CIGE (Control, Investigación y Generación de Estadísticas), UDAI (Unidad de Análisis e Investigación), Subdirección Operativa, y enlace SUBSEMUN.

El personal que labora en esta institución conforma un total de 633 elementos, de los cuales 59 son administrativos; 114, agentes de tránsito; 398, policías operativos y 62, policías de las tenencias de San Lorenzo, Angahuan, Nuevo Zirosto, Santa Ana Zirosto, Capacuaro, Corupo, Jucutacato, Jicalán, Caltzontzin, Caratacua y La Basilia.

Las edades que conforman la plantilla laboral van desde los 20 a los 76 años, con un nivel de primaria para las tenencias; secundaria y preparatoria para operativos; licenciatura en los puestos de: derecho, contabilidad, psicología, pedagogía e ingeniería en sistemas, así como en algunos administrativos. El personal operativo se encuentra en un nivel socioeconómico de medio a bajo.

Los servicios que ofrece la institución son al público en general, como la atención a demandas de seguridad y vialidad de la sociedad, creación de programas de prevención y educación vial, así como su implementación; expedición de cartas de no antecedentes penales, pagos de multas e infracciones, ingresos y puestas a disposición de detenidos al Ministerio Público; así como la atención interna al personal en diversas situaciones administrativas.

No se tienen reseñas bibliográficas sobre el surgimiento de la Dirección de Seguridad Pública, el dato que se obtiene es el inicio de sus operaciones de esta dirección en el edificio actual que data de septiembre de 1986, esto se conoce por una placa existente en el edificio. El subdirector operativo, José Alberto Carmona Gutiérrez, comenta que la policía de este municipio surge en el año de 1955, cuando los elementos eran denominados conserjes, para posteriormente ser nombrados policías.

Existe un proceso de selección que los últimos dos años se ha tornado un tanto más riguroso a diferencia de años anteriores, esto debido a un programa de tipo federal que subsidia a las policías municipales (SUBSEMUN) y para poder pertenecer a este programa se tienen que reunir ciertos requisitos, iniciando con elevar el nivel de escolaridad; anteriormente, la que se admitía era la secundaria y en la actualidad es la preparatoria; posteriormente se pasa una entrevista, un examen médico donde se descartan personas con tatuajes o perforaciones, se determina un peso y talla estipulado, así como que no presenten lesiones que puedan limitar su desempeño o que incluso puedan dañar aún más su condición física.

Una vez que se acredita el examen médico se realiza una evaluación psicológica, en la cual se aplican pruebas como el Raven, 16fp, Figura Humana, HTP y el de Persona bajo la Lluvia. Se tienen que reunir ciertas características psicológicas, como un control adecuado del yo, una conducta asertiva, ser emocionalmente estables, tener gusto por el trabajo con personas, capacidad de

trabajo bajo presión y tolerancia a la frustración. Quien logra reunir los requisitos se considera apta para ingresar a la academia. Las personas que logran ingresar son pocas: de cada 100 sólo se queda un 15%.

La policía municipal realiza varias actividades y cubre diversos servicios que van desde la prevención. Se dice que la policía siempre trabaja y esto es cierto, para ellos no existen días festivos, ya que los horarios que cubren permiten que siempre existan policías laborando.

Los policías municipales se encuentran divididos en cinco secciones, tres con una jornada de 12 x 24 horas, una sección de 24 x 24 y otra de diario. La jornada de 12 x 24 la conforman 70 policías en cada una de las 3 secciones, la sección de 24 x 24 está conformada por 39 elementos, y la sección de diario está compuesta por 105 agentes. Esta población incluye a los elementos de las 11 tenencias, pero no a aquellos que se encuentran con incapacidad médica, permiso sin goce de sueldo o en periodo de vacaciones.

Entre las tareas laborales que frecuentemente atienden los policías se encuentran robos, casos de violencia familiar, riñas callejeras, personas extraviadas, lesiones, posesión de armas de fuego, delitos contra la salud, abusos deshonestos e intentos de violación. Ante estas situaciones no sólo atienden a la persona que está cometiendo la infracción o delito, sino a la persona afectada, familiares e incluso a vecinos, por lo que en muchas ocasiones tienen que atender situaciones para las cuales no han sido preparados, como la atención en situaciones de emergencias, de

tipo psiquiátrico, personas con alguna capacidad diferente, intoxicadas o incluso el resguardo de menores cuando sus padres o acompañantes se ven inmersos en algún acto ilícito.

Un dato que es importante mencionar se refiere a la situación e imagen actual de la policía dentro de la sociedad, ya que existe polémica sobre su actuación, referente a temas de corrupción, violencia e incluso atentados hacia miembros de la corporación, donde algunos de ellos han perdido la vida y otros se encuentran en calidad de desaparecidos. La sociedad en tiempos anteriores tenían un sentimiento de protección al estar cerca o ver un policía, en la actualidad se llega incluso a expresar que se le teme más a un policía que a un delincuente. Esto también repercute en la actuación policial, ya que los elementos saben que cada día que salen a trabajar está en riesgo su vida y que la población los estará observando constantemente para recriminar cada acto inadecuado que cometan, no sólo a ellos sino a sus familiares y amigos cercanos, por lo que existen diversos factores que producen situaciones de estrés y que repercuten en la vida tanto personal como en el desempeño laboral.

# CAPÍTULO 1

## EL ESTRÉS

A continuación se describirá el inicio histórico del estrés como fenómeno estudiado por la psicología, así como los enfoques desde los cuales es visto. A su vez, se hablará de aquellas situaciones que son generadoras de estrés, así como de aquellos factores que intervienen para que la persona regule este elemento; se abordarán, por último, los efectos negativos que produce dicho fenómeno en las personas.

### 1.1 Antecedentes históricos del estrés

Cada palabra tiene su historia, y el conocerla permite entender mejor su significado, ya que indagar su origen proporciona una idea sobre las situaciones en las que puede usarse. Una de estas palabras es el estrés, que en la actualidad es empelada para describir diversas situaciones de la vida cotidiana.

El inicio del uso de esta palabra se da con el teórico Robert Hooke, al ser citado por Lazarus y Lazarus (2000). Estos autores mencionan que la palabra estrés ya se utilizaba en el siglo XIV, cuando Hooke mostró interés por ayudar a los ingenieros que realizaban estructuras que debían soportar cargas y las inclemencias de la naturaleza, por lo cual tenían que poseer las características adecuadas. El estudio de Hooke contribuyó para definir la tensión de tipo fisiológico, psicológico y



sociológico; la palabra estrés se convirtió entonces en una definición de la exigencia del entorno sobre sistemas como el biológico, el social o el psicológico.

Otro autor que mostró interés sobre este tema es Claude Bernard (citado por Sánchez; 2007), quien menciona que la naturaleza proporciona de manera genética a los seres vivos el mecanismo para enfrentarse a las adversidades del ambiente, con ello se logra que el ser humano se adapte a los cambios. Con base en esto, el autor en cuestión estudió las consecuencias que se producen cuando existe una alteración del equilibrio, debido a que el individuo se encuentra expuesto a presiones externas, lo que posteriormente otros autores denominarían como estrés.

Las investigaciones que realizó el médico Bernard, según Sánchez (2007), dieron la pauta para las contribuciones que posteriormente en el siglo XX, haría Walter Bradford Cannon, quien demostró que el cuerpo está capacitado para adaptarse y enfrentarse a peligros externos, a este mecanismo se le denominó homeostasis.

De igual manera, Cannon planteó que los eventos que son percibidos como inesperados generan dos tipos de respuesta, ya sea huir o atacar. Para el año de 1939, este autor adoptó el término de estrés para aquellos factores que son capaces de debilitar las funciones homeostáticas, a los que se refirió como niveles críticos de estrés.

Generalmente, una investigación lleva a otra, lo cual permite ampliar el conocimiento sobre un tema, y no sólo efectuar contribuciones, sino incluso realizar descubrimientos sobre diversos fenómenos que probablemente siempre han estado presentes, pero que no habían sido estudiados.

Así es como Cannon proporciona los indicios para que Selye lleve a cabo una serie de investigaciones, las cuales permitieron a este último investigador, según menciona Sánchez (2007), conocer una reacción inespecífica, de tipo fisiológico, que permite al organismo adaptarse ante cualquier estímulo que se ejerza y generar reacciones de tipo endocrino; a esta reacción la denominó Síndrome General de Adaptación. La cual posteriormente es definida por la Organización Mundial de la Salud como “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” (referida por Sánchez; 2007: 15); asimismo, se denominó estresor al estímulo que causa estas reacciones.

Posteriormente, durante la Segunda Guerra Mundial surgió el interés por el fenómeno del estrés, ya que los soldados se desmoronaban emocionalmente en un combate militar. A este tipo de crisis se le denominaba fatiga de combate o neurosis de guerra, a diferencia de la Primera Guerra Mundial, donde las crisis emocionales se entendían desde una perspectiva neurológica y no psicológica.

En el segundo conflicto global surgió la preocupación por los líderes militares, no sólo por la desmoralización de su gente, sino también por la gran cantidad de hombres que tenían que ser relevados de sus cargos por trastornos producidos por

el fenómeno del estrés. Lazarus y Lazarus (2000) mencionan que surgió un interés por conocer la manera efectiva de seleccionar a personas que fueran resistentes al estrés, así como proporcionarles el entrenamiento que debían realizar para poder manejar dicha condición.

En la actualidad el estrés, como se mencionó en un inicio, se aplica a diversas situaciones de la vida diaria, las cuales pueden ser percibidas por algunos como estresantes y por otros, no. Si bien es cierto, como aseguran Lazarus y Lazarus (2000), que todos los individuos necesitan de estrés, con la finalidad de provocar la acción necesaria para lograr enfrentar los problemas cotidianos. El estrés es una respuesta natural a las situaciones de la vida, y no sólo tiene connotaciones negativas.

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

En este apartado se realizará una descripción del estrés, visto desde tres enfoques diferentes: el primero de ellos considera al estrés como un estímulo, posteriormente se analizará este fenómeno como respuesta y al final, como una relación persona-entorno.

### **1.2.1 Estrés como estímulo**

Travers y Cooper (1997) mencionan que desde este enfoque, las características ambientales que son percibidas como molestas para el individuo,

llegan a generar cambios en él, ya sea que estas situaciones sean físicas o emocionales. Para que el estrés constituya una incitación, actuarán factores individuales, así como del nivel de tensión, la duración y la fuerza de la presión que sea aplicada hacia éste. Al respecto, Travers y Cooper (1997) señalan que la presión puede ser de tipo físico o emocional; en ambos casos genera en el individuo manifestaciones de ansiedad, que a su vez llegan a generar estrés.

Fisher (expuesto por Travers y Cooper; 1997), asegura que el estrés es una condición de tipo ambiental, ya sea de tipo físico o psicológico; en relación con ello, existen factores que son estudiados como las presiones ambientales, sociales, psicológicas, físicas, económicas, así como los desastres naturales.

Una situación importante que reconoce este mismo autor, es que cada individuo posee un determinado nivel de tolerancia ante el estrés, que puede verse superado, entonces surgen daños de tipo temporal o permanente.

Selye (citado por Travers y Cooper; 1997) refiere que el estrés no sólo debe ser considerado como negativo, porque en diversas ocasiones puede llegar a ser un estímulo que prepara al sujeto para la acción. El autor referido cataloga el estrés en cuatro tipos: el exceso de estrés, el cual denominó hiperestrés; ausencia de estrés o un nivel bajo de éste, llamado hipoestrés; estrés negativo o distrés, y el estrés positivo, llamado eustrés.

Se entiende así que el estrés no sólo debe considerarse como un factor negativo, sino incluso en ocasiones como algo deseable para incitar al individuo a realizar una acción y resolver las situaciones que se le plantean en la vida diaria.

### **1.2.2 Estrés como respuesta**

El estrés también ha sido estudiado como un tipo de reacción ante diferentes estímulos que, como se mencionó con anterioridad, dependen de cada individuo para ser percibidos como estresantes o no. En este tipo de modelo, se dice que el estrés es una réplica que se presenta frente un estímulo que llega a ser percibido como amenazador o desagradable, como lo manifiesta Fisher (referido por Travers y Cooper; 1997). Las manifestaciones o respuestas ante el estrés pueden darse en tres niveles: el psicológico, el fisiológico y el conductual, menciona el autor.

Otro escritor que menciona los efectos del estrés es Fontana (1992), quien manifiesta que ciertos niveles de esta variable llegan a ser psicológicamente benéficos, pero cuando se sobrepasan los niveles óptimos, llega a agotarse la energía psicológica, se deteriora el desempeño y se propician sentimientos de inutilidad y subestima.

Selye (referido expuesto por Fontana; 1992) dio a conocer las fases de respuesta del estrés, indicadas en el Síndrome de Adaptación General, las cuales son las siguientes; la reacción de alarma, etapa de resistencia y fase de agotamiento;

en ellas se compara no sólo un modelo biológico, sino se incluyen aspectos psicológicos, para describir estas fases de respuesta.

Desde el punto de vista del modelo biológico, en la reacción de alarma el organismo se alerta, y en el psicológico, al enfrentar un agente estresor, existe una pausa donde la persona realiza valoraciones cognoscitivas. En la etapa de resistencia, biológicamente se lleva a cabo una actividad autónoma, y psicológicamente se realiza un enfrentamiento al agente estresor. Ya en la fase de agotamiento, en los dos modelos existe un daño, porque ocurre tanto un colapso biológico, como psicológico, según la contribución realizada por Fontana (1992).

Existe una gran relación entre los factores mencionados, ya que se influyen mutuamente, generalizando el agotamiento o las reacciones que se puedan tener ante los diferentes estímulos.

De acuerdo con Sánchez (2007), existen características específicas en la fase de alarma, la cual se reconoce como una manifestación que prepara al organismo para enfrentarse o huir, por lo cual genera en el cuerpo diferentes reacciones como las siguientes: las pupilas se dilatan, los músculos se tensan y se genera un aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria. Se envía la sangre a las áreas que se consideran prioritarias, y disminuye el flujo en aquellas otras que en el momento no son relevantes.

Los diversos efectos del estrés pueden darse en tres áreas: cognoscitiva, emocional y conductual; enseguida se describirá cada una, así como los efectos que el estrés llega a causar en ellas.

Fontana (1992) señala que en el área cognoscitiva existen modificaciones entre las cuales se incluyen: un decremento del periodo de la concentración y la atención, aumento de la distractibilidad, deterioro de la memoria a corto y a largo plazo, imprecisión en la velocidad de respuesta, aumento de la frecuencia de errores, deterioro de la capacidad de la organización y de la planeación a largo plazo, así como aumento de los trastornos del pensamiento.

Los efectos emocionales que causa el estrés van desde un aumento de la tensión física y psicológica, acentuación de la hipocondría, cambios en los rasgos de personalidad, incremento de los problemas de personalidad que ya existían, debilitamiento de las restricciones morales y emocionales, aparición de sentimientos de depresión e impotencia hasta una repentina pérdida de la autoestima (Fontana: 1992).

En el sentido conductual, se da un aumento de los problemas del habla, disminución del interés y entusiasmo, incremento en el consumo de drogas, descenso de los niveles de energía, alteración de los patrones de sueño, aumento del cinismo acerca de los clientes y de los colegas, se ignora la nueva información, las responsabilidades llegan a depositarse en los demás, se resuelven los problemas

a un nivel más superficial, aparecen patrones de conducta excéntricos y llegan a realizarse amenazas de suicidio, según lo afirmado por Fontana (1992).

Estos efectos en las diferentes áreas, varían en cada individuo, se puede decir que al igual que el estrés, lo que para alguien puede ser percibido como estresante, para otro no, al igual que los efectos: no todas las personas presentarán los mismos, ni con igual intensidad, esta respuesta dependerá de las condiciones personales de cada individuo.

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

Otra perspectiva desde la cual se puede estudiar al estrés es mediante un enfoque de interacción, bajo el cual este fenómeno no es tratado como algo inmóvil, sino como un proceso. Como menciona Pearlin (referido por Travers y Cooper; 1997), el estrés es variado y desafiante en un nivel incluso intelectual.

Una situación interesante y que se considera importante mencionar, es la afirmación que se realiza en las obras de Cooper (citado por Travers y Cooper; 1997) quien considera el estrés como una relación entre la persona y el entorno en el cual se desarrolla.

La persona no sólo influye en el ambiente, sino también reacciona ante él, de modo que el estrés se convierte así en el grado de adaptación que se da entre la persona y su propio entorno. Lo que desencadena la situación estresante,



mencionan Travers y Cooper (1997), es que la magnitud de los estímulos sea mayor a la capacidad que posee la persona para resistir, por lo que ésta puede realizar dos acciones para controlar la situación estresante, ya sea identificar y aprender maneras de modificar la forma en la que reacciona o bien, realizar intentos para modificar su entorno.

Como se mencionó con anterioridad, el estrés surge de una influencia recíproca entre el entorno y el individuo, con base en ello, la persona debe poseer determinadas características para considerar que la situación es estresante. Travers y Cooper (1997) señalan que para que una situación sea considerada como un estímulo estresante, el individuo debe interpretarlo como tal, para lo cual intervienen factores como la percepción; el fenómeno se define en consecuencia como una situación subjetiva.

Existen cinco procesos cognitivos constantes que intervienen en la valoración de una situación para considerarla estresante o no, estos procesos, según Travers y Cooper (1997) consisten en:

- “Valoración cognitiva: percepción subjetiva de la situación que conduce a la experiencia.
- Experiencia: la percepción de la situación o el suceso dependerá de la experiencia del individuo, de su familiaridad con esta situación, su interacción anterior con ella y su aprendizaje preparatorio. Los éxitos o fracasos pasados también determinan este aspecto.

- Exigencia: incluye la demanda y la capacidad, tanto percibida como real. Esta percepción de las exigencias queda reforzada por las necesidades del individuo, sus deseos y su nivel de estimulación inmediata.
- Influencia personal: la forma de percibir una fuente potencial de estrés depende en gran medida de la presencia o ausencia subjetiva de esta condición y en las conductas de respuesta y superación; este factor puede ser tanto positivo como perjudicial.
- Un estado de desequilibrio: cuando tiene lugar un estado de desequilibrio entra la exigencia que se percibe y la capacidad percibida de superar esa demanda, se generan las estrategias de superación, que tienen en cuenta las consecuencias pasadas de tales acciones.” (Travers y Cooper; 1997: 34).

Por otra parte, Lazarus y Lazarus (2000) indican que la relación existente entre la persona y su entorno es un desequilibrio de tipo subjetivo entre lo que el individuo considera como demandas y los recursos que cree poseer para resolverlos. El grado de estrés dependerá del nivel de desequilibrio que se perciba.

Según el grado en que la persona considera que las exigencias del medio exceden sus recursos, mayor será el grado de estrés que será experimentado.

Existen situaciones en las cuales los recursos del individuo son mayores a la demanda del entorno, el estrés será bajo o incluso inexistente para la persona, que resolverá fácilmente estas exigencias, se genera entonces aburrimiento, que también

es considerado como nocivo. Por lo que Lazarus y Lazarus (2000), reconocen que para cada individuo existe un nivel óptimo de estrés.

#### **1.2.4 El concepto integrador de estrés**

Del anterior enfoque se deriva este apartado en el que, desde la perspectiva de Lazarus (expuesto por Travers y Cooper; 2002), el estrés es una situación que implica la existencia de una demanda, la cual se percibe como amenaza, pérdida o daño, a ello se suma que el sujeto no dispone de los recursos suficientes, por ello se generan emociones negativas, con el consecuente peligro de adaptación o desajuste psicológico.

Otro concepto que contribuye a tener una idea clara del estrés es donde se considera al estrés como “respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es al mismo tiempo consecuencia de una acción, situación o evento externo que plantea a la persona, especiales demandas físicas o psicológicas” (Ivancevich y Matteson; 1985: 23).

El estrés no tiene por qué ser percibido como un proceso totalmente negativo, incluso se ha generado una palabra para referirse al estrés cuando es considerado positivo: Ivancevich y Matteson aluden a Selye, quien utiliza la palabra eustrés para referirse a aquellas situaciones de estrés que generan en la persona resultados positivos, ya que en lugar de sentir ansiedad, se experimenta un estímulo positivo que conlleva satisfacción intrínseca (Ivancevich y Matteson; 1985).

### **1.3 Los estresores**

Autores como Palmero y cols. (2002), consideran el estrés como un cambio, que no obstante en ocasiones puede considerarse como positivo, es generador de estrés. Los autores mencionan las aportaciones realizadas por Lazarus y Folkman, quienes consideran que las situaciones que generan un cambio en la rutina de vida y dan pie a nuevas condiciones y necesidades bajo las cuales la persona tiene que valorar su forma de responder, son generadoras de estrés. A estas condiciones se les denominó estresores psicosociales, y se les dividió en tres tipos: cambios mayores o estresores únicos, cambios menores o estresores múltiples, y estresores cotidianos o microestresores.

Los cambios mayores, señalan Palmero y cols. (2002), son aquellos en los que la persona se ve sometida a cambios drásticos en su vida, una característica que llega a describir este tipo de modificaciones, es que tienen capacidad para afectar a un gran número de personas, ya que son hechos prolongados o que ocurren de manera rápida e imprevista; llegan a acusar un efecto traumático para las personas que los viven, y las consecuencias que llegan a tener se mantienen por un periodo prolongado de tiempo.

Los cambios menores, o también denominados acontecimientos vitales estresantes, manifiestan Palmero y cols. (2002), son aquellos que se refieren a circunstancias que salen del control de la persona. Se presentan en diversas áreas de la vida, donde los cambios generados tienen una trascendencia vital y

especialmente significativa, los cambios que se llegan a generar se dan en aspectos como la vida conyugal, la paternidad, las relaciones interpersonales, el ámbito laboral, situaciones ambientales, ámbito económico, cuestiones legales, desarrollo biológico, lesiones o enfermedades somáticas, estrés psicosocial como una persecución, embarazo no deseado o una violación; en los niños y adolescentes existen casos adicionales de cambios menores, como los factores familiares.

En los estresores cotidianos o microestresores, se encuentran aquellos de poca trascendencia, pero que llegan a ser más frecuentes, por lo que llegan a irritar o perturbar a la persona. Palmero y cols. (2002), señalan que se pueden identificar ciertas características objetivas que diferencian a los estresores cotidianos, como los cambios en una situación ambiental. Las personas los llegan a percibir como situaciones en las que falta información para la toma de decisiones, o que no pueden predecirse, en consecuencia, generan en la persona un sentimiento de incertidumbre.

Pueden presentarse dos situaciones, ya sea que exista una ambigüedad o, por el lado contrario, una sobrecarga de información. De igual manera, se diferencian dos tipos de microestresores, según refieren Palmero y cols. (2002):

- Contrariedades; las cuales son situaciones que generan en el individuo malestar emocional o demandas que propician irritación, ya sean problemas prácticos, sucesos imprevistos o problemas sociales.

- Satisfacciones; que son experiencias positivas y disminuyen los efectos de las contrariedades.

