



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

INCORPORACIÓN NO. 8727-25 A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

*RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESGASTE OCUPACIONAL  
EN LOS OFICIALES DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD  
PÚBLICA DE URUAPAN, MICHOACÁN.*

**T E S I S**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

Selene Rivera Verdín

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez

Uruapan, Michoacán, a 9 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.

## **AGRADECIMIENTOS:**

A Dios por el don de la vida y por el privilegio de tener una familia.

A mis padres y hermanas que han sido un gran apoyo, fomentando el amor incondicional y la perseverancia por alcanzar las metas.

A mis asesores y personas que han dedicado parte de su tiempo en la realización de este proyecto

# ÍNDICE

## **Introducción.**

Antecedentes. . . . .	1
Planteamiento del problema . . . . .	4
Objetivos. . . . .	5
Hipótesis. . . . .	6
Justificación. . . . .	7
Marco de referencia. . . . .	10

## **Capítulo 1. El estrés**

1.1. Antecedentes históricos del estrés. . . . .	12
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés. . . . .	15
1.2.1. Estrés como estímulo. . . . .	15
1.2.2. Estrés como respuesta. . . . .	17
1.2.3. Estrés como relación persona-entorno. . . . .	22
1.2.3.1 El concepto integrador del estrés. . . . .	24
1.3 Los estresores. . . . .	25
1.3.1 Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos. . . . .	26
1.3.2 Estresores biogénicos. . . . .	29
1.3.3 Estresores en el ámbito laboral. . . . .	30
1.3.3.1 Ambigüedad del rol . . . . .	30
1.3.3.2 La sobrecarga de trabajo. . . . .	31
1.3.3.3 La responsabilización por otros. . . . .	33

1.3.3.4	Falta de cohesión en el grupo.	. . . . .	33
1.3.3.5	Apoyo inadecuado del grupo.	. . . . .	34
1.4	Procesos del pensamiento que propician el estrés.	. . . . .	35
1.5	Los moduladores del estrés.	. . . . .	37
1.5.1	El control percibido.	. . . . .	38
1.5.2	El apoyo social.	. . . . .	39
1.5.3	El tipo de personalidad: A/B.	. . . . .	40
1.5.4	Personalidad tipo A y problemas cardíacos.	. . . . .	42
1.6	Los efectos negativos del estrés.	. . . . .	43

## **Capítulo 2. Desgaste ocupacional.**

2.1.	Marco conceptual.	. . . . .	45
2.1.1.	Antecedentes históricos.	. . . . .	46
2.1.2	Delimitación del concepto.	. . . . .	47
2.1.3.	Definiciones .	. . . . .	49
2.1.4	Componentes del desgaste ocupacional .	. . . . .	52
2.2	Factores desencadenantes .	. . . . .	54
2.3	Estrategias de afrontamiento .	. . . . .	57
2.4	Medición.	. . . . .	61
2.5	Satisfacción versus insatisfacción laboral. .	. . . . .	62
2.6	Calidad de vida en el trabajo.	. . . . .	65
2.7	Estrés y desgaste ocupacional.	. . . . .	70

### **Capítulo 3. Descripción metodológica, análisis e interpretación de resultados.**

3.1. Descripción metodológica . . . . .	73
3.1.1. Enfoque cuantitativo. . . . .	74
3.1.2. Investigación no experimental. . . . .	75
3.1.3. Estudio transversal. . . . .	76
3.1.4. Diseño correlacional. . . . .	77
3.1.5. Técnica de recolección de datos. . . . .	78
3.2. Descripción de la población y muestra. . . . .	81
3.2.1 Delimitación y descripción de la población. . . . .	81
3.2.2 Descripción de la muestra. . . . .	82
3.3 Descripción del proceso de investigación. . . . .	83
3.4. Análisis e interpretación de resultados. . . . .	85
3.4.1 Desgaste ocupacional en sujetos de estudio. . . . .	85
3.4.2 Descripción de la variable estrés. . . . .	88
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y el nivel de desgaste ocupacional. . . . .	93
Conclusiones . . . . .	97
Bibliografía . . . . .	100
Otras fuentes de información. . . . .	102
Anexos	

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la correlación existente entre el nivel de estrés y el síndrome de desgaste ocupacional en los policías con cuatro o más años de antigüedad pertenecientes a la Dirección de Seguridad Pública del Municipio de Uruapan, Michoacán.

La metodología utilizada fue con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, extensión transversal y alcance correlacional. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron: para medir los niveles de estrés el Perfil de Estrés de Nowack; para medir el desgaste ocupacional, la Escala de Desgaste Ocupacional, de Uribe Prado.

El tipo de muestra que se utilizó en esta investigación fue un muestreo no probabilístico, con selección intencional de 74 elementos operativos de la Dirección de Seguridad Pública del Municipio de Uruapan, 67 hombres y 7 mujeres, con cuatro o más años de antigüedad laboral, con un rango de edad de 23 a 55 años

Los principales resultados encontrados fueron poca correlación entre la variable estrés con las escalas de agotamiento emocional y despersonalización. Por el contrario, se encontró una correlación significativa entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro.

# INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación examina el vínculo entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los policías con cuatro o más años de antigüedad, pertenecientes a la Dirección de Seguridad Pública del Municipio de Uruapan, Michoacán. Previo al análisis teórico y metodológico, se brinda una contextualización inicial.

## **Antecedentes**

Para hablar sobre el término estrés, de acuerdo con Caldera y cols. (2007) es necesario señalar al autor Hans Selye, quien comienza a utilizar el concepto en una investigación en la cual observa, en varios enfermos, síntomas comunes como cansancio, pérdida del apetito, baja de peso y astenia, entre otros, aun cuando las enfermedades eran distintas.

Por ello Selye define al estrés como “la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia” (citado por Palmero y cols.; 2002: 424).

Actualmente la Organización Mundial de la Salud, conceptualiza el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción” (Palmero y cols.; 2002: 424).



Asimismo, los autores referidos manejan un concepto de estrés más estructurado, definiéndolo como “un proceso psicológico que se origina ante una exigencia al organismo, frente a la cual éste no tiene recursos para dar una respuesta adecuada, activando un mecanismo de emergencia consistente en una activación psicofisiológica que permite recoger más y mejor información, procesarla e interpretarla más rápida y eficientemente, y así permitir al organismo actuar de una manera adecuada a la demanda” (Palmero y cols., 2002: 424).

Un concepto que va estrechamente ligado con el estrés es el burnout, mejor conocido como el desgaste ocupacional, el cual fue descrito primeramente por el psiquiatra americano Herbert Freudenberger en 1974, como un “estado psicológico individual, caracterizado por un conjunto de síntomas físicos y psíquicos” (referido por Uribe; 2010: 43).

Posteriormente en 1981, Maslach y Jackson conceptualizan este término como “una respuesta integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado” (citado por Hernández; 2006: 45).

Dentro de las investigaciones sobre el burnout está la realizada en el año 2006 por Rojas y otros, quienes estudiaron el síndrome de desgaste profesional en docentes del Colegio de Ciencias y Humanidades de los planteles: Vallejo, Azcapotzalco, y oriente la UNAM. Los instrumentos utilizados para la medición fueron el Inventario de Maslach (MBI) y la Escala del Grado de Satisfacción en el Trabajo.

Se obtuvieron los siguientes datos: el 60% de la población estudiada presenta algún nivel de burnout, el 32% posee cansancio emocional; el 30%, despersonalización y el 35%, baja realización en el trabajo.

De igual manera, Arias y colaboradores (2006) realizaron un estudio de agotamiento profesional a 142 trabajadores de una institución de salud de tercer nivel en el estado de Morelos. Ellos aplicaron las siguientes herramientas de medición: Inventario de Burnout, Q-LABORS y datos demográficos. En dicha investigación se encontraron correlaciones positivas entre el desgaste emocional y el estrés, la despersonalización, la carencia de logro, la búsqueda de otro empleo y el deterioro de la salud. Por otro lado; se detectaron correlaciones negativas con factores organizacionales.

Uribe (2010) desarrolló en el año 2006 la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) con muestreo no probabilístico accidental a 510 trabajadores de la Ciudad de México, en los sectores público y privado. El cuestionario está basado en 50 reactivos, de los cuales 19 miden el agotamiento; 11, la despersonalización; 17 la insatisfacción personal y 3, el apoyo social. Con dicha estructura, se conformó un instrumento con confiabilidad y parcialmente con validez de constructo.

## **Planteamiento del problema**

Conforme a lo encontrado en varias investigaciones sobre el desgaste ocupacional, se puede suponer que este factor suele relacionarse estrechamente con aspectos de la conducta, como las alteraciones de los niveles de estrés; ya que en el mundo laboral las exigencias a los trabajadores suelen ser competitivas y enfocadas al mayor rendimiento.

Aunado a ello, el nivel de estrés con que se maneje la persona será de acuerdo con el área de trabajo en donde se labore, por tanto, se espera un nivel más alto de estrés en aquellos trabajos donde se vea afectada la integridad, el bienestar y la seguridad personal.

Entre las personas que ponen en riesgo su vida constantemente, como los oficiales de seguridad pública y paramédicos, se han venido observando manifestaciones como irritabilidad, labilidad emocional, endurecimiento afectivo, entre otras; lo que podría englobarse como síntomas considerables de desgaste ocupacional, acompañado de los altos niveles de estrés que conlleva su actividad diaria, al estar en constante contacto con el debate entre la vida y muerte.

En la actualidad, este campo laboral no suele ser investigado y se encuentra muy limitado en estudios, por lo que existe una gran necesidad de conocer el ámbito policial, sus demandas y la satisfacción o insatisfacción en el empeño laboral.

En concordancia con lo anterior se pretende dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿existe relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los policías con cuatro o más años de antigüedad, pertenecientes a la Dirección de Seguridad Pública del Municipio de Uruapan, Michoacán?