### **1.3.1 Estresores biogénicos**

Además de los diferentes tipos de estresores psicosociales, se encuentran los biogénicos, que de acuerdo con Palmero y cols. (2000), son aquellos que generan la respuesta de estrés sin que se encuentren sometidos a las valoraciones cognitivas que se realizarían en los estresores psicosociales, sino que llegan directamente a los núcleos generadores de respuestas neurológicas y afectivas, de manera que generan una respuesta de estrés sin realizar el proceso cognitivo-afectivo.

En este tipo de estresores se encuentran los cambios hormonales que se llevan a cabo en el organismo, ingestión de sustancias químicas, reacciones a factores físicos y el estrés alérgico.

### **1.3.2 Estresores en el ámbito laboral**

En este apartado se abordaran cinco situaciones que se consideran como generadoras de estrés en el ámbito laboral: ambigüedad de rol, sobrecarga de trabajo, responsabilización por otros, falta de cohesión en el grupo y apoyo inadecuado del grupo. Todas ellas se expondrán a continuación.

La ambigüedad de rol, de acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985), se entiende como la inexactitud en la función que se realiza, así como en los objetivos

del trabajo y en el alcance de la responsabilidad del trabajo individual. Las personas que viven la imprecisión de rol, llegan a presentar una mayor insatisfacción en su trabajo, tensión, así como un menor nivel de confianza. De igual manera, se presentan problemas con estados de depresión, reducción del nivel en la autoestima, así como en la satisfacción con la vida, menor nivel de motivación en situaciones laborales y la manifestación de querer abandonar el trabajo; sumado a ello, se asocia con síntomas de ansiedad, depresión y sentimientos de resentimiento.

Por otra parte, la sobrecarga de trabajo se puede subdividir en dos clases, que de acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985), puede ser cuantitativa o cualitativa. Cualquiera de estos dos tipos de sobrecarga resulta de un nivel total de trabajo que tiene que realizarse, mediado por las características personales del empleado para determinar una demasía de tipo subjetivo.

La sobrecarga cuantitativa es aquella donde la persona percibe que tiene mucho trabajo que hacer, diferentes tareas, o considera tener poco tiempo para terminar el trabajo que se le ha asignado; por otra parte, la sobrecarga cualitativa se da cuando el trabajador cree que no posee de la habilidad para llevar a cabo su trabajo, o que las normas de desempeño expuestas por la institución son muy altas para poder cubrirlas. La sobrecarga real o percibida por el empleado puede ocasionar problemas en la salud, investigadores como Friedman, Rosenman y Carroll (citados por Ivancevich y Matteson; 1985), mencionan que existe una relación con problemas de salud, como un nivel elevado de colesterol en la sangre, así como una relación con problemas cardíacos de las arterias y ataques al corazón.

Dentro de estas investigaciones, se encontró relación entre conductas como la del bebedor y dificultades de salud, con problemas con el desempeño de las labores que se han asignado.

En la misma línea de investigación, Margolis (referido por Ivancevich y Matteson; 1985), encontró que la sobrecarga de trabajo se encuentra relacionada con una menor confianza en sí mismo, disminución en la motivación para desempeñar su trabajo, se presentan mayores niveles de ausentismo, así como un deterioro en la participación y aportación de sugerencias para mejorar el trabajo. Por otra parte, se encontró que la sobrecarga de trabajo influye de manera indirecta en una disminución en la toma adecuada de decisiones, se produce un deterioro en las relaciones interpersonales dentro del área laboral, así como un aumento en el índice de accidentes.

Una aportación más dentro de las consecuencias que produce la sobrecarga de trabajo, son las encontradas por French y Caplan (retomadas por Ivancevich y Matteson; 1985), al respecto se menciona que la sobrecarga de trabajo genera en las personas insatisfacción laboral, excesivos sentimientos de tensión, baja en la propia estima, se generan sentimientos de vergüenza, aumento en los niveles de colesterol y en el pulso, así como en el consumo de cigarrillos.

Respecto a la responsabilización por otros, Ivancevich y Matteson (1985) consideran que la responsabilidad por las personas es mucho más grande que tener un compromiso ante objetos. Las personas que son responsables por otras, son más



propensas a presentar problemas cardiacos. Otra consecuencia que tiene esta responsabilidad, es una mayor tendencia de fumar continuamente, una presión sanguínea más alta, así como un mayor nivel de colesterol.

Otra característica que llega a afectar el ámbito laboral es la cohesión de grupo. Esta palabra, de acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985), es la capacidad que tiene una colectividad por conservarse junta. La cohesión que se da en el grupo, como algunos otros factores, puede ser considerada como positiva o negativa, según las características personales y de la valoración que se le den. Por ejemplo, si se considera valiosa, la falta de unión en el grupo genera una baja en la moral, desempeño pobre, así como cambios fisiológicos, como el aumento de la presión sanguínea dentro de los miembros del grupo. Si la cohesión no es un factor que se valore, las personas no presentarán ninguna característica negativa.

Por otra parte, respecto al apoyo dentro de un grupo, señala Schacter (en la obra de Ivancevich y Matteson; 1985), que la convivencia entre las personas es necesaria, ya que permite que se realicen evaluaciones de las reacciones emocionales que se tienen, y propicia que otros individuos que se encuentran en el mismo estado emocional, puedan desarrollar respuestas correctas ante las situaciones que se presenten. El autor aludido considera que la convivencia con otras personas y la capacidad de observar la conducta de ellas en los momentos que viven estrés, es una manera de apoyo social; de alguna manera, los individuos pueden aprender de lo que ven, para evitar tener estragos en su salud. El apoyo grupal beneficia a personas que necesitan ayuda emocional.

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

Como se mencionó con anterioridad, el estrés, cuando no intervienen factores biogénicos, se ve influido por procedimientos cognitivos y afectivos. Por ello, a continuación se describirán los procesos mentales que intervienen para que la persona perciba una situación como estresante. De acuerdo con Palmero y cols. (2000: 434), intervienen diez esquemas, los cuales se describen a continuación:

- “Filtraje: Sólo se ve un elemento de la situación con la exclusión del resto. Se resalta un simple detalle y toda la situación queda teñida por este detalle.
- Sobregeneralización: Se realiza una conclusión generalizada a partir de un incidente simple o un solo elemento de evidencia.
- Interpretación del pensamiento: Una persona interpreta el pensamiento y hace juicios repentinos sobre los demás, se hacen presunciones sobre cómo está reaccionando la gente a las cosas que la rodean, particularmente cómo están reaccionando los demás ante él mismo.
- Polarización y visión catastrófica: En la polarización se juzga todo como bueno o malo, llevando así al catastrofismo: cuando ocurre algo malo, se interpreta como la mayor de las desgracias.
- Falacia de control: Existen dos formas de distorsionarse, el sentido de poder y control de una persona. La persona puede verse a sí misma como impotente y extremadamente controlada, o como omnipotente y responsable de todo lo que ocurre alrededor.

- Razonamiento emocional: La persona cree que lo que siente tiene que ser verdadero.
- Falacia de cambio: La persona considera que la felicidad depende de los demás.
- Culpabilidad: Se siente una responsabilidad de cualquier cosa negativa, sintiéndose obligados a satisfacer cualquier requerimiento de otras personas.
- Tener razón: La persona se pone a la defensiva; tiene que probar que su punto de vista es el correcto, que sus apreciaciones del mundo son justas y todas sus acciones adecuadas.
- Personalización: Consiste en relacionar cualquier cosa que ocurra con uno mismo.”

Este tipo de pensamientos, según mencionan los autores referidos, a pesar de ser irracionales, provocan que la persona crea en ellos, llegan a ser reiterativos y evitan que se pueda evaluar la situación que se presenta.

## **1.5 Moduladores del estrés**

Para Palmero y cols. (2000), existen factores que intervienen para afrontar el estrés, como son los recursos personales, las características de la situación y de las que posea el sujeto. Otros factores que intervienen son los que se denominan moduladores, los cuales se consideran importantes para determinar y lograr predecir el proceso de estrés y las repercusiones que tendrá sobre la salud.

Los moduladores pueden ser sociales o personales, dentro de los primeros se encuentran el apoyo que la persona percibe y las pautas culturales que permiten canalizar o predisponer una situación de estrés; con respecto a los del segundo tipo, están las creencias, competencias, experiencia y los rasgos personales.

### **1.5.1 El control percibido**

Dentro de los moduladores sociales, de acuerdo con Palmero y cols. (2000), se encuentra el control que la persona percibe sobre la situación que considera estresante, de esto dependerá el impacto que la situación tenga en ella. Para los autores, la percepción de control es la creencia que posee la persona sobre el grado de influencia que es capaz de ejercer para lograr las metas y objetivos que desea. Esto dependerá de la información disponible y el procesamiento que se le dé.

### **1.5.2 El apoyo social**

Otro factor que interviene para mediar el estrés es el apoyo social con el que la persona cuenta, para Cascio y Guillén (2010), este sostén se considera como el conjunto de las herramientas expresivas, reales o percibidas, generadas por la comunidad, las redes sociales y las amistades. A partir de la idea que el estrés surge cuando se da un desequilibrio entre las demandas del medio y los recursos con los que cuenta la persona, el apoyo social es un facilitador que permite hacer frente a estos requerimientos.

Los autores mencionan dos hipótesis sobre sendos mecanismos en la forma que actúa el apoyo social para reducir el impacto de estrés. La primera suposición es la que se denomina efecto directo o protector, la cual sostiene que los estresores sociales afectan de manera negativa a las personas cuyo apoyo social es bajo. Esta explicación considera que si no se presentan estresores sociales, el apoyo social no tiene influencia sobre el bienestar de la persona, y sólo ayuda a proteger contra efectos patogénicos del estrés.

Se considera que los recursos que otras personas generan, llegan a disminuir la percepción que la persona tenga sobre la amenaza de estresores y permite que pueda redefinir su capacidad de respuesta, para evitar que se genere estrés.

La segunda hipótesis se denomina efecto directo o principal, la cual sostiene que el apoyo social que se dé, propicia la salud y bienestar en la persona, sin que influya el nivel de estrés. Sugiere que en cuanto mayor sea el nivel de apoyo social, será menor una molestia psicológica, y cuando el apoyo social es menor existe una mayor incidencia de trastornos. Por lo anterior, el apoyo social tiene una función preventiva, de modo que logra predecir qué tan vulnerable es una persona ante acontecimientos estresantes que no son considerados como imprevistos.

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

Autores como Travers y Cooper (1997) consideran que existe un tipo de personalidad predispuesto por sus características a sufrir de manera más constante

problemas de estrés. Este tipo de personalidad se denominó A, y el tipo de personalidad que no cuenta con esta predisposición se nombró B. El autor considera que este tipo de personalidades cuentan con un grupo de actitudes, reacciones emocionales y modelos de conducta que los predisponen o no ante situaciones estresantes.

Las características de personalidad del tipo A, de acuerdo con Friedman y Rosenman (retomados por Travers y Cooper; 1997), son descritas con un patrón de conducta donde la persona es hostil, agresiva, competitiva y con un sentido de urgencia; de igual manera, se vuelve intolerante, exigente y orientada al logro de sus objetivos.

Se puede distinguir a un sujeto con características de personalidad tipo A porque siempre tiene prisa, habla de manera acelerada, sus movimientos son rápidos, continuamente presenta sentimientos de culpa o inquietud cuando no trabaja o toma tiempo para relajarse; no le gusta que se le impida superar obstáculos.

Un individuo con personalidad A se caracteriza por manifestar impaciencia ante otros por el ritmo en el que se desarrollan los acontecimientos, y por lo general suele apresurar la forma de hablar de los demás, terminando las frases de ellos; enfatiza las palabras clave en su forma de hablar, llega a decir las últimas palabras de cada frase con mayor rapidez que las primeras; suele moverse, caminar y comer de manera rápida. Este tipo de persona trata de efectuar dos o más tareas a la vez, presenta tics nerviosos, se mantiene con los puños cerrados; gira la conversación en

torno a las acciones que él realiza y a lo que le interesa, intenta organizar diversas actividades en poco tiempo, no llega a sentirse atraído por personas con sus mismos rasgos, por ello, intenta incluso competir o desafiarlos.

Por otra parte, para tener una descripción del tipo de personalidad B, debe considerarse una ausencia de los rasgos anteriormente descritos; esta clase de personalidad no presenta problemas con el estrés debido a que tales sujetos no suelen tener urgencia ni ser impacientes, no son generadores de hostilidades que no se encuentren justificadas; de igual manera, pueden relajarse sin presentar sentimientos de culpabilidad.

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

Puede esperarse que el tipo de personalidad predisponente a sufrir las consecuencias del estrés, también sea propenso a presentar problemas de salud. Ivancevich y Matteson (1985) consideran que el tipo de personalidad A es más propenso a enfermarse de las coronarias. De igual manera, se considera que la conducta de tipo A presenta un “sentido crónico de la urgencia de tiempo, orientación impulsiva y competitiva que puede incluir una hostilidad escasamente escondida, fuerte disgusto por el ocio e impaciencia crónica con las personas y situaciones que percibe como barreras para mantener altos niveles de logro de metas” (Ivancevich y Matteson; 1985: 203). Por este tipo de características, los individuos experimentan una mayor cantidad de estrés, dado que disminuyen su

resistencia ante esta condición por no relajarse; en suma, crean estrés por sí mismos, lo cual les genera problemas en cardiacos.

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

Como se ha expuesto anteriormente, el estrés llega a tener repercusiones en la salud de las personas, afectándolos en diferentes aspectos. Ivancevich y Matteson (1985) hace referencia a determinados padecimientos que se generan a raíz del estrés, como son:

- “Hipertensión: es una respuesta del cuerpo a los estresores comprimiendo las paredes arteriales, aumentando la presión. Cuando pasa la alarma, la presión debe volver a la normalidad, pero si se prolonga el estrés, la presión puede permanecer en niveles anormalmente altos.
- Úlceras: son lesiones inflamatorias en el recubrimiento del estómago o intestino, y una de sus causas es la variación de los niveles de cortisona, la fabricación de cortisona aumenta en periodos de estrés.
- Diabetes: es una deficiencia de insulina. El estrés incrementa el nivel de azúcar en la sangre, demandando incrementos en la secreción de insulina. Si el estrés es persistente, el páncreas puede debilitarse, dando como resultado una deficiencia permanente de insulina.
- Jaquecas: son el resultado de la tensión muscular, que aumenta cuando se está expuesto a los estresores durante un periodo sostenido.



- Cáncer: una teoría actual señala que las células mutantes se producen constantemente en el cuerpo, pero normalmente son destruidas por el sistema inmunológico antes de que puedan multiplicarse y crecer. Se ha demostrado que las respuestas a los estresores traen como consecuencia pequeñas alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico. Los cambios bastan para permitir la reproducción de pequeñas cantidades de estas células mutantes, que a su vez se convierten en tumores malignos.” (Ivancevich y Matteson; 1985: 106-107).

Los padecimientos expuestos anteriormente son una muestra de los estragos que puede causar el estrés en la persona, lo que afecta no sólo a ella, sino a quienes se encuentran a su alrededor. El estrés puede ser un factor que directa o indirectamente puede causar diversos padecimientos en los individuos.

## **CAPÍTULO 2**

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

A continuación se expondrán las teorías encontradas sobre el desgaste ocupacional, su origen, su concepto, así como la descripción de los tres factores que lo componen; se abordarán las situaciones o elementos que propician la aparición del desgaste ocupacional; a la vez, se retomarán las estrategias que la institución y el individuo pueden llevar a cabo para evitar la aparición de este síndrome.

En los últimos apartados se expondrán los aspectos relativos a la situación laboral, los factores que intervienen para la satisfacción e insatisfacción laboral y la calidad de vida dentro del trabajo, para cerrar con la relación que se conoce sobre el estrés y el desgaste ocupacional.

#### **2.1 Marco conceptual**

En este apartado se revisarán los antecedentes de término y las definiciones sobre el desgaste ocupacional, así como de cada uno de sus componentes, de esta manera se tendrá una manera clara de conceptualizar este fenómeno.

### **2.1.1 Antecedentes históricos**

Se sabe que cada fenómeno que se conoce en la actualidad surge de una serie de investigaciones, que en la mayoría de los casos inician con la simple observación de la vida cotidiana, o incluso un tema ya estudiado lleva a otro. En la psicología esto es común, ya que no sólo se estudia al individuo, sino la relación entre éste y el ambiente donde se desarrolla.

Un tema que tiene su origen en Norteamérica es el burnout, el cual surge de investigaciones sobre el estrés en un ámbito muy específico: el laboral. Uribe (2010) señala que en ocasiones se puede pensar que el síndrome de burnout y estrés son un mismo fenómeno, pero cabría realizar una diferenciación entre éstos.

El fenómeno de burnout tiene sus inicios, como mencionan Cascio y Guillén (2010), en investigaciones efectuadas en profesionistas capacitados para proporcionar ayuda, y en aquellas personas que atienden directamente al público; la palabra burnout fue empleada inicialmente por Freudenberger en el año de 1974, para describir los problemas a los que se enfrentaban estos profesionistas, aunque fue Maslach, en el año de 1977, quien hizo la difusión ante el congreso de la Asociación Americana de Psicológica, conocido como APA, por lo que es probablemente el término con mayor aceptación en la comunidad científica.

### **2.1.2 Delimitación del concepto**

Hablar de un concepto universalmente aceptado sobre burnout, es un trabajo complicado, según lo mencionan Guillén y Guil (2000); dichos autores refieren que aun en la actualidad no se cuenta con una definición que pueda ser utilizada en todas las situaciones, en lo que sí existe una aceptación es sobre cómo se llega a presentar este síndrome. Cascio y Guillén (2010) mencionan, por otra parte, que el burnout surge como la respuesta que se da después de vivir estrés laboral crónico, donde intervienen factores subjetivos como sentimientos y actitudes, que convierten la experiencia laboral en una situación negativa, no sólo para el sujeto, sino para la propia institución laboral.

A pesar de no existir un concepto totalmente aceptado, el burnout puede estudiarse o considerarse desde dos vertientes: el punto de vista clínico y el psicosocial. Cascio y Guillén (2010) manifiestan que este fenómeno, visto desde la perspectiva clínica, considera el burnout como una consecuencia que el sujeto presenta después de estar sometido a periodos de estrés laboral crónico; por otro lado, desde el enfoque psicosocial es visto como todo un proceso que surge de la relación entre las características laborales y de las personales.

Un teórico que estudió el burnout, desde una perspectiva clínica fue Freudenberg (citado por Cascio y Guillén; 2010), quien expresa que este síndrome se hace evidente en profesionistas dedicados a la atención de personas, dichos servidores manifiestan sentirse agotados, decepcionados e incluso desinteresados

en la actividad que realizan, debido a que generalmente llegan a presentar un mayor número de expectativas consideradas como inalcanzables.

Otros autores que contribuyeron a esta perspectiva clínica fueron Pines y Aronson (retomados por Cascio y Guillén; 2010), quienes consideraron el burnout como un período donde se combina tanto fatiga física como emocional y mental, aunando a sentimientos de impotencia, inutilidad y la sensación de sentirse atrapado, así como una falta de entusiasmo por el trabajo, que llega a repercutir en la vida del sujeto y en su estima personal.

Dentro de la perspectiva psicosocial, teóricos como Maslach y Jackson, señalaron que el burnout debe entenderse como un síndrome que debe reunir tres características: el agotamiento emocional, despersonalización y una falta de realización personal dentro del campo laboral, sin importar el trabajo que realicen (Cascio y Guillén; 2010).

Desde el punto de vista de estos autores, el burnout ya no se considera exclusivo de profesionistas dedicados a la atención de otras personas, sino se generaliza a todas las situaciones laborales, sin importar la actividad que se lleve a cabo, en el entendido que cualquier situación laboral llega a generar estrés, lo cual puede llevar a las personas a presentar este síndrome.

Autores como Leiter, Schaufeli, Dierendonk, Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (retomados por Cascio y Guillén; 2010), proponen que el síndrome se caracteriza por

una falta de realización personal y despersonalización, pero para estos autores es importante reconocer que existe una secuencia en la aparición de los síntomas, para que se desarrolle el síndrome de burnout.

Una concepción diferente es la realizada por Price y Murphy (citados por Cascio y Guillén; 2010), quienes afirman que el burnout pasaría de ser un estado a un proceso de adaptación ante las situaciones de estrés que se presentan en el ámbito laboral. Entendido como proceso, se tendría una secuencia de aparición de síntomas, los cuales, de acuerdo con estos autores, son sentimientos en los que se asume que se ha fallado, se presenta un desgaste y labilidad emocional, así como sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional percibido, lo que genera frialdad, distanciamiento emocional y aislamiento.

Entender el burnout como proceso y no como estado, permitiría incluso estudiar cada parte de éste, de modo que se detecte en las personas la situación en la que se encuentran, se logre predecir la situación y se efectúen programas por parte de las organizaciones laborales para reducir o evitar la presencia del síndrome en sus empleados, lo cual beneficiaría tanto al empleado como a la propia organización.

### **2.1.3 Definiciones**

Con anterioridad se mencionó que no existe una definición completamente aceptada para referirse al burnout, probablemente esto se deba a que la traducción

literal de esta palabra no proporciona una idea clara de lo que es este fenómeno, Guillén y Guil (2000) refieren que la traducción de la palabra burnout significa quemarse.

Ante la traducción literal de la palabra, se dejarían fueran diversos factores, de ahí que no exista una definición que permita entender el trasfondo de este fenómeno, que de acuerdo con Guillén y Guil (2000), se desarrolla a partir de que la persona no puede obtener los resultados que desea, aunque se esfuerce por lograrlos.

Para Cascio y Guillén (2010), el burnout es un proceso que se genera cuando la persona se encuentra sometida a constantes y excesivos periodos de estrés laboral; al sentirse estresada, la persona no rendirá de igual manera, lo cual propiciará una sobrecarga de trabajo, ante la cual utilizará los mecanismos de defensa a su alcance. La culminación de este proceso se da cuando el trabajador no logra manejar el estrés y esto le genera desinterés, apatía, escepticismo e intransigencia en su labor diaria.

Otros autores que también hablan del burnout como proceso, son Colombo y Maruaga (2006), quienes considera que dentro de este proceso se generan pérdidas tanto en el interés como en la responsabilidad que antes se tenía en el trabajo, lo que genera depresiones que si no son atendidas, pueden terminar incluso con la vida de la persona.

En sus inicios se consideraba que el burnout era exclusivo para ciertas profesiones y situaciones laborales, al respecto, Guillén y Guil (2000) reconocen que se consideraba que este proceso se generaba en profesionistas de las ciencias de la salud, y quienes tienen un trato directo con personas, como son los psiquiatras, psicoterapeutas, profesores, trabajadores sociales y enfermeras. Se consideró que la labor que realizan se encuentra sometida a presiones por largos periodos de tiempo, lo que propicia que se agoten y esta situación impide a su vez, que logren afrontar las situaciones que se les presentan.

Posteriormente. los mismos autores señalan que se reconoció que este desgaste no solo era propio de dichos profesionistas, sino se puede presentar en cualquier persona dentro del ámbito laboral, lo cual generó atención en esta situación, ya que el desgaste no sólo afecta a la persona implicada, sino a toda la organización.

La definición que se encuentra mayormente aceptada, es la realizada por Maslach (retomado por Cascio y Guillén; 2010), quien considera el burnout como un fenómeno resultante de la mezcla de las siguientes condiciones:

- “Agotamiento emocional: sensación de no poder ofrecer más de sí mismo a nivel afectivo debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objetivo de trabajo.
- Despersonalización: desarrollo de actitudes, sentimientos y conductas negativas y cínicas hacia las personas destinatarias del trabajo.



- Baja realización personal: tendencia a evaluarse negativamente, en concreto en cuanto a su habilidad para realizar el trabajo y a las relaciones con las personas por las que se trabaja” (Casio y Guillén; 2010: 194)

La persona que está viviendo burnout no sólo presenta las características que se mencionaron anteriormente, sino que se ha encontrado una serie de síntomas ligados a este desgaste. Estos indicios se dividieron en tres esferas: la física, la conductual y la cognitivo-afectiva.

En el aspecto físico, Casio y Guillén (2010), refieren que la persona presenta agotamiento, dolores de cabeza, problemas para dormir, complicaciones gastrointestinales, pérdida de peso y dolores musculares. Con respecto a la conducta de las personas, se presenta un aumento del ausentismo laboral, consumo y abuso de drogas, conductas violentas, así como la presencia de comportamientos que ponen en riesgo la vida. Dentro del plano afectivo se genera un distanciamiento, presencia de irritabilidad, celos, problemas para poner atención y concentrarse, pesimismo e indecisión.

Existen indicios de la presencia de burnout dentro del ambiente laboral, que pueden permitir a la institución tomar medidas para reducir su impacto entre sus empleados y las repercusiones en su desempeño. Guillén y Guil (2000) retoman a Pines y Maslach, quienes reconocieron entre los signos de aparición de desgaste profesional, “falta de energía y entusiasmo, descenso de interés por los usuarios,

precepción de éstos como frustrantes, crónicos y desmotivados, alto absentismo y deseos de trabajar para otra ocupación” (Guillén y Guil; 2010: 277).

Retomando las definiciones dadas por los autores, resulta evidente que presentan una gran similitud, que es un aspecto positivo al no existir un mayor número de investigaciones sobre este tema. Existen básicamente dos autores que han desarrollado el fenómeno de burnout: Freudenberg y Maslach; actualmente, la concepción de este último autor es la más aceptada y entendida como un desgaste no sólo de una profesión, sino de diversas ocupaciones, caracterizado por la presencia de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

#### **2.1.4 Componentes del desgaste ocupacional**

En la definición de burnout se hace mención a la presencia de tres características que distinguen este proceso. Uribe (2010) reconoce que es un proceso que se genera a partir de estar sometido a periodos de estrés, situación que la persona no puede solucionar de manera eficaz, como los recursos de la persona son infructuosos, existe una repercusión en tres dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización, y falta de realización personal, las cuales afectan la vida de la persona y de la institución laboral.

Cada uno de estos componentes tiene características específicas, como son:

- “Cansancio emocional: pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste y fatiga. Los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.
- Despersonalización: se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas. Puede considerarse como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo; estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva a que les culpen de sus problemas.
- Falta de realización personal: son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y, de manera especial, esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización de trabajo y la relación con las personas a las que atienden.” (Uribe; 2010: 3).

Dentro del componente de despersonalización, cabría agregar lo expuesto por Landy y Conte (2006), quienes consideran que cuando la persona presenta esta característica, se ha endurecido por la situación de su trabajo, de manera que trata a los usuarios como objetos; respecto a la falta de realización personal, la persona no es capaz de combatir los problemas de forma adecuada, por lo que no le es posible identificar ni entender los problemas que los demás presentan, en consecuencia, dejan de ser empáticos, y pierden eficiencia para resolver las dificultades.

Tonon (2008: 40) considera que “la falta de realización en el trabajo, se refiere a los sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña cotidianamente y que en el caso del síndrome de burnout corresponde a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos propuestos y con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional”.

Este autor considera que en ocasiones la persona no llega darse cuenta de lo que le pasa y siente como normal la situación que vive. Desafortunadamente, este desgaste no es exclusivo de los procesos psicológicos de la persona, ya que además trae consecuencias negativas en su salud y relación laboral, afectando de igual manera a la institución y a los receptores de los servicios.

## **2.2 Factores desencadenantes**

Entendido el burnout como un proceso, se debe reconocer la existencia de factores o elementos que lo propician o ayudan a que se genere. Cascio y Guillén (2010) argumentan que el burnout es el resultado del proceso de adaptación entre la persona y su medio, en el cual intervienen factores ambientales, y serán las características personales las que facilitaran o inhibirán la aparición del síndrome.

Para estos autores existen desencadenantes, a partir de los cuales establecen cuatro naturalezas de estresores laborales:

- “Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuente de estrés laboral.
- Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.
- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.
- Fuentes extraorganizacionales de estrés laboral: relación trabajo familia.” (Cascio y Guillén; 2010: 200).

Respecto al ambiente físico y contenido, los autores incluyen factores como son: “Nivel de ruido, vibraciones y características de iluminación, temperatura y condiciones climatológicas, condiciones higiénicas, toxicidad de los elementos que se manejan, disponibilidad del espacio físico, además de las demandas estresantes del puesto, como los turnos rotatorios, el trabajo nocturno, estar expuestos a riesgos y peligros o la sobrecarga laboral, junto a las generadas por los contenidos del puesto, entre las que se incluye la oportunidad del sujeto para emplear las habilidades adquiridas, la variedad de tareas que debe realizar, la retroinformación sobre el desempeño o la identidad de las tareas que realiza” (Cascio y Guillén; 2010: 200-201).

Las situaciones dentro del ambiente laboral que provocan la generación de estrés son diversas, su impacto dependerá de las características individuales y de los recursos que la persona tenga para sobrellevar esta situación.

En cuanto a la relación del desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera, Cascio y Guillén (2010) consideran que la persona puede verse expuesta a dos situaciones: una ambigüedad del rol que desempeña y conflicto de rol.

La ambigüedad de rol se refiere a la inseguridad que la persona tiene sobre el trabajo que desempeña, que puede ser ocasionada por no tener la información adecuada del alcance de su puesto, responsabilidades y atribuciones que puede poseer. Por otra parte, cuando alguien se ve expuesto a un conflicto de rol, es debido a que la persona no puede cumplir al mismo tiempo con expectativas que son contradictorias dentro del trabajo que lleva a cabo.

Las nuevas tecnologías, asimismo, pueden ser consideradas estresores dependiendo de la adaptación que se tenga, ya que pueden facilitar o dificultar el trabajo.

Un aspecto importante y que repercute en la vida personal, es la relación de trabajo y familia. Cascio y Guillén (2010) señalan que el profesional interactúa constantemente entre estos dos aspectos y lo que viva dentro de cada uno repercutirá en el otro. Esto involucra diversos factores como son “sentimientos, actitudes y conductas que se dan en estos medios, como la excesiva dedicación al trabajo, las tensiones y el agotamiento, las frustraciones y los conflictos familiares y laborales, los afectos y los desafectos” (Cascio y Guillén; 2010: 202).

Existen factores situacionales, interpersonales e intrapersonales que propician la aparición del síndrome, sin embargo, existe una gran controversia entre éstos y el impacto que causan en la aparición del síndrome, ya que esto dependerá indudablemente de las características personales.

Un factor que es importante mencionar es el estado civil, ya que se considera que el hecho de estar casado disminuye el impacto del burnout, señalan Guillén y Guil (2000). Por el contrario autores como Tonon (2008) consideran que no es el estar casado lo que reduce el nivel de burnout, sino el nivel de apoyo que recibe en diferentes aspectos por parte de sus familiares, lo que propiciará la aparición o reducción de burnout.

Dentro de la organización existen factores que facilitan la aparición del burnout. Guillén y Guil (2000) destacan que debe existir una estructura clara que permita establecer los roles que desempeña cada persona dentro de la organización, a fin de existir que se genere ambigüedad de rol. Se deben generar un ambiente de trabajo que propicie la autonomía, con una estructura abierta que permita generar un adecuado clima organizacional, donde la relación con los supervisores sea de apoyo, adecuada comunicación y participación en la toma de decisiones.

Desafortunadamente, las consecuencias que la persona vive con el síndrome de burnout, no se dan exclusivamente dentro del ambiente de trabajo, sino en otros aspectos como en distintas clases de consecuencias “Físicas y emocionales (cefaleas, taquicardias), interpersonales (dificultades en la vida familiar y social),

actitudinales (desarrollo de actitudes negativas hacia las personas que atiende, insatisfacción laboral, bajos niveles de compromiso) conductuales: comportamientos disfuncionales en el trabajo (ausentismo, llegadas tarde, disminución de la calidad y cantidad)” (Tonon; 2008: 42).

### **2.3 Estrategias de afrontamiento**

Debido a que la repercusión que tiene el síndrome de burnout se da en todos los aspectos de la vida de la persona, es importante plantear alternativas que permitan disminuir o reducir el impacto de este fenómeno tanto en las personas como en las organizaciones.

Guillén y Guil (2000) sostienen que la intervención puede darse desde dos enfoques que no deben ser excluyentes entre sí, sino complementarios. El primer nivel de intervención se centra en la reducción de los estresores del contexto y el segundo, en la intervención centrada en la persona.

Este último nivel de intervención, mencionan Guillén y Guil (2000), tendría dos objetivos: en el primero se desea que la persona logre modificar la valoración que se realiza de la situación estresante, mientras que en el segundo se establecerán técnicas para afrontar de la mejor manera las consecuencias del estrés.

En el mismo tenor, Moos (retomados por Guillén y Guil; 2000) considera que existen tres tipos de afrontamiento que se dan ante una situación estresante: el



primero está dirigido a la percepción del estresor, el segundo está centrado en la resolución del problema y el tercero, dedicado a las reacciones emocionales.

Dewe y Guest reconocen siete tipos de afrontamiento que la persona presenta ante el estrés laboral, “abordar el problema, poner distancia ante el problema, descarga emocional, prevenir consecuencias, aprender de las situaciones, apoyo familiar, y respuestas o reacciones pasivas” (citados por Guillén y Guil; 2010: 287).

Reconocer que una situación se vuelva estresante depende de la percepción que la persona tenga sobre la situación, por lo tanto, es importante proporcionar al individuo recursos que le permitan manejar de manera adecuada las situaciones que se le presentan; al respecto, Guillén y Guil (2000) mencionan diversas prácticas que permitirán reducir los niveles de estrés, como son técnicas de relajación, de retroalimentación biológica, práctica de ejercicio físico y desarrollo de hábitos saludables, técnicas cognitivas y de autocontrol, detención del pensamiento, solución de problemas y reestructuración cognitiva.

En la organización laboral deben de plantearse alternativas. Peiró (citado por Guillén y Guil; 2000) plantea que esta intervención debe presentar programas asistenciales, que ayudarán a reducir las situaciones que dificultan el desarrollo laboral, así como la creación de programas que reduzcan y prevengan el estrés y las consecuencias de éste sobre la salud.

Los programas dentro de una organización deben poseer determinadas características, entre las cuales se incluyen: “proponer objetivos específicos, establecer metas que se puedan evaluar, determinar objetivos que se puedan alcanzar, introducir beneficios individuales y organizacionales, lograr el apoyo de la dirección y centrarse en cambios de actitud, modificando conductas y habilidades” (Guillén y Guil; 2010: 288).

En lo que respecta a la prevención, se propone desde dos enfoques: la mediación individual y la institucional.

La intervención individual tendrá como objetivo que la persona genere opiniones positivas de sí mismo (Guillén y Guil; 2000). Se pueden utilizar grupos de apoyo, donde se compartan experiencias, se proporcione ayuda, se mejore el sistema de comunicación y se propicie la expresión de las emociones. En este plano se encuentra el apoyo social con el que la persona cuenta, la importancia de este factor recae en la capacidad para escuchar, proporcionar apoyo técnico, propuestas de desafío técnico, apoyo emocional y la participación de la realidad emocional.

Para realizar una intervención a nivel institucional se debe realizar en un inicio una valoración del problema, donde se pueda lograr la identificación de las situaciones que son generadoras de estrés y propician la aparición del síndrome. Una vez detectadas las situaciones problemáticas, se deberán efectuar políticas que permitan reducir los niveles de estrés, por medio de la mejora de la comunicación, (Guillén y Guil; 2000).

Dentro de la mejora de las políticas se deberá permitir una “mayor flexibilidad respecto a los turnos, períodos vacacionales, horarios de compensación, permisos diversos, media jornada ocupacional. Políticas de mayor autonomía y participación del trabajador, sistemas de motivación y satisfacción laboral, entrenamiento en habilidades sociales y el trabajo en equipos multidisciplinares” (Guillén y Guil; 2010: 291).

Un factor que permitiría desde un inicio reducir el nivel de burnout dentro de una institución es centrar la atención en el proceso de selección y contratación, donde la persona contratada encaje en el puesto y pueda cumplir con los requisitos del puesto asignado. De esta manera se logrará reducir el estrés en la persona y por lo tanto, se evitara la aparición del síndrome de burnout dentro de la organización.

## **2.4 Medición**

Como tema de reciente aparición puede entenderse que las investigaciones que se han realizado son escasas, y los instrumentos que logran medir la presencia de este fenómeno son pocos.

Uribe, menciona que los primeros recursos que se utilizaron para medir el burnout consistían en “técnicas proyectivas, entrevistas, observaciones clínicas, autoinformes y cuestionarios” (Uribe; 2010: 05). Posteriormente se realizaron pruebas más confiables que logran medir los tres factores que intervienen en el síndrome de burnout.

Uno de los pioneros en la creación de instrumentos que logran medir el burnout fue Maslach. Guillén y Guil (2000), mencionan que en el año de 1981 Maslach crea el Maslach Burnout Inventory (Inventario de Burnout de Maslach), instrumento con el cual se obtienen datos sobre la frecuencia e intensidad de las características del burnout como el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Actualmente sigue siendo la herramienta más utilizada.

Este instrumento consta de 22 reactivos, los cuales se dividen en tres subescalas que no son más que las características de este síndrome. Se tienen entonces 9 ítems para el agotamiento emocional, 5 para despersonalización y los 8 restantes para la realización personal.

De acuerdo con esta escala, una persona que presente burnout presentaría puntuaciones altas respecto al agotamiento emocional y despersonalización, y una baja puntuación en la realización personal.

Posteriormente, Moreno en 1990 realizó una adaptación de la prueba de Maslach, para la población española, para ello realizó investigaciones con 235 personas. En dicho cometido no se obtuvieron los resultados esperados por el investigador, ya que dentro de la escala de despersonalización es necesario realizar un reajuste debido a una inadecuada estructura factorial, señalan Guillén y Guil (2000).

En este mismo año, García Izquierdo realizó la escala de Efectos Psíquicos del Burnout, donde los factores relacionados con el burnout incluidos en esta escala son el agotamiento emocional y las actitudes negativas en el desempeño laboral. Esta escala se encuentra aún en revisión para avalar su fiabilidad y validez de los factores que la conforman (Guillén y Guil; 2000).

En años más recientes se realizó una prueba para medir el burnout en la población mexicana, conocida como Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) realizada por Uribe (2010). En esta prueba, aparte de obtener información sobre los tres componentes del síndrome, se agregaron factores como apoyo social, trastornos psicosomáticos y variables sociodemográficas.

Esta misma prueba fue sometida a investigaciones para validar su constructo, logrando obtener congruencia y confiabilidad. A partir del 2010 se encuentra disponible con el nombre de Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), retomando sólo los tres componentes que conforman el síndrome.

## **2.5 Satisfacción vs insatisfacción laboral**

Se ha mencionado anteriormente que dentro de los factores que intervienen para la aparición del síndrome de burnout, se encuentra el grado de bienestar de la persona con la actividad que realiza. Dentro de esta satisfacción o insatisfacción se identificarán diversos factores y como en las demás situaciones, el impacto estará determinado por características individuales.

Granda define la insatisfacción laboral como “el grado de malestar que experimenta el trabajador como motivo de su trabajo. Generalmente, son ciertos factores de la organización del trabajo o psico-sociales (salario, falta de responsabilidades, malas relaciones, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación, inestabilidad en el empleo) los que favorecen su aparición.” (Granda; 2006: 118).

Por lo anterior, se puede considerar que una persona que se encuentra satisfecha con su trabajo no presentará ningún malestar referente a su situación laboral, por el contrario, podrá sentirse plena en la realización de sus funciones.

Granda (2006) señala que existen tres aspectos con determinadas características que permitirán que la persona no presente ningún malestar con su trabajo; aspectos relacionados con el trabajo, las relaciones humanas y la aproximación físico-económica o estructural.

- En el trabajo debe existir autonomía, creatividad, responsabilidad y variedad en las tareas que se realizan.
- Dentro de las relaciones humanas es importante que exista interacción y sanas relaciones interpersonales entre los compañeros, así como con una adecuada relación entre los superiores y los subordinados.
- En el aspecto referente a la aproximación físico-económica o estructuralista es importante la distribución y el conocimiento de las

políticas de salario, las prestaciones y los ascensos que se pueden tener dentro de la organización.

A la vez, se reconocen factores que propician o generan la aparición de la insatisfacción laboral, algunos de ellos debido a la estructura de la institución, otros relacionados más bien con características individuales.

Granda (2006), señala que los factores de insatisfacción laboral se encuentran relacionados con el puesto de trabajo, la empresa, el salario, la política de ascensos o la insatisfacción con el jefe o supervisor.

Puede que la insatisfacción esté relacionada con un solo factor del empleo, con varios o incluso, que la persona se encuentre insatisfecha con todos los aspectos relacionados con su vida laboral.

El impacto que llega a causar la insatisfacción laboral no sólo es vivido por la persona, sino que repercute en toda la institución, por eso algunas instituciones han puesto interés en conocer la forma de prevenir la insatisfacción.

Dentro de las acciones para prevenir se encuentran la realización de estudios, donde los resultados permitan reconocer y evaluar las situaciones de insatisfacción laboral que obstruyen que la persona tenga un adecuado desempeño de su labor. Otro factor que contribuye a la prevención, señala Granda (2006) es la realización de cambios necesarios en la comunicación, la promoción y la formación de los

trabajadores, de manera que la información llegue a todos de manera adecuada y les permita conocer las políticas de la empresa.

Otros autores que tratan el tema de la satisfacción laboral son Landy y Conte (2006), quienes señalan que no sólo se trata de identificar satisfacción, sino de reconocer si es intrínseca o extrínseca. Para estos autores la satisfacción intrínseca está relacionada con las actividades y funciones que tienen las personas en su trabajo, en tanto que la extrínseca se relaciona más con los beneficios o el salario que la persona recibe por la realización de su trabajo.

Los autores antes citados retoman la teoría realizada por Bruggeman y Bussing en 1998, quienes proponen la existencia de tres variables, de las cuales surge la satisfacción o la insatisfacción laboral. Para ellos surge de “a) la discrepancia entre lo que una persona desea del trabajo y lo que realmente obtiene, b) los cambios en la meta o en los niveles de aspiración como resultado de la experiencia de trabajo y c) el grado de compromiso para enfrentar problemas o solucionarlos.” (Landy y Conte; 2006: 384).

Se puede entender que la respuesta de satisfacción o insatisfacción dependerá de la actitud y el resultado positivo o negativo a las variables anteriormente señaladas: si la respuesta es favorable, el resultado será la satisfacción; en caso contrario, se generará un sentimiento negativo ante la situación laboral.



## 2.6 Calidad de vida en el trabajo

Antes de afrontar de lleno la calidad de vida en el trabajo, se retomará el concepto y su origen, para poder entenderle después en el marco laboral. Tonon (2008), señala que el concepto de calidad de vida se utiliza en los años setentas, pero tiene antecedentes desde el año de 1939, cuando el investigador Thorndike realizó investigaciones para calcular los índices de calidad en ciudades norteamericanas. Posteriormente la ONU, en 1954, generó indicadores para lograr medir el nivel de vida en la población, entre los cuales se encuentran: el nivel de salud, tipo de alimentación, condiciones de trabajo, tipo de vivienda, ocupación del tiempo libre, seguridad, medio ambiente y educación recibida. Con estos indicadores se consideraba el nivel de vida como la satisfacción de todas las necesidades globales.

Posterior a este concepto que surge de la medición de indicadores, se genera la idea de calidad de vida donde influyen factores como la justicia distributiva y la equidad que existe entre los habitantes de un mismo territorio.

Ya para los años 60's, se dejaron de lado las concepciones materiales y se dio paso a situaciones subjetivas. Para los 80's se hace una clara diferencia entre calidad de vida y el bienestar social. Éste último es toda aquella condición material que puede ser comprobable e incluida en una característica de la calidad de vida, por lo cual implica un concepto más amplio.

Actualmente el concepto de calidad de vida es entendido como “una forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas, tanto desde la perspectiva del bienestar psicológico, relacionando las necesidades materiales con las socio-afectivas, e integrando mediciones psicológicas y psicosociales de percepción y evaluación de las propias experiencias de los sujetos.” (Tonon; 2008: 16).

En este concepto intervienen factores tanto objetivos como subjetivos. En el sentido objetivo se encuentran medidas establecidas dentro de determinada cultura, para lo cual deben ser medibles y observables; en la cuestión subjetiva se encuentra la importancia que cada persona asigna a su forma de vida.

Al entender la calidad de vida enfocada en cuestiones laborales, se ha reconocido o estudiado desde dos perspectivas: la primera se refiere en cuanto al entorno de la persona en el trabajo, pretendiendo que se realicen cambios para mejorar la calidad de vida por medio de la satisfacción de los intereses de la organización; la segunda perspectiva está enfocada a la calidad de la vida dentro del trabajo, fundamentada desde principios psicológicos donde se muestra un mayor interés por el trabajador, al reconocer cada una de las situaciones y eventos en los cuales participa.

Este enfoque de calidad de vida en el trabajo pretende lograr una satisfacción, salud y bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Por otra parte, la perspectiva de la calidad de vida pretende alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacionales como paso previo sin el cual no

sería posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador (Segurado y Agulló; 2002).

Cada una de estas perspectivas reconoce intereses diferentes, así como los objetivos que persiguen, pero de ninguna manera pueden considerarse excluyentes, sino complementarios, ya que de alguna manera es necesario cubrir tanto las necesidades individuales como las de la institución. De esta manera es más probable que la empresa crezca por medio de la evolución de cada uno de los empleados que conforman la institución.

En lo que respecta al objetivo de la calidad de vida laboral, se debe percibir el trabajo de una manera más humana, mejorando las condiciones de trabajo, haciéndolas más seguras y saludables para los trabajadores y transformando a las empresas en organizaciones más eficaces y democráticas, las cuales tengan las facultades e interés por satisfacer las necesidades y demandas de los trabajadores, de modo que les ofrezcan mayores y mejores oportunidades no sólo profesionales, sino también personales, como lo mencionan Segurado y Agulló (2002).

Existen determinados elementos que permiten tener indicios de la calidad de vida de una persona dentro del trabajo, divididos en cuatro categorías: indicadores individuales, medio ambiente del trabajo, organización y entorno sociolaboral. Cada uno de ellos se explica enseguida, desde la perspectiva de Segurado y Agulló (2002).

Dentro de los indicadores individuales se encuentran: la satisfacción laboral, expectativas, motivación, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, centralidad del trabajo, calidad de vida laboral percibida.

En lo que respecta al medio ambiente de trabajo: condiciones de trabajo, diseño ergonómico, seguridad e higiene, nuevas tecnologías, análisis de puestos, características y contenido del trabajo.

En los indicadores de la organización se incluyen: organización del trabajo, efectividad y productividad, organigrama, estructura y funcionamiento, cultura y cambio organizacional, participación y toma de decisiones, factores psicosociales, aspectos sociales, comunicación, clima laboral.

Las características de los indicadores sociolaborales son: “calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores, condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida, variables sociodemográficas, factores socio-económicos como políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral y prevención de riesgos laborales.” (Segurado y Agulló; 2002: 831).

Como indicadores, se puede asumir que en ocasiones no todos pueden cumplirse, pero sí pueden generarse las condiciones para el crecimiento y que faciliten la aparición de estos indicadores dentro de una organización. Se reconoce que la persona es el principal elemento de cualquier institución, y si ésta se

encuentra satisfecha, rendirá de mejor manera y contribuirá en consecuencia a lograr los objetivos de la organización.

## **2.7 Estrés y desgaste ocupacional**

Es importante señalar una clara diferencia entre el estrés y el desgaste ocupacional, ya que por ser procesos que se encuentran ligados causalmente, puede llegárseles a considerar como uno mismo.

Cascio y Guillén (2010), refieren que Rodríguez considera que el burnout no debe confundirse como estrés psicológico, por el contrario, debe comprenderse como una respuesta que se tiene ante las situaciones de estrés crónico que el trabajador percibe. Se considera la presencia de burnout como un mecanismo de defensa y protección que se tiene ante las situaciones estresantes.

El estrés aparece como consecuencia de la relación entre las características personales y las demandas de trabajo, según señala Uribe (2010). Si la persona no logra adaptarse y resolver estas demandas, surge el burnout.

Landy y Conte (2006) retomado lo anterior descrito, destacan que el burnout es una consecuencia del estrés, que se genera a partir de la presencia de estresores crónicos que superan los recursos de la persona para afrontarlos.

La presencia de burnout dependerá entonces de factores personales, que le permitirán o no a la persona adaptarse y solucionar las demandas, o generar mecanismos para defenderse ante esta situación.

En años recientes se han generado investigaciones de una contraparte del burnout, denominada engagement; Cascio y Guillén (2010) retoman este término como una actitud positiva que se presenta hacia la vida laboral, caracterizado por presentar vigor, persistencia y dedicación. La aparición de un fenómeno positivo o negativo hacia el trabajo dependerá entonces de las características individuales y de los factores que se desarrollen dentro de la institución.

Con lo anterior, se puede entender que a pesar de considerarse el desgaste ocupacional como un tema de reciente aparición, es muy probable que no sea por si inexistencia anterior, sino porque el mundo laboral había sido poco estudiado en cuanto a los fenómenos psicológicos que en él se suscitan. Es importante reconocer la importancia de estos sucesos en el mundo laboral, ya que son lugares donde los individuos pasan la mayor parte de su tiempo, y si las condiciones laborales no llegan a ser las adecuadas, repercuten en la vida personal.

## CAPÍTULO 3

### DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se abordan dos vertientes: en la primera se hará la descripción metodológica de la investigación y en la segunda, se presentarán y se interpretarán los resultados de la recolección de datos.

#### 3.1 Descripción metodológica

En lo que corresponde a la descripción metodológica se explicará el enfoque adoptado, después de lo cual se especificará el tipo de diseño, posteriormente se expondrá el tipo de estudio, para finalmente hablar del alcance.

Para la realización de investigaciones científicas, los enfoques más utilizados son dos: el cualitativo y el cuantitativo; éste último será utilizado en esta investigación. Ambos enfoques cuentan con características que los distinguen, pero además existen factores similares entre ellos, los cuales para Hernández y cols. (2006) son los siguientes:

- “Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- 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.
- Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones o ideas; o incluso para generar otras.” (Hernández y cols.; 2006: 4).

Enseguida se caracteriza de manera particular el enfoque cuantitativo, que sirvió de base para el presente estudio.

### **3.1.1 Enfoque cuantitativo**

Este enfoque cuenta con características específicas, lo que implica operaciones que deben seguirse para cumplir de manera satisfactoria con esta orientación cuantitativa.

Entre los procedimientos que se deben seguir está el plantear un problema delimitado, posteriormente se hace una revisión de investigaciones pasadas sobre el tema, así como de información teórica existente. Con esta información se elabora un marco teórico, donde se exponen las principales teorías que abordan el tema a investigar.

Una vez revisadas las teorías se construyen las hipótesis, para después ser sometidas a prueba por medio de la recolección de datos numéricos que se analizan



con procedimientos estadísticos, a lo cual se le denomina proceso de investigación cuantitativo, como lo señalan Hernández y cols. (2006).

Del proceso de investigación cuantitativa, se presentan otras características, como son:

- “Las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar datos.
- La recolección de los datos se fundamenta en la medición. La recolección se lleva a cabo por medio de procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica, por lo que los fenómenos estudiados deben poder observarse o medirse en el mundo real.
- Debido a que los datos son productos de mediciones, se presentan mediante números y se deben analizar a través de métodos estadísticos.
- Los análisis cuantitativos fragmentan los datos en partes para responder al planteamiento del problema.
- La investigación cuantitativa debe ser lo más objetiva posible.
- Se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos.
- Este enfoque utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba.

- La búsqueda cuantitativa ocurre en la realidad externa del individuo.”  
(Hernández y cols.; 2006: 5-6).

### **3.1.2 Investigación no experimental**

Una investigación de diseño no experimental se caracteriza porque el científico no realiza acciones para manipular las variables, por lo que se observan los fenómenos tal como ocurren, lo que permite analizarlos en su contexto natural (Hernández y cols.; 2006).

Los autores anteriormente citados señalan que “en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observen situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.” (Hernández y cols.; 2006: 205-206).

### **3.1.3 Estudio transversal**

Lo que distingue una investigación de extensión transversal, de acuerdo con Hernández y cols. (2007), es que “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Se pueden abarcar varios grupos o subgrupos de

personas, objetos o indicadores, así como diferentes comunidades, situaciones o eventos. Los diseños correlacionales se dividen en: exploratorios, descriptivos y correlacionales/causales.” (Hernández y cols.; 2007: 142-143).

#### **3.1.4 Alcance correlacional**

Desde este enfoque se pretende dar respuesta a preguntas de investigación que desean conocer la existencia o no de la relación entre dos o más fenómenos.

Hernández y cols. (2007) consideran que los estudios con un alcance correlacional tienen como propósito específico realizar una evaluación de la posible relación que existe entre conceptos, categorías o variables.

La utilidad de estos estudios, según consideran Hernández y cols. (2007), reside en conocer cómo puede comportarse una variable en relación con el comportamiento de otras. Los autores agregan que se “intenta predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o fenómenos en una variable, a partir del valor que tienen en las variables relacionadas.” (Hernández y cols.; 2007: 63-64).

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

Las técnicas de recolección de datos utilizadas para esta investigación fueron pruebas estandarizadas. Las cuales para Hernández y cols. (2007), son instrumentos que poseen un procedimiento propio para su aplicación, así como para su

codificación e interpretación. Lo que permite que puedan ser utilizadas por diversos investigadores bajo los mismos principios y reglas, y a su vez los resultados obtenidos son susceptibles de comprobar y comparar.

El utilizar una técnica ya estandarizada presenta ventajas como el hecho de tener estudios estadísticos que comprueben su confiabilidad y validez, validando así el proceso de investigación. La selección de una prueba estandarizada se basa en el tipo de población que se estudia, de modo que se elige la que sea similar al contexto de estudio.

Dentro de las técnicas de recolección de datos, se utilizó una prueba por cada una de las variables.

Para la medición de la variable de Desgaste Ocupacional (burnout) se revisó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), de Uribe (2010), la cual logra medir el desgaste ocupacional a través de tres escalas: agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción. La escala consta de 50 reactivos en su versión exploratoria y 30 en la versión confirmatoria. Su aplicación puede ser individual o colectiva, con una duración de 30 a 50 minutos y está dirigido a personas con una escolaridad básica.

Su confiabilidad se basa en el análisis bajo el coeficiente de consistencia interna con la técnica alfa de Cronbach, los puntajes de confiabilidad son arriba del 77% en las tres escalas. Se realizaron estudios de validez tanto de contenido como

de constructo, cuyos resultados fueron satisfactorios. Los baremos son de la investigación realizada de 533 investigadores de la ciudad de México.

Por otra parte, para medir la variable independiente se empleó la prueba psicométrica denominada Perfil de Estrés, de Kenneth M. Nowack (2002). Este instrumento proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, así como una medición de sesgos en la respuesta, y una de respuestas inconsistentes.

En términos conceptuales, el perfil de estrés está basado en el enfoque cognitivo-interaccional del estrés, desarrollado por Lazarus y sus colaboradores. Se mencionan a continuación las subescalas que conforman el test mencionado: estrés, hábitos de salud, ejercicio, descanso–sueño, alimentación–nutrición, prevención, conglomerado de reactivos ARC (consumo de sustancias dañinas para la salud–cigarros, alcohol y/o drogas), red de apoyo social, conducta tipo A, fuerza cognitiva, estilo de afrontamiento, valoración positiva, valoración negativa, minimización de amenaza, concentración en el problema, bienestar psicológico, número de alertas de riesgo para la salud, número de recursos de protección para la salud, índice de inconsistencia en las respuestas y, finalmente, índice de sesgo en la respuesta.

El test administrado para evaluar estrés tiene 123 reactivos, es un instrumento autoaplicable de manera grupal o individual y se puede contestar en un periodo de 40 minutos. Los sujetos para los cuales fue confeccionada la prueba son aquellos que tienen edades de 20 años o más y con un nivel mínimo de lectura de secundaria.

En cuanto a la consistencia interna obtenida mediante la técnica alfa de Cronbach se puede argumentar lo siguiente: cada uno de los reactivos incluidos en el perfil se incluyó debido a la elevada correlación con su escala sustantiva y, por tanto, se esperó que cada escala demostrara al menos niveles moderados de consistencia interna. El estimado de la confiabilidad medida para la consistencia interna entre las 14 escalas de contenido en la muestra de estandarización del perfil de estrés fue de .72.

### **3.2 Población y muestra**

En este apartado se realizará la descripción de la población así como el proceso para la selección de la muestra para la realización del estudio.

#### **3.2.1 Delimitación y descripción de la población**

De acuerdo con Selltiz, puede entenderse a la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (citado por Hernández y cols.; 2006: 303).

En esta investigación la población investigada fueron elementos de Seguridad Pública del Municipio de Uruapan, Michoacán. La población se conforma por 389 elementos en la ciudad y 64 de las 11 tenencias que conforman el Municipio de Uruapan, lo que hace un total de 453 elementos, de los cuales 65 son mujeres y 388 hombres. El rango de edad de la población abarca de los 20 a los 60 años.

Los sujetos de estudio cuentan con una escolaridad de primaria para tenencias, secundaria y preparatoria para la ciudad. En promedio el nivel socioeconómico es de medio a bajo, con un salario aproximado de \$7000.00 al mes. El 95% de la población tiene hijos.

### **3.2.2 Proceso de selección de la muestra.**

De acuerdo con Hernández y cols. (2007), lo principal para seleccionar una muestra es establecer la unidad de análisis que se quiere investigar. La muestra se entiende como un subgrupo de la población total.

Para esta investigación, la selección final de sujetos consistió en 100 policías municipales escogidos bajo el criterio de antigüedad; se tomaron en cuenta aquellos de recién ingreso a cuatro años laborando dentro de la corporación. Los cuales tienen una edad de 20 a 33 años, con una escolaridad de secundaria, preparatoria y carrera trunca. De los cuales 25 son mujeres y 75 hombres.

A este tipo de muestra, Hernández y cols. (2007) lo consideran como no probabilístico, ya que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (Hernández y cols.; 2007: 160).

A la vez, se considera que es un muestreo intencional, ya que los sujetos son seleccionados en función de las intenciones del investigador y con finalidades distintas a las de la generalización de resultados (Kerlinger; 2002).

Con base en esto se considera que los resultados obtenidos dentro de la muestra seleccionada no podrán ser generalizados a toda la población de policías de esta ciudad, sino solo se referirán a aquellos a quienes se les aplicaron instrumentos para la recolección de datos.

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

En este apartado se describirá el proceso que se siguió para llevar a cabo la presente investigación.

En un principio se establecieron las variables a estudiar, las cuales fueron estrés y desgaste ocupacional, posteriormente se eligió la población en la cual se investigaría la relación entre estos fenómenos; se eligió a la Dirección de Seguridad Pública de Uruapan, para lo cual se solicitó un permiso a los directivos de la institución.

Se elaboró un marco teórico dividido en dos capítulos, uno por cada variable a investigar. Se expusieron en ellos, los principales autores y teorías sobre estos temas.



Una vez establecida la parte teórica, se realizó la recolección de datos, para lo cual se aplicaron dos pruebas; la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) del autor Jesús Felipe Uribe Pardo y el Perfil de Estrés de Kenneth M. Nowack, a una muestra de 71 policías bajo el criterio de antigüedad. Es importante aclarar que si bien, la muestra original era de 100 elementos, al final solamente se presentaron 71 a contestar los instrumentos. Se aplicaron las pruebas en las instalaciones de la corporación en grupos de 10 policías durante dos semanas, en un horario de 8:00 a 10:00 horas.

Se procedió a la calificación y obtención de puntajes "T", de cada prueba aplicada. Una vez obtenidos los indicadores antes mencionados, se realizó la interpretación estadística de los datos mediante medidas de tendencia central y de dispersión, así como de los índices de correlación.

Con la obtención de estos datos y la elaboración de un marco teórico, se da respuesta a los objetivos planteados en el inicio de la investigación y se generan las conclusiones y resultados de la investigación.

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

En este apartado de la investigación se expondrán los resultados encontrados tras la interpretación de los datos obtenidos para cada una de las variables investigadas y, posteriormente, su correlación.

#### **3.4.1 Desgaste ocupacional en policías municipales de la ciudad de Uruapan, de 0 a 4 años de antigüedad.**

De acuerdo con lo señalado por Maslach (referido por Moriana; 2004), el burnout se entiende como una respuesta que se tiene ante el estrés crónico y lo caracterizan tres factores: el cansancio emocional, la despersonalización y una baja realización personal.

Respecto a los resultados obtenidos en la escala EDO sobre los indicadores de desgaste ocupacional, mostrados en puntajes "T", se encontró lo siguiente:

En la escala de agotamiento se encontró una media de 44.96. La media es la medida de tendencia central que muestra la suma de un conjunto de datos, dividido entre el total de éstos; también recibe el nombre de promedio (Hernández y cols.; 2007).

Asimismo, se obtuvo la mediana, que es el valor medio de un conjunto de valores ordenados, consiste en el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas (Hernández y cols.; 2007). El valor de la mediana fue de 45.

La moda es la medida que se da con más frecuencia en un grupo de datos (Hernández y cols.; 2007). En esta escala se identificó que la moda es el puntaje de 53.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión, concretamente la desviación estándar, la cual muestra la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de los datos obtenidos (Hernández y cols.; 2007). El valor obtenido de esta medida es de 7.53.

Los datos obtenidos en la mediación del agotamiento en los policías municipales de Uruapan con una antigüedad de 0 a 4 años, se muestran de manera pormenorizada en el anexo 1.

En la escala de despersonalización se encontró una media de 42.17, una mediana de 40, una moda de 40 y una desviación estándar de 5.98. Los datos logrados en esta medición se exponen en el anexo 2.

En la escala de insatisfacción de logro se encontró una media de 41.89, una mediana de 40, una moda de 37 y una desviación estándar de 5.67. La información concerniente a esta medición se puede consultar en el anexo 3.

Además de presentar los datos de las medidas de tendencia central y desviación estándar, se presentan a continuación los porcentajes de sujetos que obtuvieron puntajes altos en cada escala, es decir, por arriba de 60. De esta forma, se ubicarán las escalas en las que hay mayor incidencia de casos preocupantes sobre el desgaste ocupacional.

En la escala de agotamiento el 1% de los sujetos obtuvo puntaje T por arriba de 60, mientras que en las escala de despersonalización y de insatisfacción de logro, el 0% obtuvo un puntaje T por arriba de 60.

En función de lo anterior, se observa que el indicador donde se da más el desgaste es en el agotamiento, si bien es un índice mínimo. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

Se puede afirmar entonces que los indicadores de desgaste ocupacional en los policías municipales de Uruapan con una antigüedad de 0 a 4 años, se encuentran por lo general en un nivel bajo.

#### **3.4.2 Descripción de variable estrés**

Palmero y cols. (2002) establecen que el estrés puede definirse como un proceso psicológico que se inicia con una exigencia hacia el organismo ante la cual éste no tiene los recursos para responder de la mejor manera, para ello moviliza un

mecanismo de emergencia, que consiste en la activación psicofisiológica que permite detectar información sobre la exigencia y resolverlo actuando de manera adecuada.

Respecto a los resultados obtenidos en el nivel de estrés obtenido a través de la escala de Perfil de Estrés en policías municipales de Uruapan con una antigüedad de 0 a 4 años, se encontró una media de 37.11, una mediana de 36, una moda de 29 y una desviación estándar de 8.47. Los datos obtenidos en la medición de estrés en policías municipales de Uruapan con una antigüedad de 0 a 4 años, se muestran en el anexo 6.

Asimismo, en la escala de hábitos de salud se encontró una media de 52.51, una mediana de 53, una moda de 56 y una desviación estándar de 9.42. Los datos obtenidos en esta escala se muestran en el anexo 7.

En la escala de ejercicio se encontró una media de 52.06, una mediana de 49, una moda de 69 y una desviación estándar de 11.91. Los índices obtenidos al respecto, se aprecian en el anexo 8.

En la escala de descanso-sueño se encontró una media de 47.85, una mediana de 47, una moda de 44 y una desviación estándar de 11.05. Los datos obtenidos en esta escala se pueden revisar en el anexo 9.

En la escala de alimentación-nutrición se encontró una media de 48.94, una mediana de 48, una moda de 48 y una desviación estándar de 9.57. Estos datos se pueden revisar detalladamente en el anexo 10.

En la escala de prevención se encontró una media de 58.44, una mediana de 59, una moda de 56 y una desviación estándar de 11.36. Los datos obtenidos en esta escala se muestran en el anexo 11.

En la escala de conglomerados de reactivos ARC se encontró una media de 49.04, una mediana de 49, una moda de 39 y una desviación estándar de 8.68. la información que respecta a esta escala, se muestra en el anexo 12.

En la escala de red de apoyo social se encontró una media de 45.99, una mediana de 44, una moda de 44 y una desviación estándar de 12.71. Los datos logrados en esta escala se pueden consultar en el anexo 13.

En la escala de conducta tipo "A" se encontró una media de 35.96, una mediana de 36, una moda de 36 y una desviación estándar de 9.81. Los datos obtenidos en esta escala se pueden revisar en el anexo 14.

En la escala de fuerza cognitiva se encontró una media de 52.18, una mediana de 52, una moda de 49 y una desviación estándar de 8.01. Los índices determinados en esta escala se expresan en el anexo 15.

En la escala de valoración positiva se encontró una media de 56.94, una mediana de 58, una moda de 58 y una desviación estándar de 14.01. Los datos obtenidos en esta escala se muestran en el anexo 16.

En la escala de valoración negativa se encontró una media de 36.82, una mediana de 33, una moda de 30 y una desviación estándar de 10.74. Estos datos se muestran en el anexo 17.

En la escala de minimización de la amenaza se encontró una media de 55.62, una mediana de 57, una moda de 57 y una desviación estándar de 13.54. Los datos respectivos se indican en el anexo 18.

En la escala de concentración en el problema se encontró una media de 51.73, una mediana de 51, una moda de 51 y una desviación estándar de 12.71. Los datos referidos a esta escala se detallan en el anexo 19.

En la escala de bienestar psicológico se encontró una media de 64.68, una mediana de 65, una moda de 78 y una desviación estándar de 9.20. La información obtenida en esta escala, se muestra en el anexo 20.

Se presentan a continuación los porcentajes de sujetos que obtuvieron puntajes altos en la escala de estrés, es decir, por arriba de 60, de esta forma, se ubicará el porcentaje de casos preocupantes de estrés. En este caso, el porcentaje fue de 0% sujetos con puntaje alto.

De acuerdo con estos resultados se puede afirmar que el estrés en los policías municipales de la ciudad de Uruapan, con una antigüedad de 0 a 4 años, se encuentra en general en un nivel bajo.

### **3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional**

Diversos autores han examinado la relación que se da entre el desgaste ocupacional y el estrés. Cascio y Guillén (2010), refieren que Rodríguez Marín considera que el burnout no debe tomarse como estrés psicológico, por el contrario, debe comprenderse como una respuesta que se tiene ante las situaciones de estrés crónico que el trabajador percibe. Se considera la presencia de burnout como un mecanismo de defensa y protección que se tiene ante las situaciones estresantes.

En la investigación realizada en la policía municipal de Uruapan donde se investigó, en encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de correlación de .36, de acuerdo a la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre el estrés y escala de agotamiento existe una correlación positiva media, de acuerdo con la clasificación de correlación que proponen Hernández y cols. (2006).

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



correlacionadas. Para obtener esta varianza solo se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obteniendo mediante la “r” de Pearson (Hernández y cols., 2006).

El resultado de la varianza fue de 0.13, lo que significa que entre el estrés y agotamiento hay una relación del 13%. Es oportuno mencionar que para considerar significativa una relación estadística Kerlinger y Lee (2006), argumentan que un índice mínimo de correlación, para que sea considerado significativo, debe ser de al menos 0.31. Si este índice se convierte a la varianza de factores comunes, resulta en un 10%, a partir del cual se considera que una variable influye significativamente en otra.

Con lo anterior se puede corroborar que existe una relación significativa entre el estrés y el agotamiento en los policías municipales de Uruapan, Michoacán. Estos resultados se observan gráficamente en el anexo 21.

Entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de .32 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson, lo cual denota que entre el estrés y la despersonalización existe una correlación positiva media.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.1, lo que significa que entre el estrés y la escala de despersonalización hay una relación de 10%. Con ello se puede corroborar que entre el estrés y dicha escala existe una relación significativa en los policías municipales de Uruapan. Estos resultados se aprecian gráficamente en el anexo 22.

Entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.28, de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Esto permite señalar que entre el estrés y la despersonalización existe una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.08 lo que significa que entre el estrés y la escala de despersonalización hay una relación de 8%. Con este porcentaje se puede corroborar que no existe una relación significativa entre tales variables. Estos resultados se observan gráficamente en el anexo 23.

Con lo anterior se confirma que existe una relación entre los niveles de estrés y el desgaste ocupacional, de igual manera existe una relación entre estos niveles de estrés y la despersonalización en los policías municipales; por otra parte, se puede observar que no existe relación entre los niveles de estrés y la insatisfacción de logro.

En función de los resultados presentados se corrobora la hipótesis de trabajo en dos de las tres áreas de la Escala de Desgaste Ocupacional: ya que existe una relación significativa entre el estrés y el agotamiento, así como entre el estrés y la despersonalización.

En el caso de la relación entre estrés e insatisfacción de logro, que es la esfera restante, se confirma la hipótesis nula, la cual menciona que no existe una relación significativa entre estos fenómenos.

## CONCLUSIONES

En este apartado de la investigación se plantean los alcances obtenidos en la investigación y se da respuesta a los objetivos planteados al inicio de la misma.

El objetivo particular número 1, referido a conceptualizar el término de estrés se estableció en el apartado 1.2.3.1, bajo el título “Concepto integrador de estrés”.

El objetivo particular número 2, que se refiere a establecer las causas conocidas del estrés, se encuentra cubierto en el apartado 1.3, cuyo título es “Los estresores”.

El objetivo particular número 3, que busca definir el concepto de desgaste ocupacional, se encuentra resuelto en el apartado 2.1.2, bajo el título de “Delimitación del concepto”.

El objetivo particular número 4, que busca identificar las causas del desgaste ocupacional, se encuentra resuelto en el apartado 2.2, denominado “Factores desencadenantes”.

El objetivo particular número 5, planteado para describir el cuadro sintomatológico del desgaste ocupacional, se cubre en el apartado 2.1.4, donde se describen los componentes del desgaste ocupacional.

En lo que respecta al objetivo particular número 6, orientado a reconocer las consecuencias psicológicas ocasionadas por el desgaste ocupacional, se cubrió en el apartado 2.1.4, donde se describen los componentes del desgaste ocupacional, ya que se mencionan, además de los síntomas, las consecuencias que cada componente del desgaste ocupacional ocasiona a nivel psicológico en la personas.

Para el objetivo particular número 7, donde se quiere reconocer, de los tres descriptores del desgaste ocupacional, el que se presenta de manera más común en los policías municipales de la ciudad de Uruapan, Michoacán, con una antigüedad menor de cinco años, se alcanzó con la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), en cuyos resultados se especifica que el descriptor que se presenta en mayor cantidad es el agotamiento.

En el objetivo número 8 referido a evaluar el nivel de estrés en los policías municipales de la ciudad de Uruapan, Michoacán, con una antigüedad menor de cinco años, se alcanzó con la administración de la prueba conocida como Perfil de Estrés.

Por otra parte, el objetivo número 9, referido a establecer el grado de desgaste ocupacional en los policías municipales de Uruapan, Michoacán, con una antigüedad menor de cinco años, se cumplió satisfactoriamente como consecuencia de la administración de la Escala de Desgaste Ocupacional.

Como consecuencia del logro de los objetivos particulares, se da respuesta al objetivo general, planteado en el inicio de la investigación, donde se desea establecer la correlación existente entre el nivel de estrés y la presencia del síndrome de desgaste ocupacional en los policías municipales de la ciudad de Uruapan, Michoacán, con una antigüedad menor de cinco años.

Es importante señalar que durante la investigación se obtuvieron hallazgos significativos, en un principio por ser la primera investigación donde se estudia una población tan particular como es la policía municipal y sobre un tema de reciente aparición en la psicología como es el desgaste ocupacional.

En la parte teórica se considera importante rescatar que al hablar del desgaste ocupacional fue un compromiso complicado, ya que no existe material teórico suficiente que aborde el tema, así como una definición que pueda ser totalmente aceptada como la de estrés, sin embargo, se logró dar una definición para esta investigación y fue posible conocer sus principales componentes.

En lo que respecta a la situación empírica, en un inicio de la investigación se consideró que los policías municipales manejaban un alto nivel de estrés. Con la aplicación del instrumento que se encontró que por el contrario, los policías municipales tienen un nivel muy bajo de esta variable. Como investigador, resulta interesante encontrar que los policías consideran tener una red de apoyo social escasa.

Como la primera investigación realizada sobre la relación de estrés y desgaste ocupacional en una población de policías municipales, surgen incógnitas que resultan importantes. Una de estas observaciones surge, una vez que se reconoce que los niveles de estrés son bajos, sería importante reconocer lo que propicia que los policías municipales mantengan dichos niveles, para reproducir este tipo de situaciones y evitar las repercusiones que se presentan con el estrés.

A nivel institucional es importante conocer las situaciones que afectan a los policías municipales, ya que estas situaciones no sólo repercuten en su vida personal, sino en la laboral.

Ante los resultados obtenidos, se plantea como alternativa profundizar en las investigaciones, donde se pueda conocer las situaciones que favorecen los bajos niveles de estrés, para propiciar este tipo de situaciones. De la misma manera realizar estudios que faciliten conocer aquellas situaciones que afectan a los policías; en esta investigación se reconoce que las situaciones como la red de apoyo social y las situaciones de descanso y sueño, afectan a un porcentaje relevante de policías municipales de Uruapan con una antigüedad de 0 a 4 años.

## BIBLIOGRAFÍA

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

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

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

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

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar.  
(2006)  
Metodología de la Investigación.  
Editorial McGraw-Hill. México.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar.  
(2007)  
Fundamentos de la metodología de la Investigación.  
Editorial McGraw-Hill. México.

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

Kerlinger, Fred N. (2002)  
Investigación del comportamiento.  
Editorial McGraw-Hill, México.

Kerlinger, Fred N.; Lee, Howard B. (2006)  
Correlación e Investigación del comportamiento, métodos de investigación en  
ciencias sociales.  
Edit. McGraw-Hill. México.

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

Lazarus S., Richard; Lazarus N., Bernice. (2000)

Pasión y Razón: la comprensión de nuestras emociones.  
Editorial Paidós. España.

Nowack, Kenneth M. (2002)  
Perfil de estrés.  
Editorial Manual Moderno. México.

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

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

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

Travers, Cheryl; Cooper, Cary. (1997)  
El estrés de los profesores.  
Editorial Paidós. España.

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



## OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

### Hemerografía

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

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

Revista Educación y Desarrollo. Octubre-Diciembre 2007. Pp.77-82.

Guic S. PhD., Eliana; Bilbao R, Ma. ángeles; Bertín, Camilo (2002)

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

Revista médica de Chile 2002. Vol. 130 No. 10.

Octubre 2002.

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

“Estrés y burnout en profesores”

International Journal of Clinical and Health Psychology. Vol. 4, No. 3. Pp. 597-621.

Segurado T., Almudena; Agulló T., Esteban. (2002)

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

Revista Psicothema. Vol. XIV, No. IV.

### Páginas de Internet

Granda Carazas, Eloy (2006)

“La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador”

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

Hernández Vargas, Clara Ivette; Dickinson, María Eloísa. (2006)

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

<http://www.factorpsicosociales.com/primerforo/espanol/memorias/MEMORIAS-1erForo-RIFAPT.pdf>

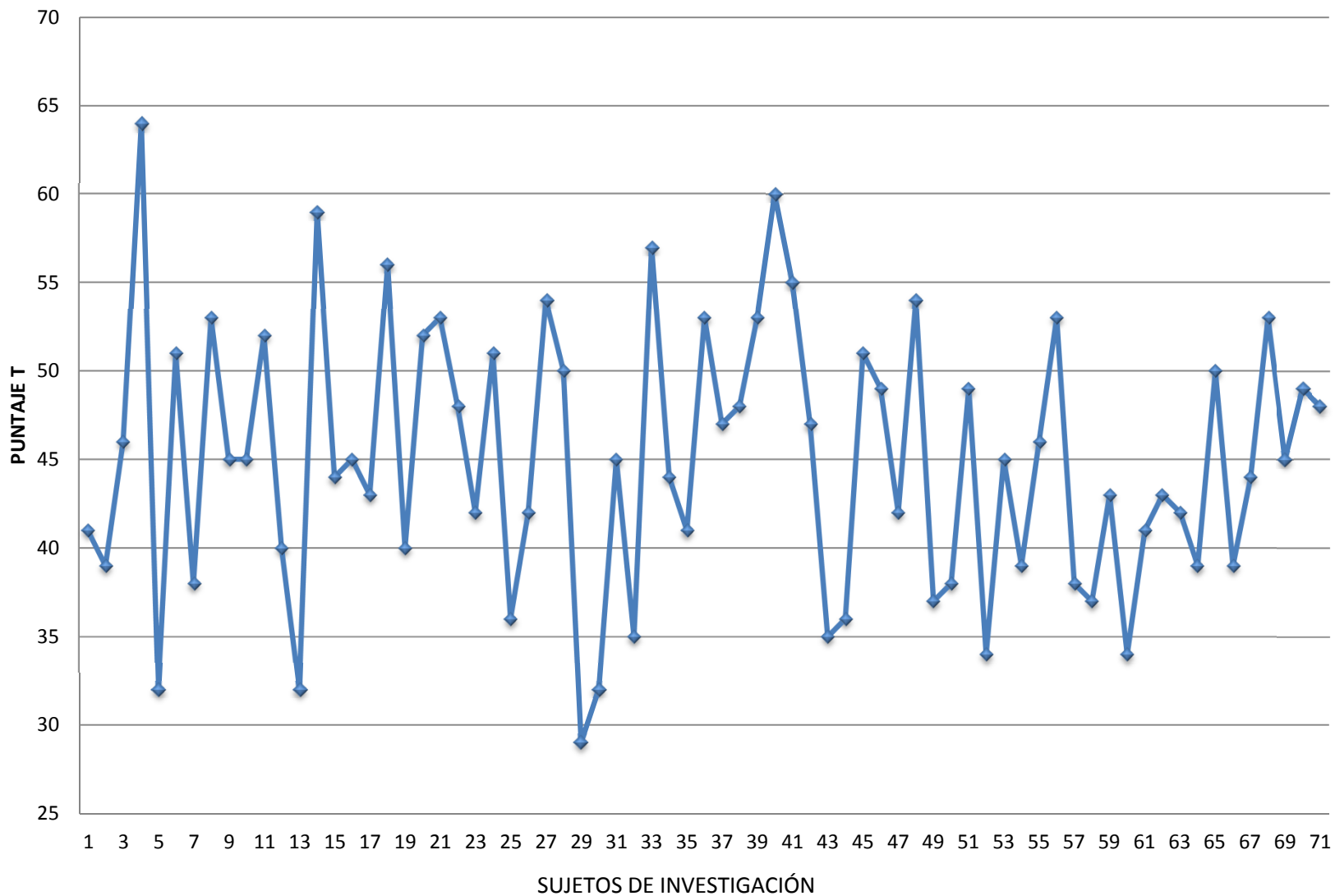
Unda Rojas, Sara; Sandoval Ocaña, Jorge Ignacio. (2006)

“Burnout en docentes del CCH-UNAM”

<http://www.factorpsicosociales.com/primerforo/espanol/memorias/MEMORIAS-1erForo-RIFAPT.pdf>

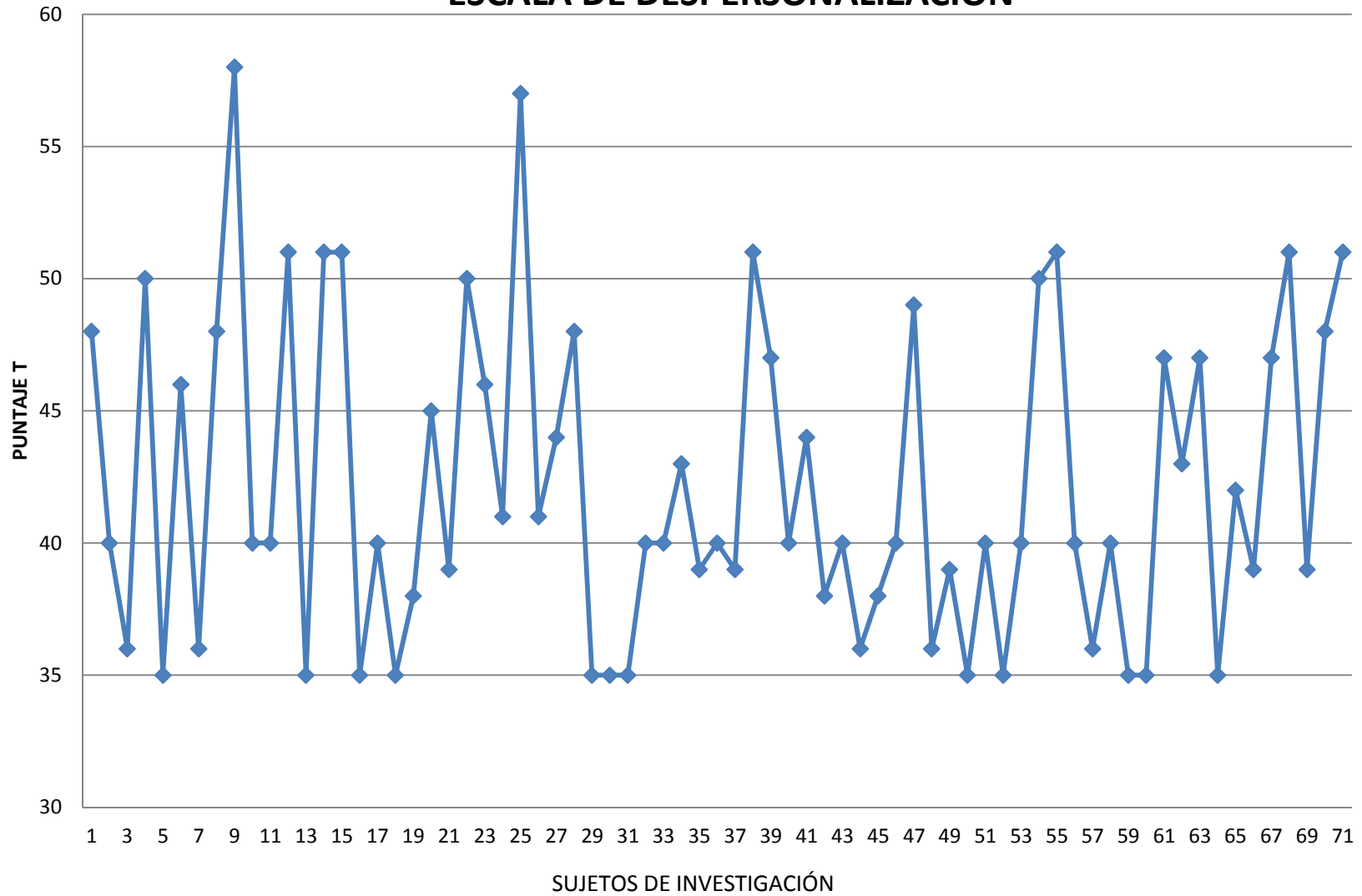
# ANEXO 1

## ESCALA DE AGOTAMIENTO



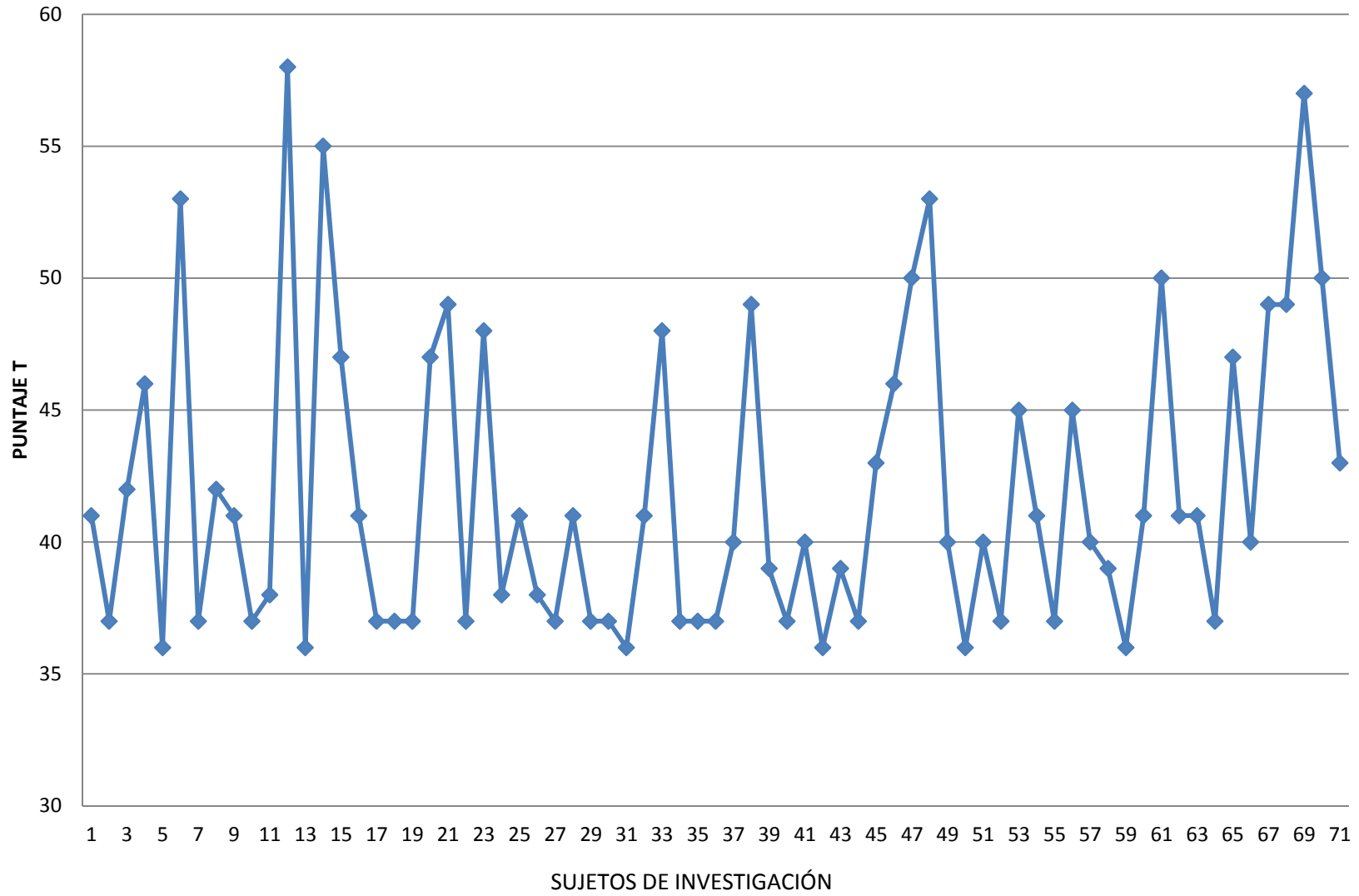
## ANEXO 2

### ESCALA DE DESPERSONALIZACIÓN



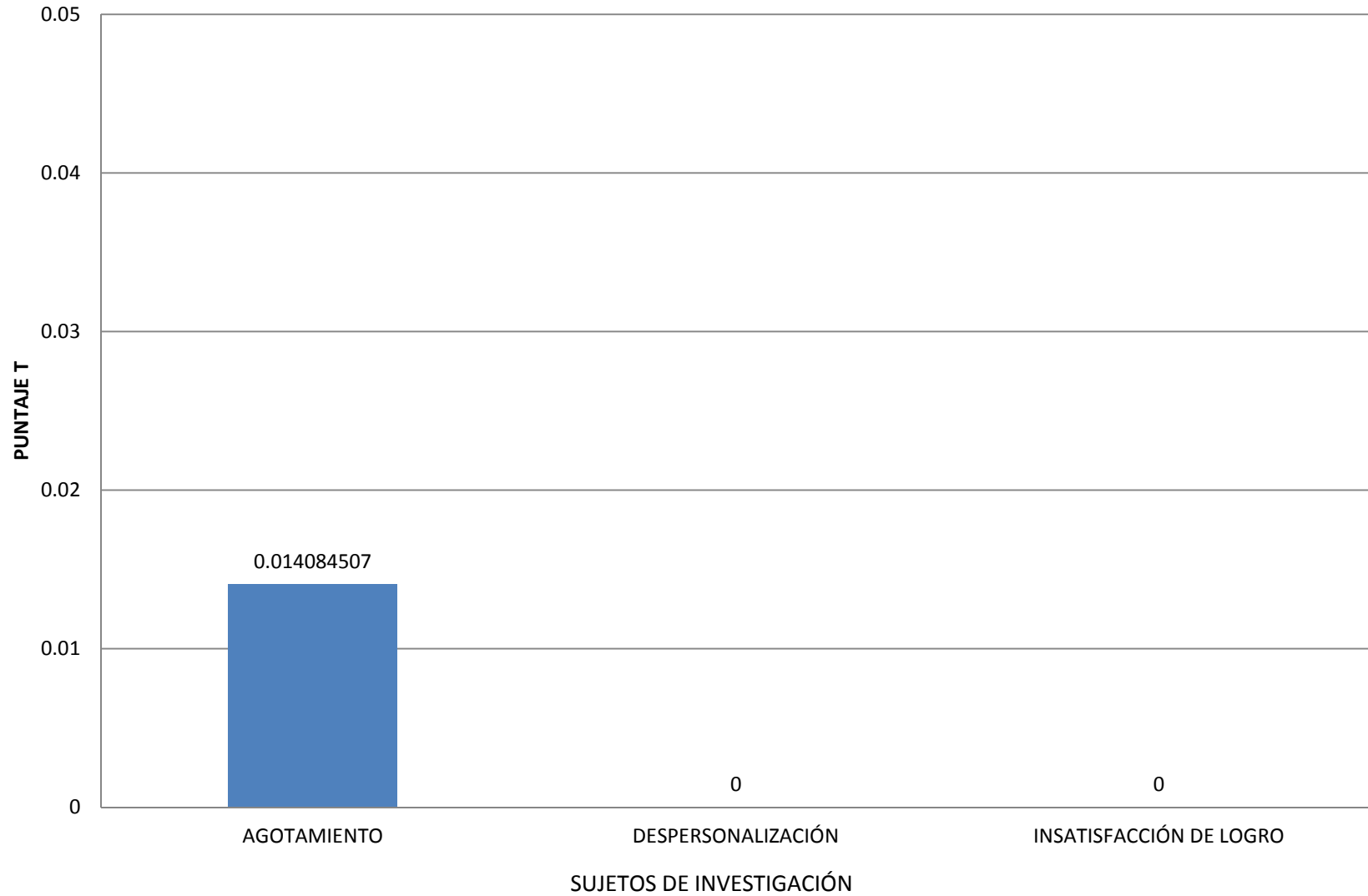
### ANEXO 3

### ESCALA DE INSATISFACCIÓN DE LOGRO



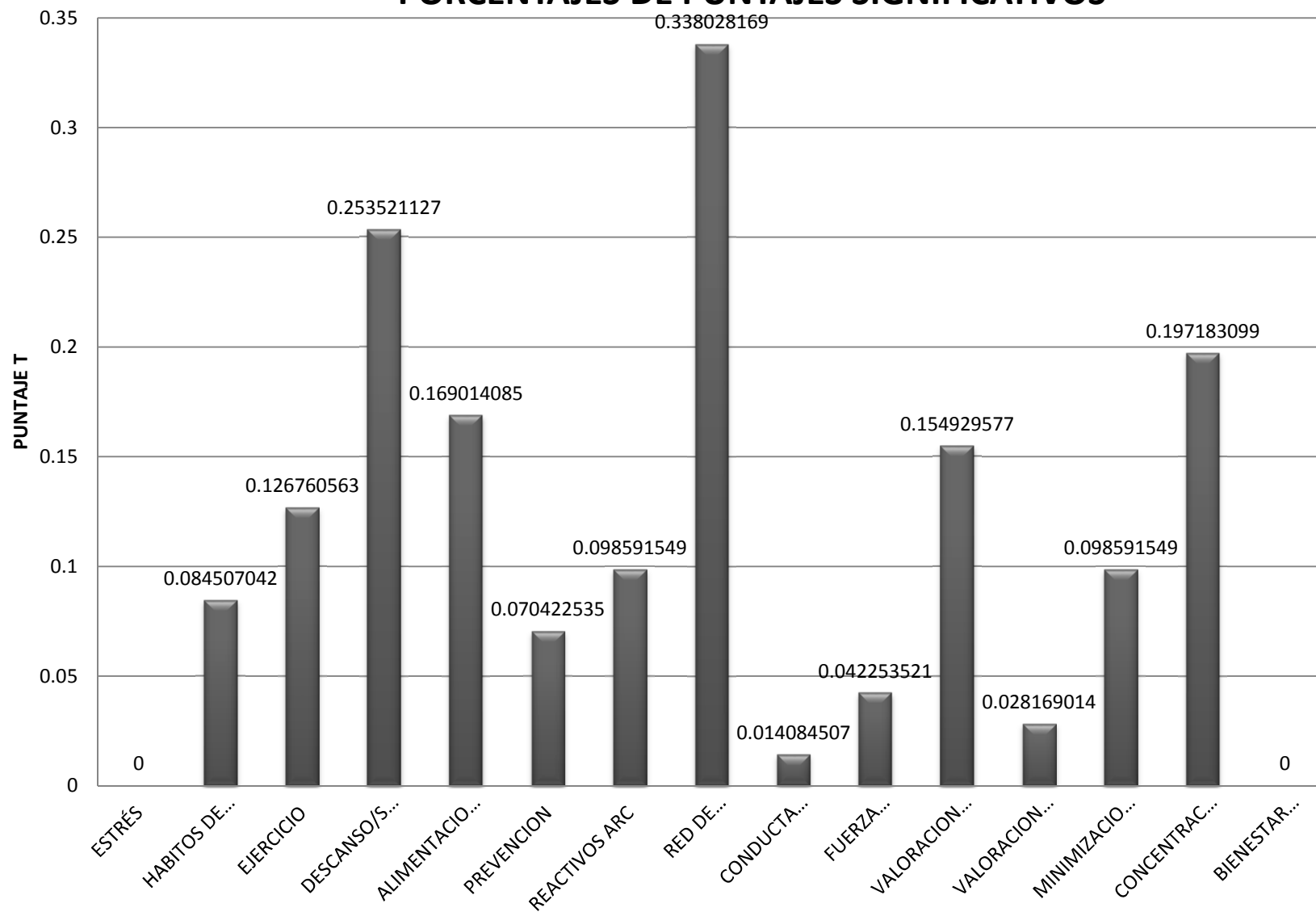
## ANEXO 4

### PORCENTAJES CON PUNTAJES ALTOS



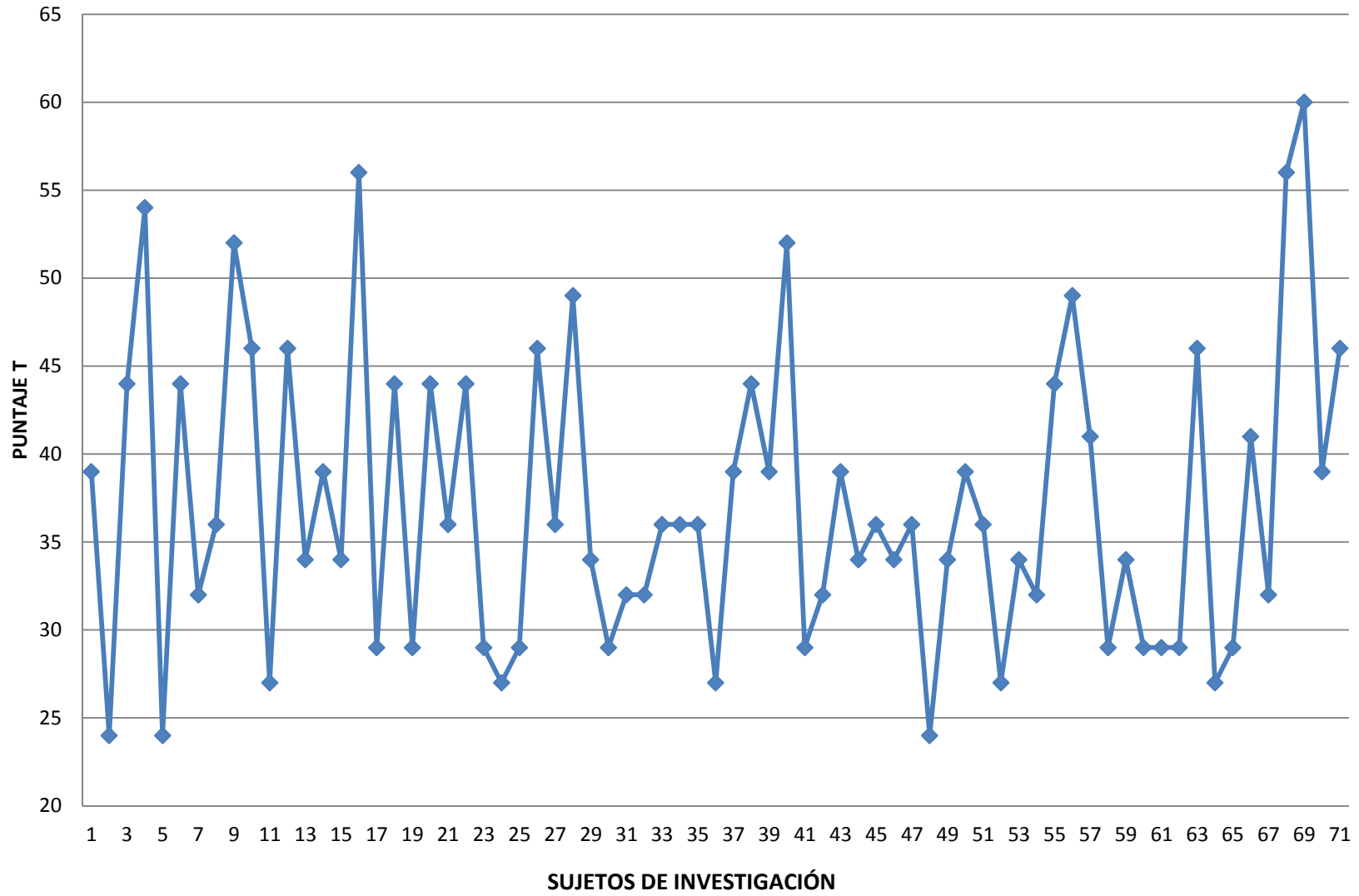
## ANEXO 5

### PORCENTAJES DE PUNTAJES SIGNIFICATIVOS



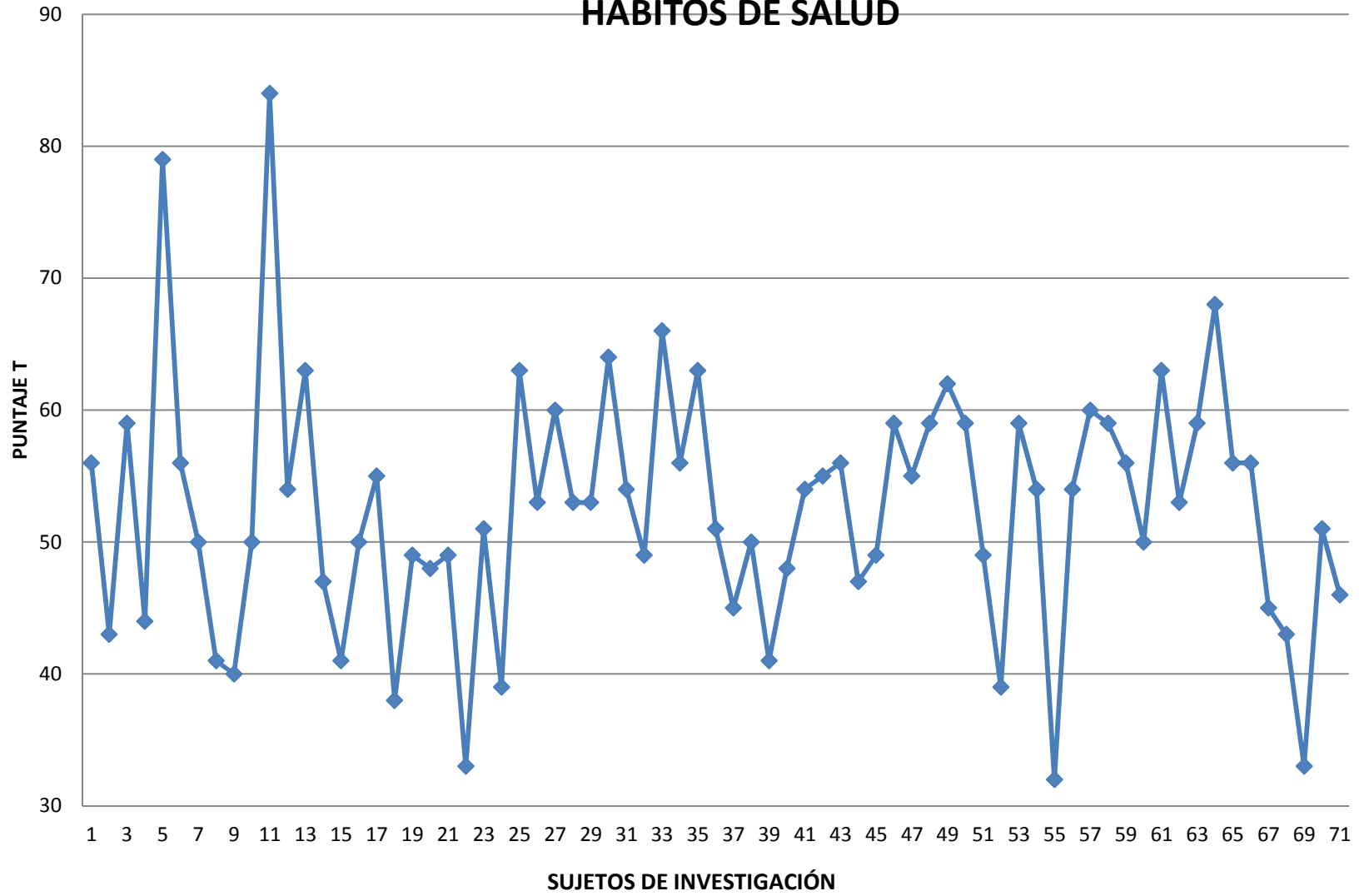
# ANEXO 6

## ESTRÉS



# ANEXO 7

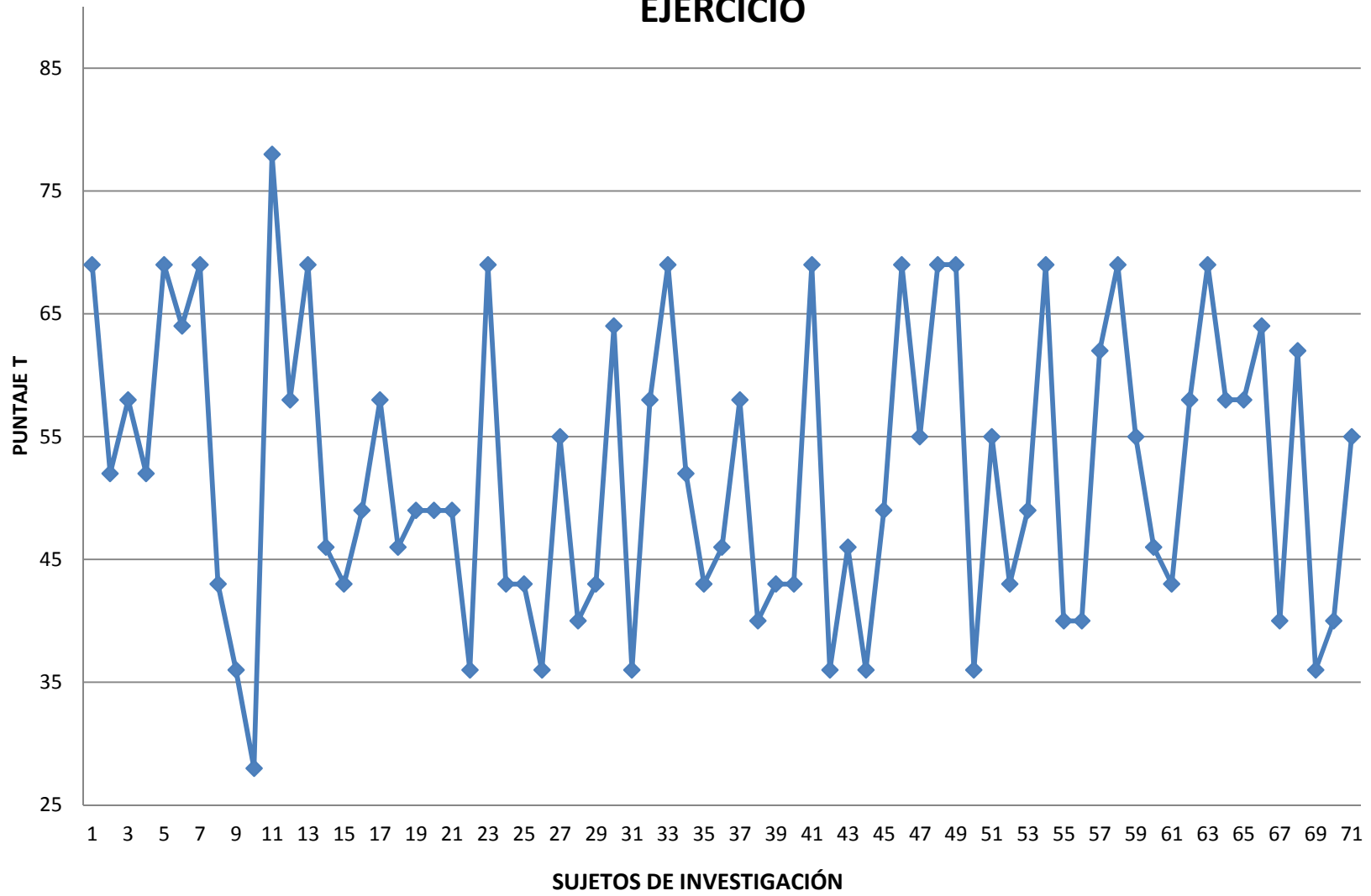
## HÁBITOS DE SALUD





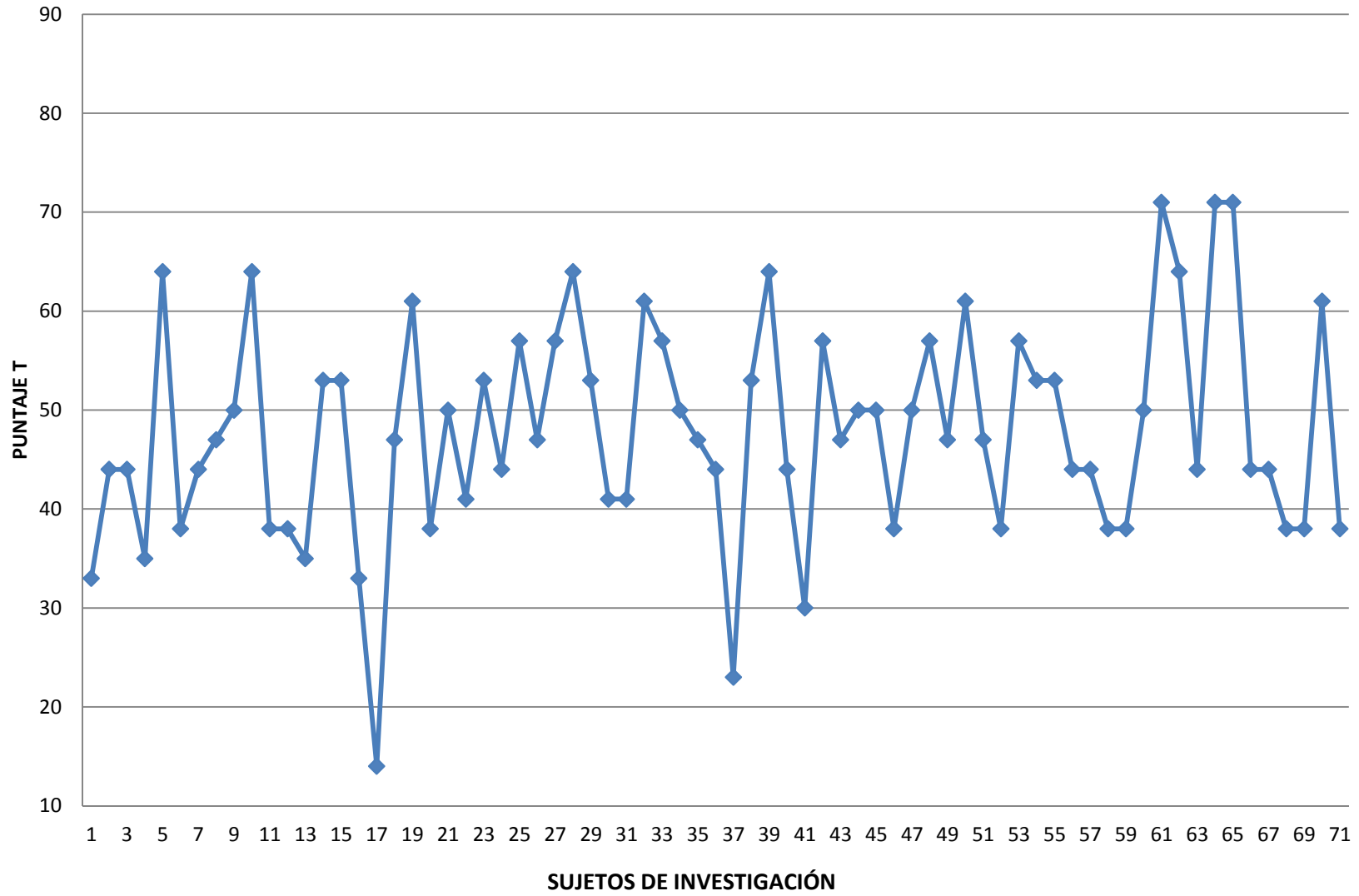
## ANEXO 8

### EJERCICIO



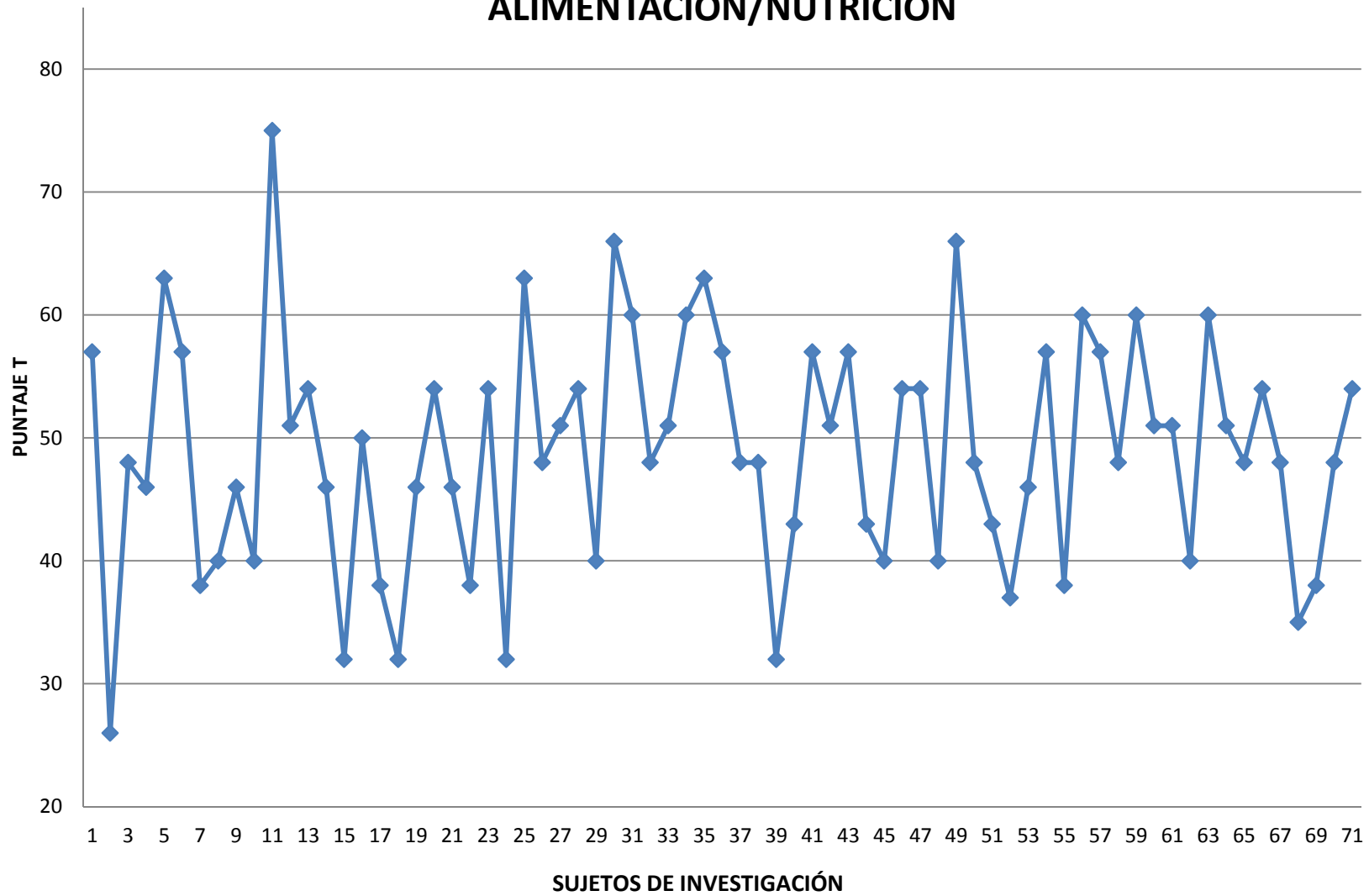
## ANEXO 9

### DESCANSO-SUEÑO



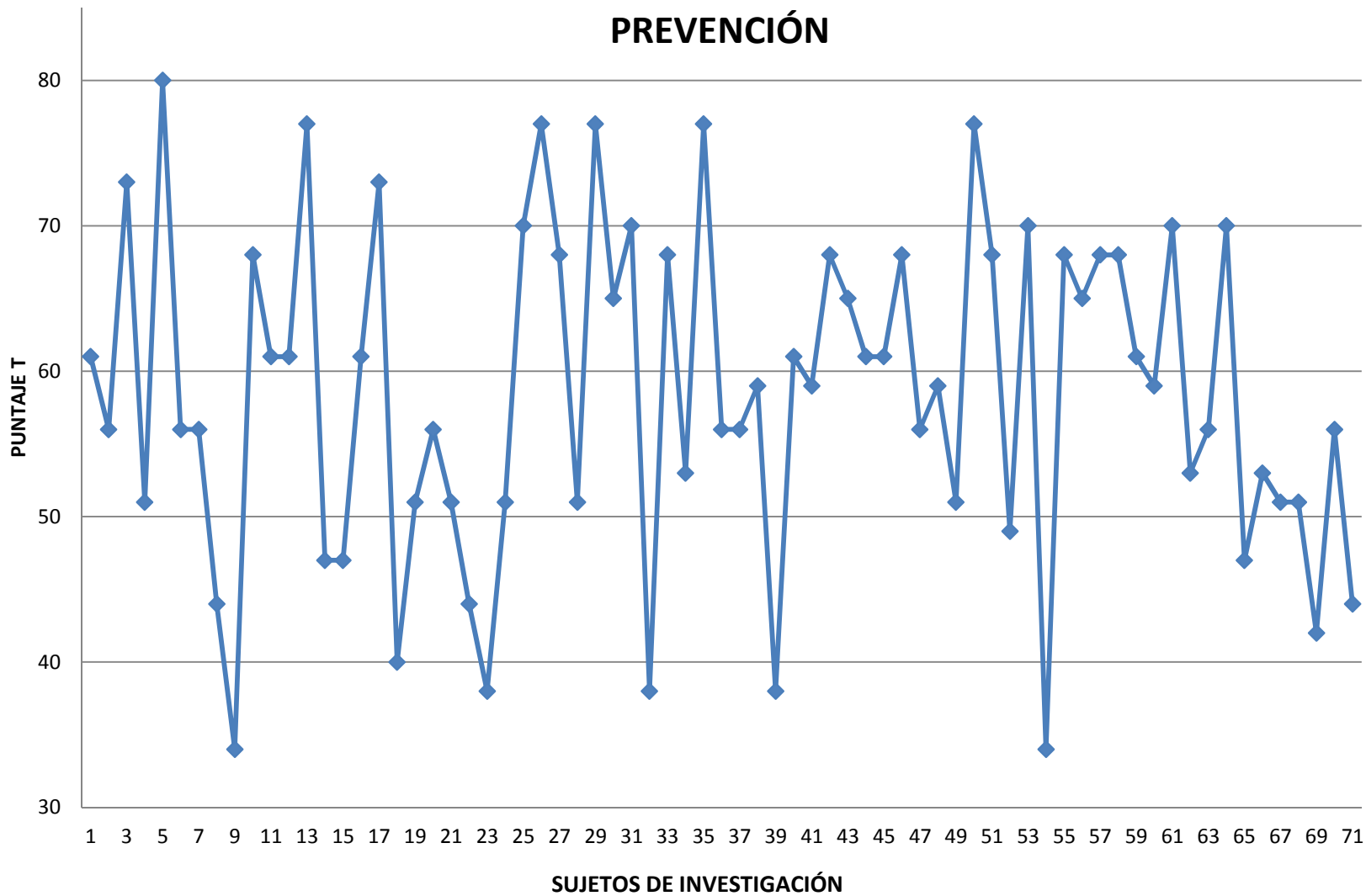
## ANEXO 10

### ALIMENTACIÓN/NUTRICIÓN



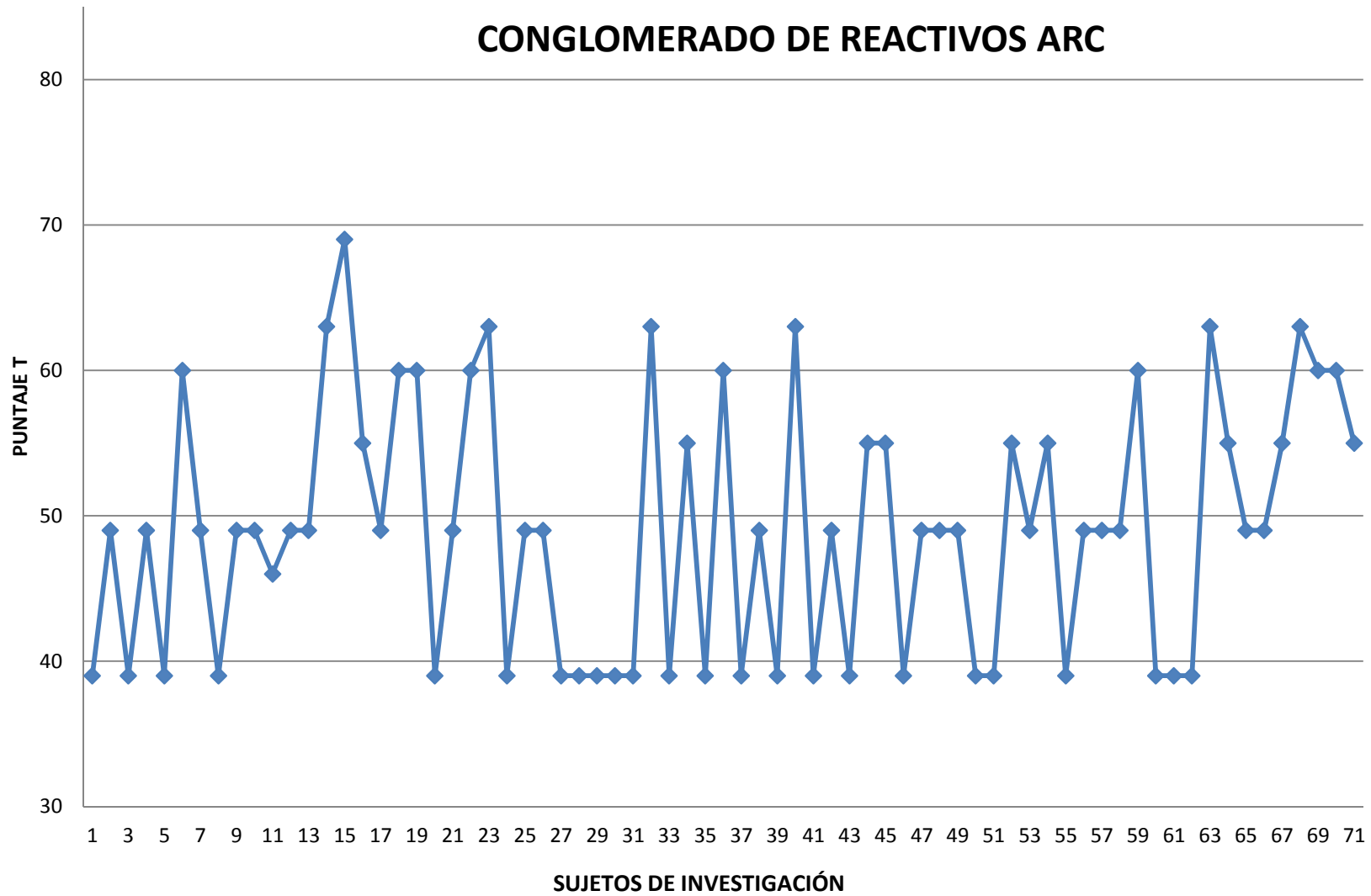
# ANEXO 11

## PREVENCIÓN



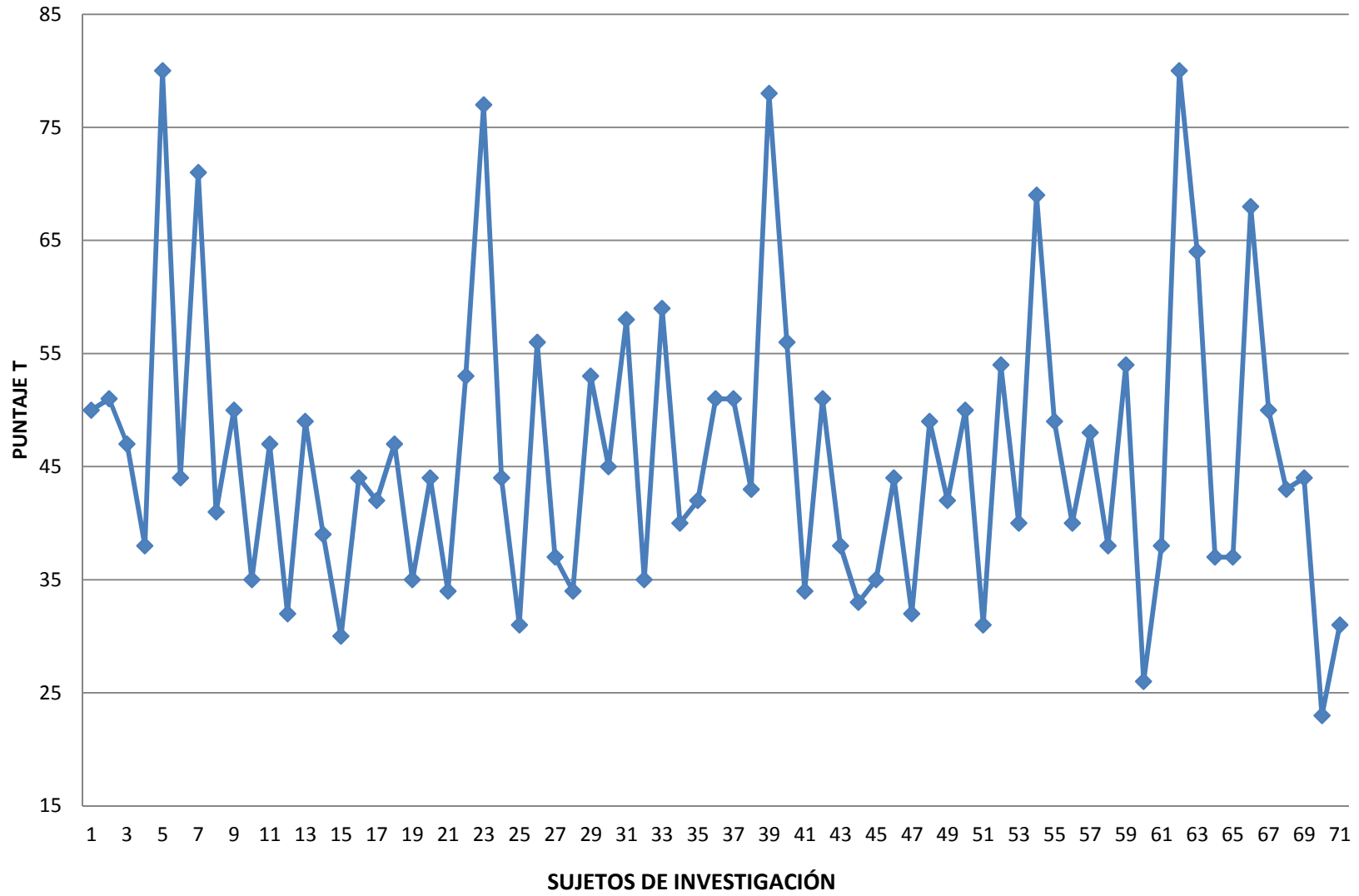
## ANEXO 12

### CONGLOMERADO DE REACTIVOS ARC



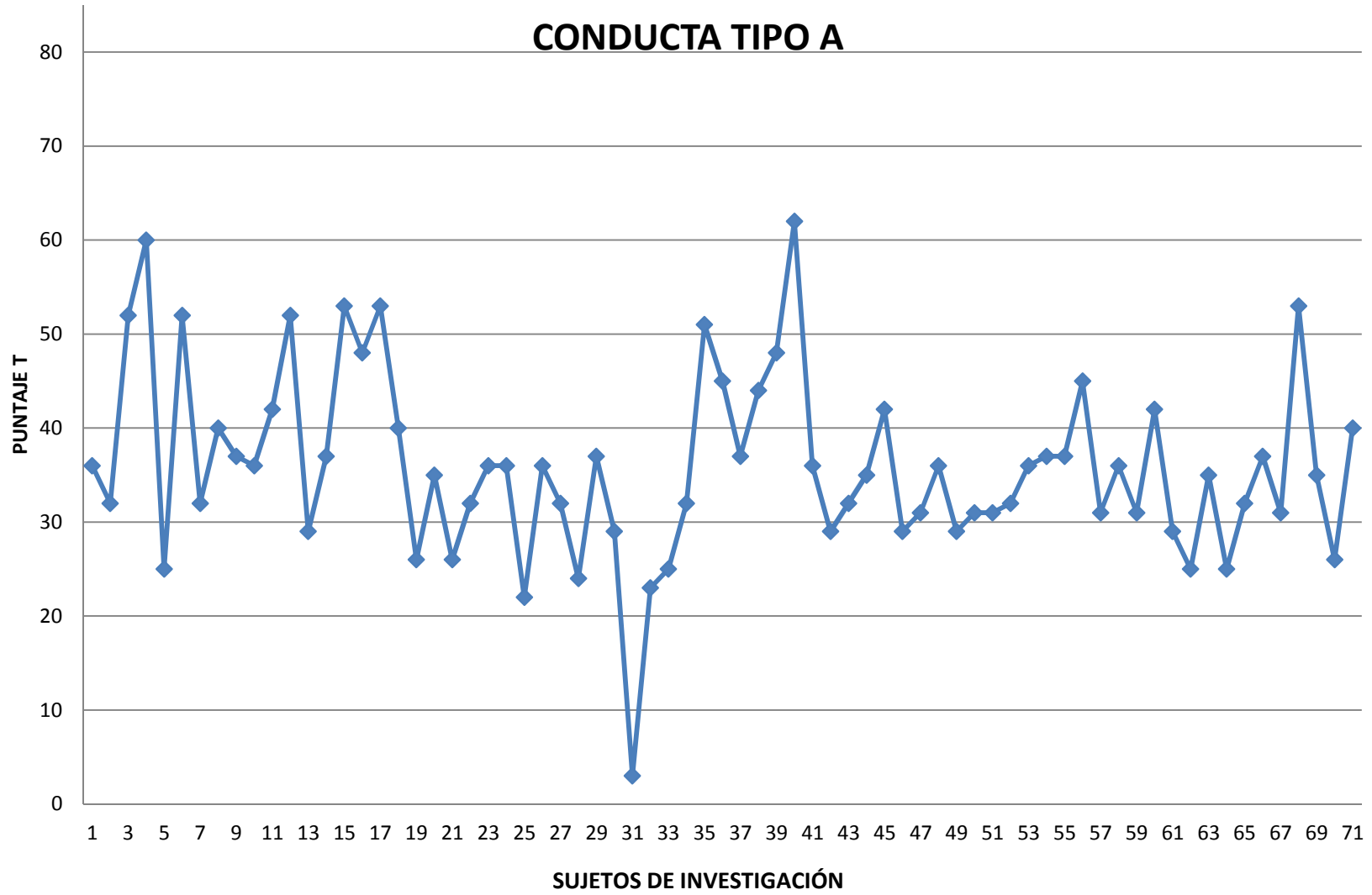
# ANEXO 13

## RED DE APOYO SOCIAL



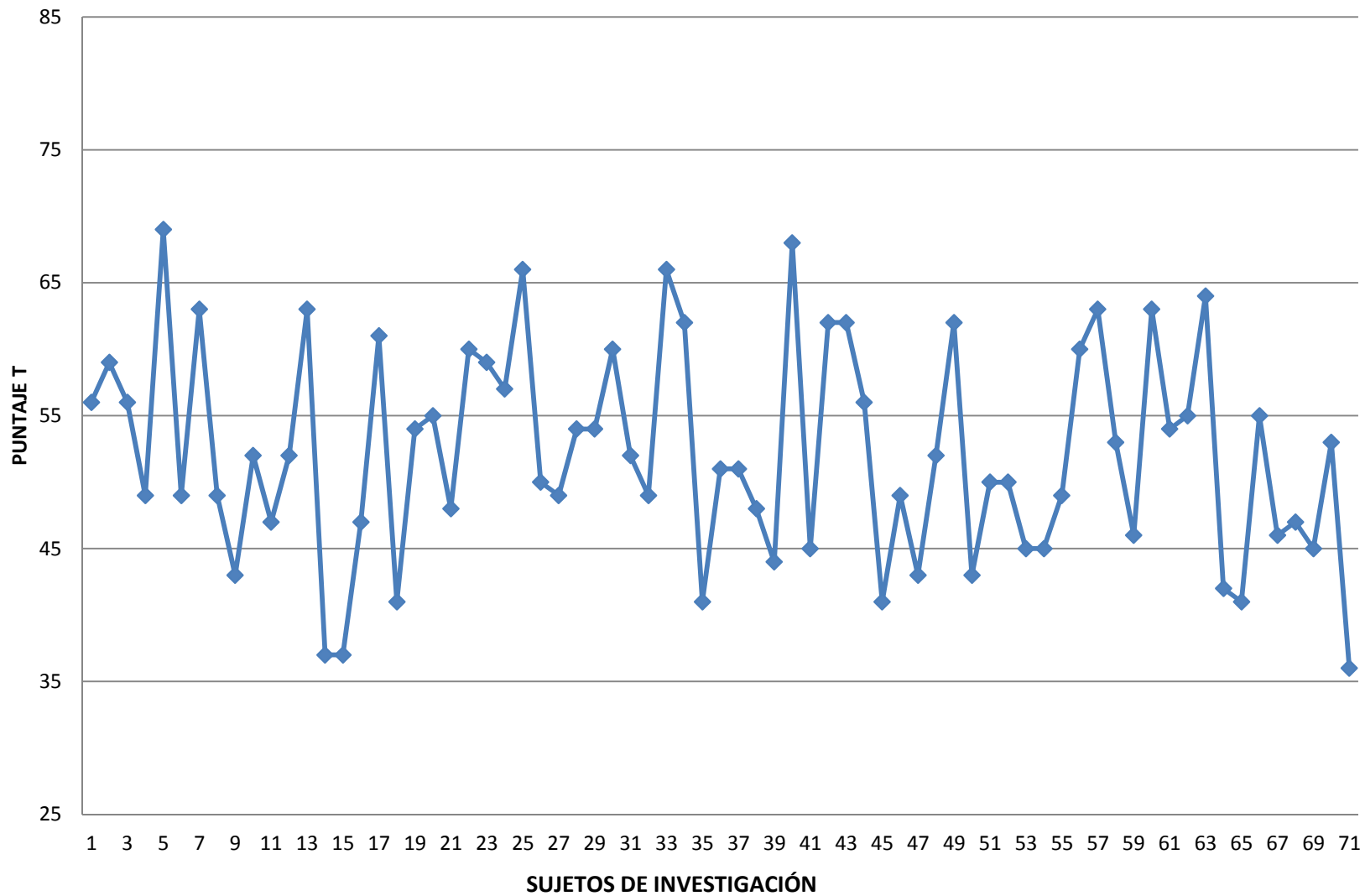
# ANEXO 14

## CONDUCTA TIPO A



# ANEXO 15

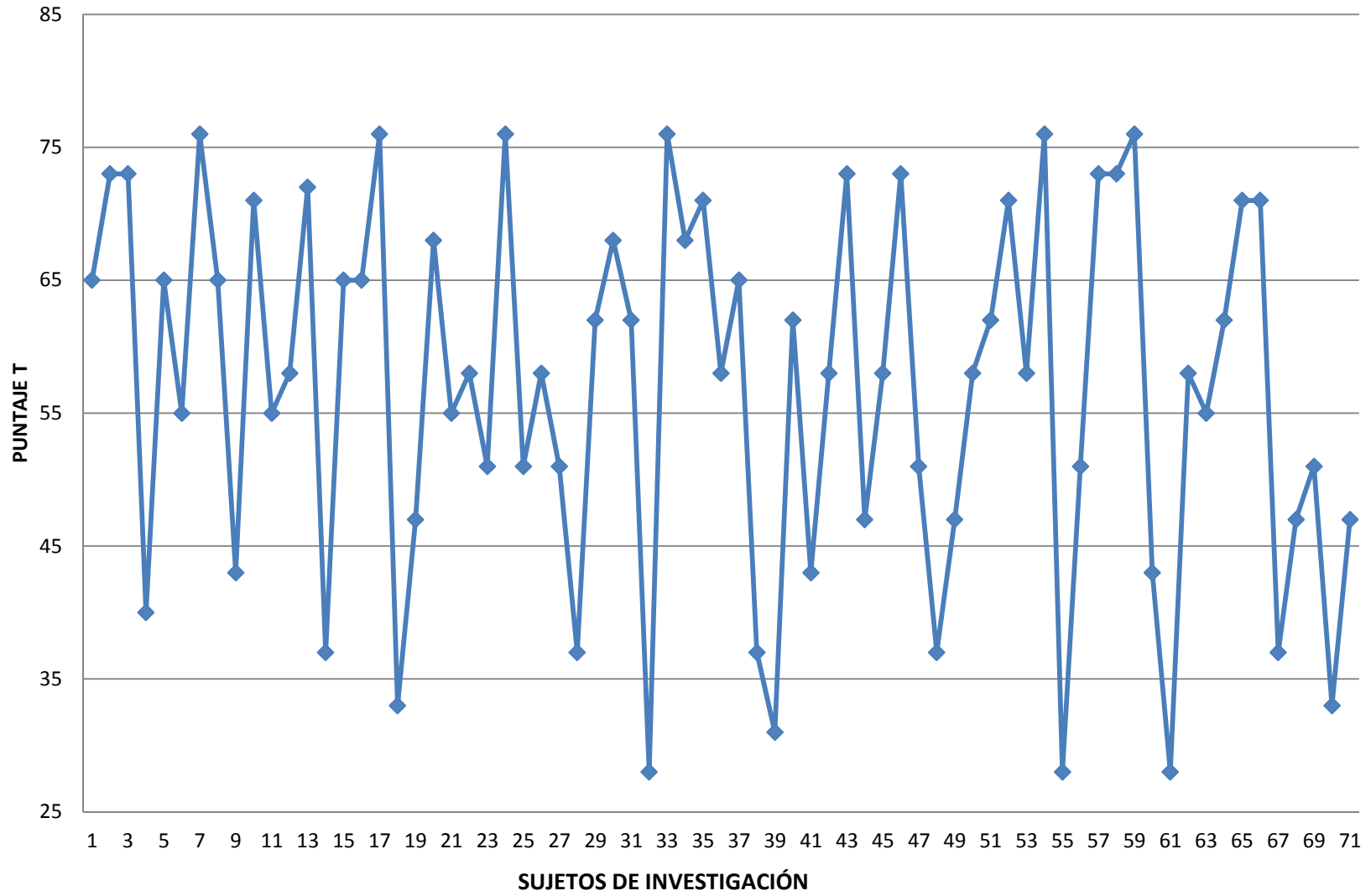
## FUERZA COGNITIVA





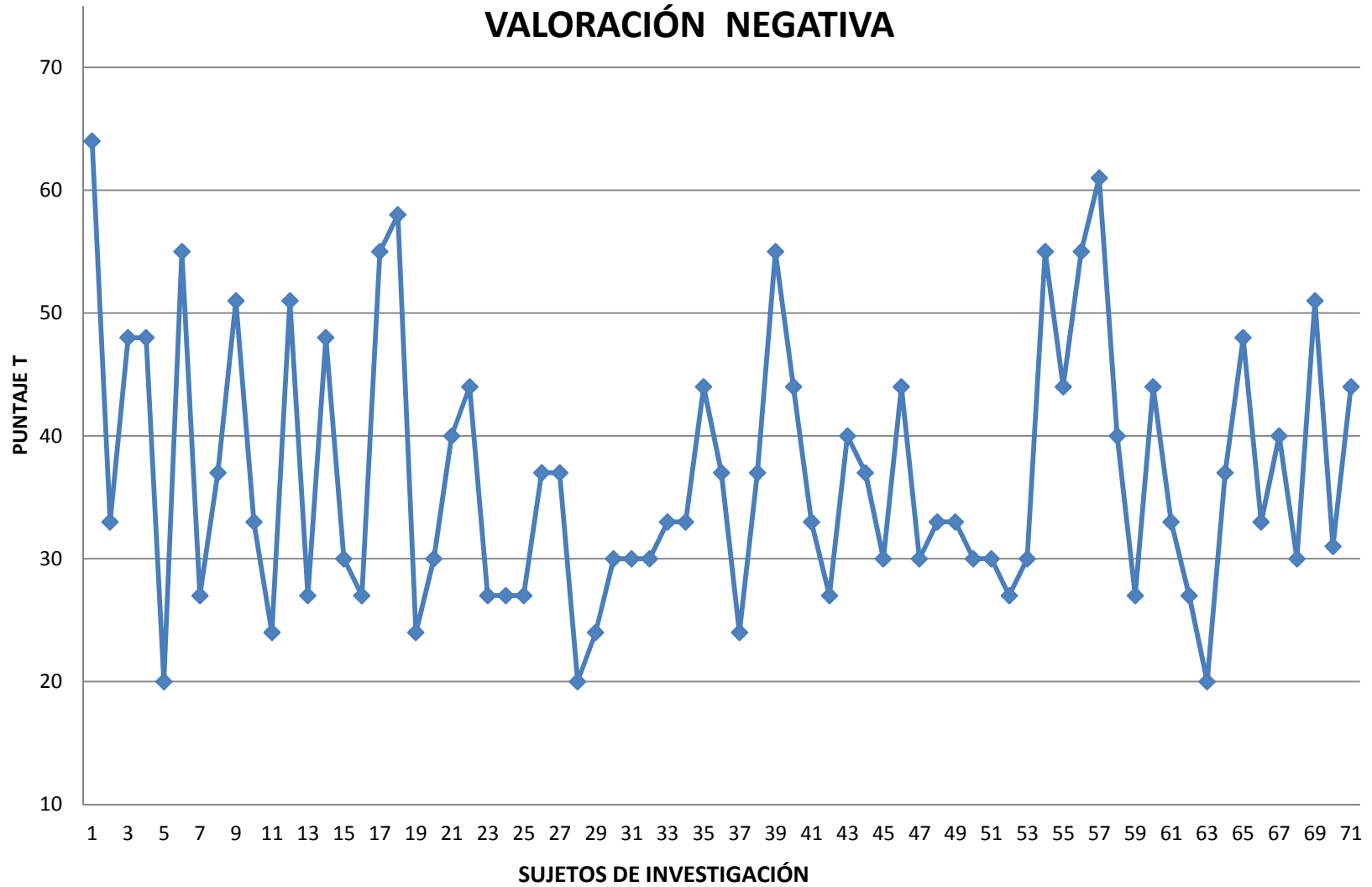
# ANEXO 16

## VALORACIÓN POSITIVA



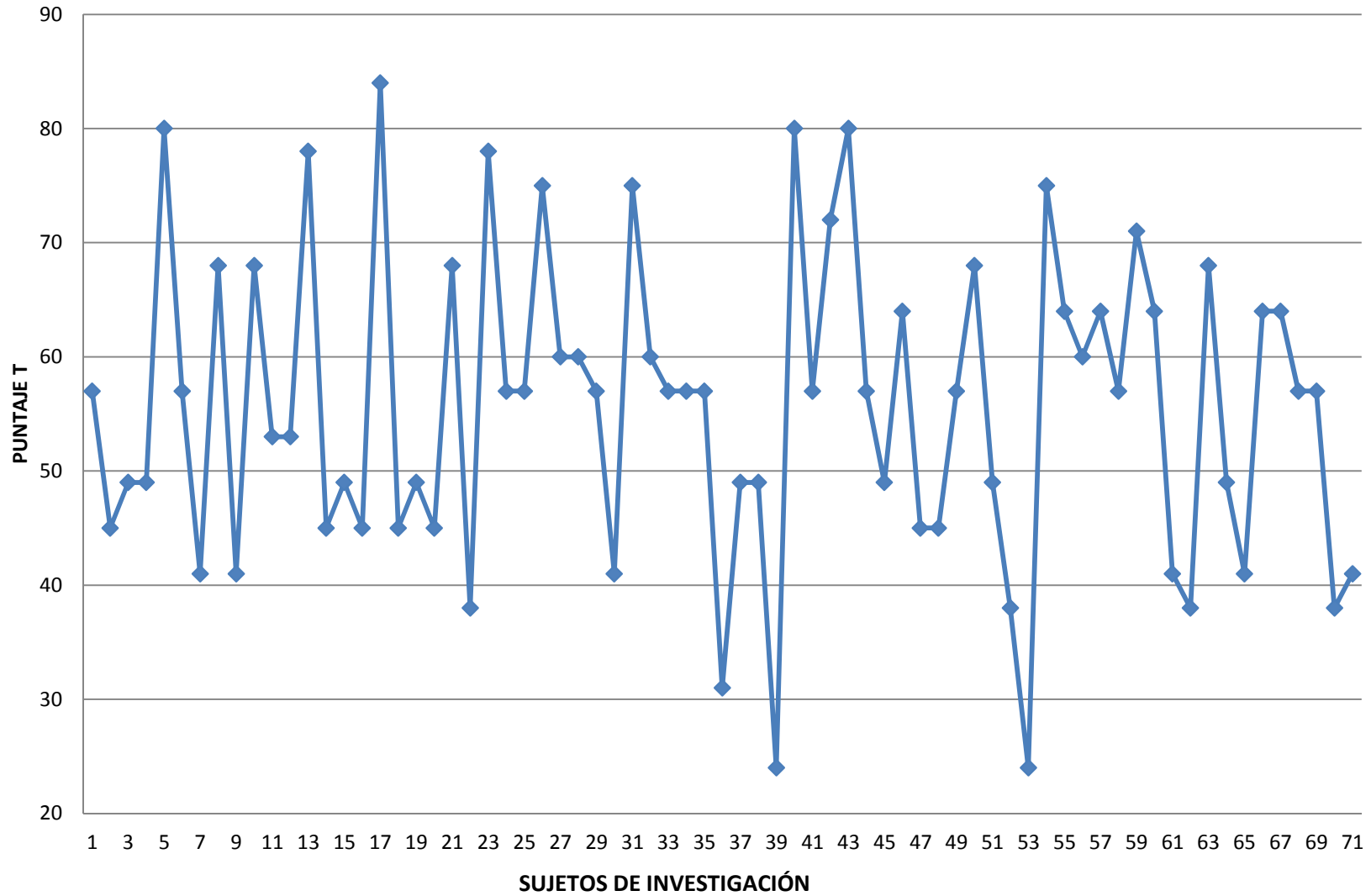
## ANEXO 17

### VALORACIÓN NEGATIVA



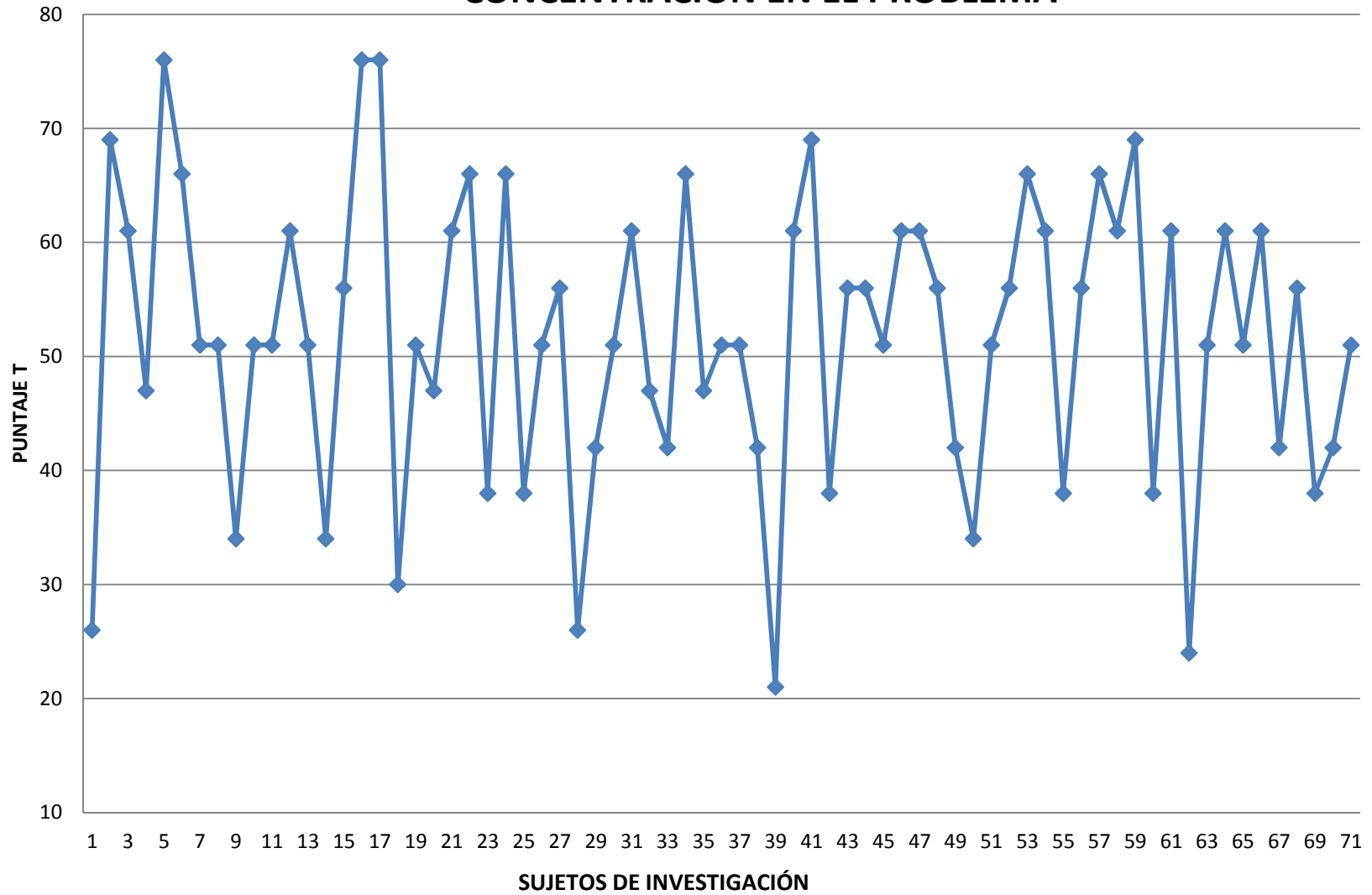
## ANEXO 18

### MINIMIZACIÓN DE LA AMENAZA



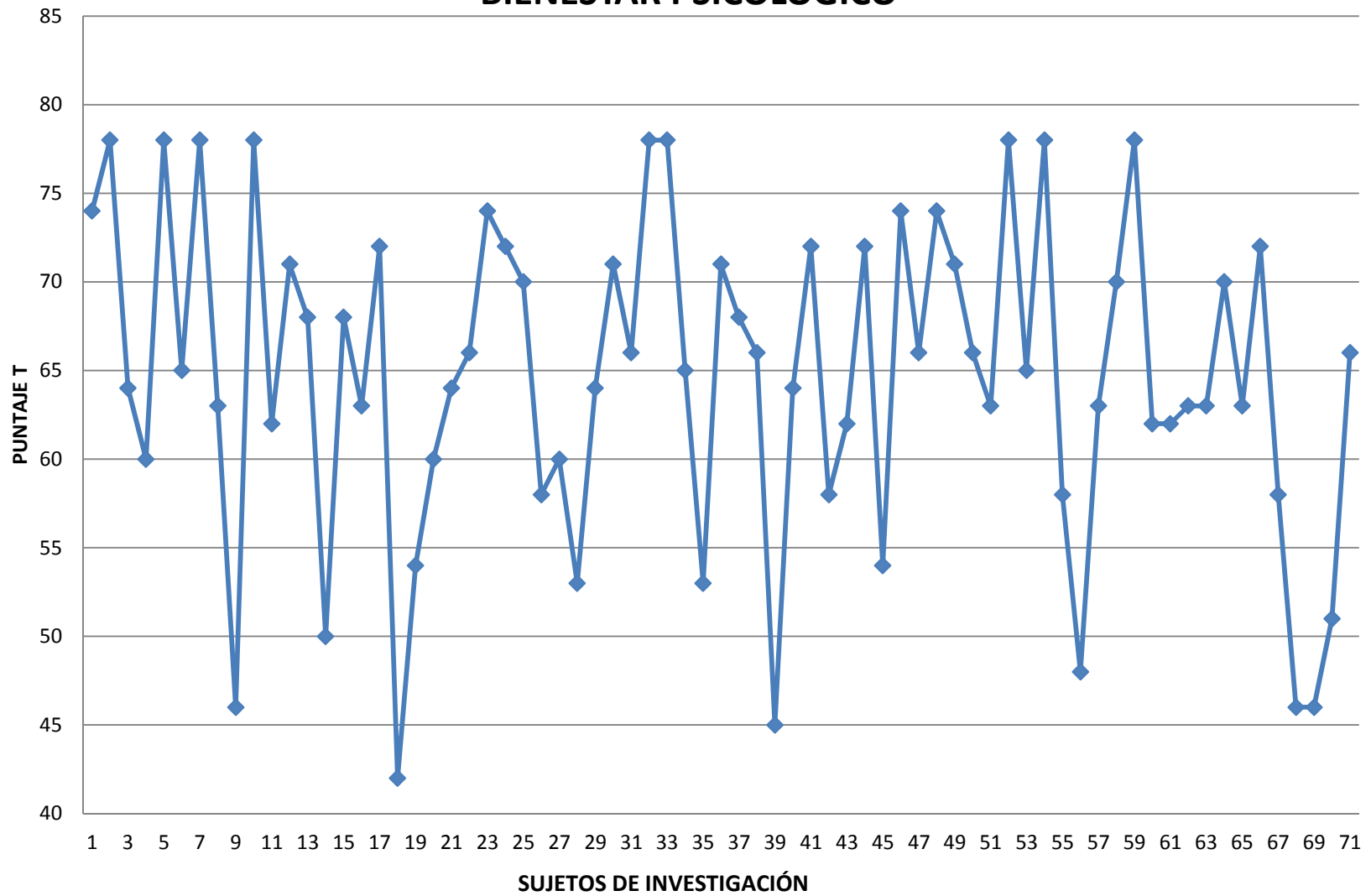
## ANEXO 19

### CONCENTRACIÓN EN EL PROBLEMA



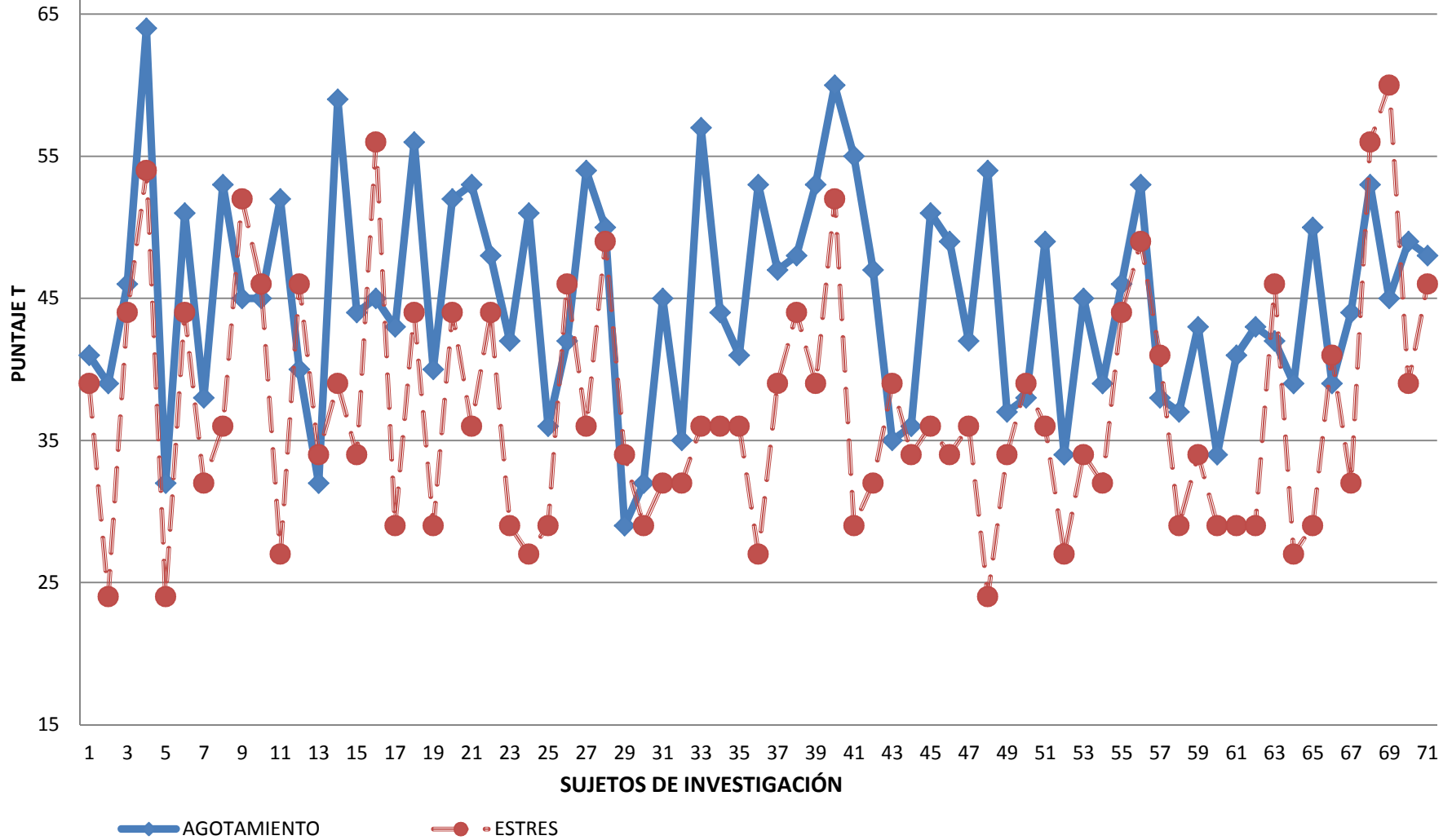
## ANEXO 20

### BIENESTAR PSICOLÓGICO



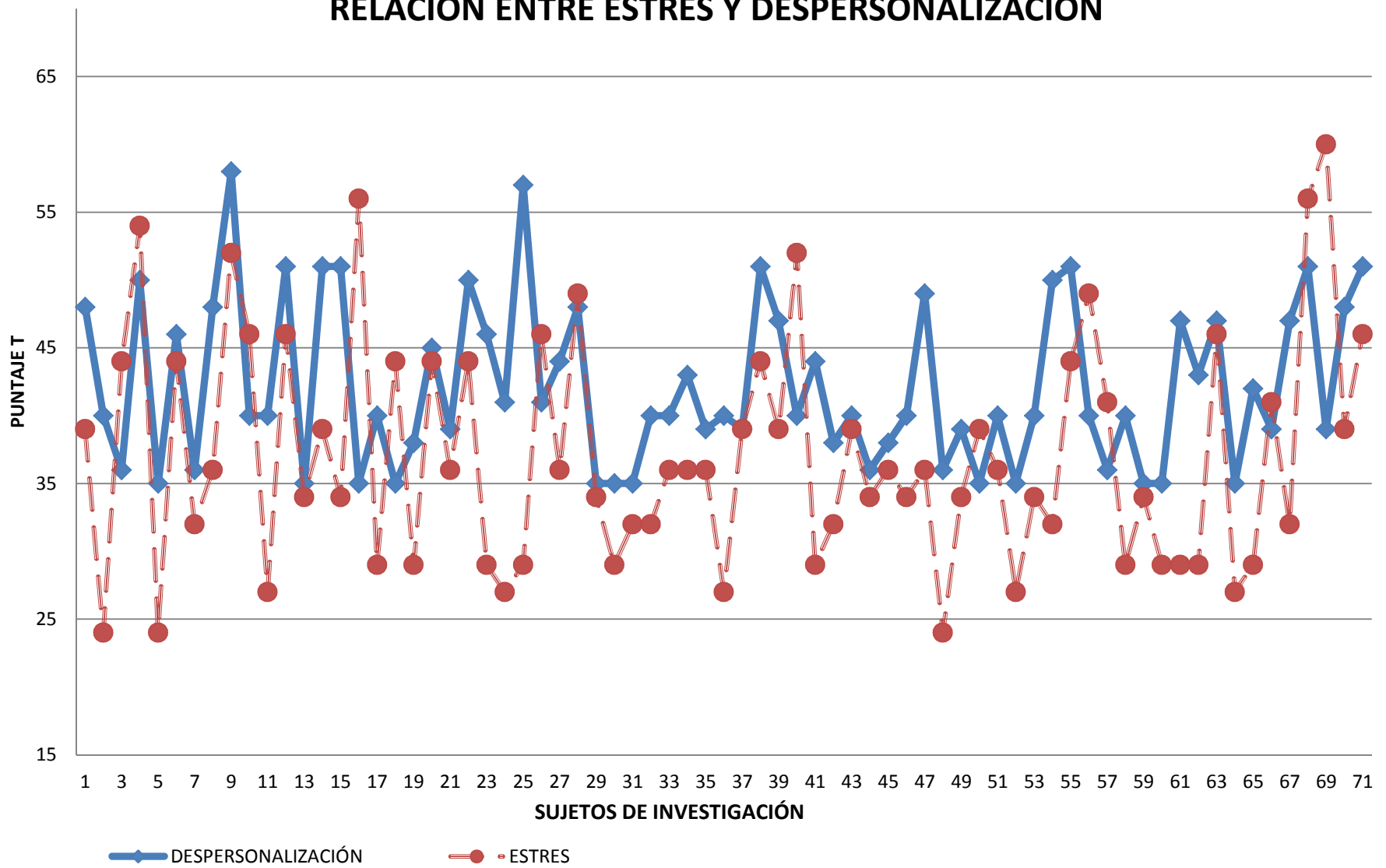
## ANEXO 21

### RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y AGOTAMIENTO



## ANEXO 22

### RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y DESPERSONALIZACIÓN



## ANEXO 23

### RELACIÓN ENTRE ESTRÉS E INSATISFACCIÓN DE LOGRO