## **Objetivos**

La presente indagación estuvo encaminada al logro de las siguientes directrices.

### **Objetivo general**

Analizar la correlación existente entre el nivel de estrés y el síndrome de desgaste ocupacional en los policías con cuatro o más años de antigüedad pertenecientes a la Dirección de Seguridad Pública del Municipio de Uruapan, Michoacán.

### **Objetivos particulares**

1. Definir el concepto de estrés.
2. Identificar las principales causas que desencadenan el estrés.
3. Determinar los principales síntomas del estrés.
4. Conceptualizar el término de desgaste ocupacional.
5. Examinar los principales desencadenantes del desgaste ocupacional.

6. Identificar las consecuencias psicológicas del desgaste ocupacional.
7. Evaluar el nivel de estrés de los empleados de la Dirección de Seguridad Pública Municipal.
8. Establecer el grado de desgaste ocupacional de los elementos de la Dirección de Seguridad Pública Municipal.
9. Cuantificar la relación estadística entre el nivel de estrés y el índice de desgaste ocupacional de los elementos de la Dirección de Seguridad Pública Municipal.

## **Hipótesis**

Después de una revisión bibliográfica inicial, se plantearon las siguientes explicaciones tentativas sobre la realidad estudiada.

### **Hipótesis de trabajo**

Existe una correlación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los policías con cuatro o más años de antigüedad, pertenecientes a la Dirección de Seguridad Pública del Municipio de Uruapan, Michoacán.

## **Hipótesis nula**

No existe una correlación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los policías con cuatro o más años de antigüedad, pertenecientes a la Dirección de Seguridad Pública del municipio de Uruapan, Michoacán.

## **Operacionalización de las variables de 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 determinará mediante el puntaje que el sujeto obtenga en la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) planteada por Uribe (2010). Esta escala contempla tres indicadores del desgaste ocupacional: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

## **Justificación**

Se considera relevante abordar el tema de estudio, ya que los elementos de seguridad pública podrán conocer los niveles de estrés con que se manejan para tratar de mantenerlos en un rango equilibrado y que esto, a su vez, les permita

desempeñar mejor su labor cotidiana; al igual, el conocimiento de sus factores de desgaste ocupacional les servirá como guía para trabajar más en su satisfacción personal.

Por otra parte, la Dirección de Seguridad Pública del municipio de Uruapan se beneficiará con esta investigación, ya que podría ser la base para el diseño de varias estrategias que permitan lograr una mayor eficiencia en las funciones de los policías, a partir del conocimiento de los factores que inciden más en su desgaste. Se busca que al policía no sólo se le perciba como un objeto o herramienta más de trabajo, sino como una persona integral, al conocer ampliamente su aspecto afectivo y emocional.

Del mismo modo, la presente investigación debe ser inscrita en el campo de la psicología, en especial en el ámbito laboral, al ser identificada como ayuda en la profundización del síndrome de desgaste ocupacional, puesto que éste es un tema poco estudiado pero de gran trascendencia para la comprensión de tal fenómeno y para indagaciones futuras.

De igual manera, habrá un beneficio tangible para los profesionistas encargados de la salud física y los recursos humanos como: médicos, administradores, contadores, entre otros; se espera que esta investigación les permita tener un mayor conocimiento sobre el síndrome del desgaste ocupacional y, a su vez, buscar alternativas que se enfoquen en la disminución de dicha problemática.

Por lo tanto, la sociedad se verá favorecida con dicho análisis, ya que la Dirección de Seguridad Pública Municipal es una institución de servicio a la comunidad y mayormente en el rubro de seguridad; si el empleado conoce su nivel de estrés y procura mantenerse estable, podrá tener un mejor desempeño al realizar sus funciones, como resultado de esto, habrá un ambiente mayor de bienestar y seguridad en la sociedad.



## **Marco de referencia**

La presente investigación se llevó a cabo en la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Vialidad Municipal; ubicada en la calle Naranjos esquina con Eucaliptos, en el Fraccionamiento Miraflores de la ciudad de Uruapan, Michoacán. Los servicios que presta dicha institución están destinados a proteger y preservar el orden y la tranquilidad públicos, con el propósito de establecer un contexto de condiciones de entorno que propicien la continuidad y desarrollo armónico, proactivo y productivo de la dinámica social. Para dicha tarea, la institución se enfoca en la protección y preservación de la existencia e integridad de las personas y sus propiedades, así como la vigilancia y salvaguardia del orden público.

Su misión es que el municipio mantenga su tranquilidad para dar lugar al adecuado esparcimiento de la población con la seguridad de tener un eficiente servicio policiaco. La visión es garantizar la seguridad de los habitantes del municipio, así como la de los visitantes que acuden a él, mediante un programa de seguridad que garantice la tranquilidad y armonía características de esta región. El objetivo que pretende es garantizar la convivencia armónica entre los pobladores y visitantes, para lograr que con tranquilidad y seguridad visiten los lugares de esparcimiento del municipio, de modo que se contribuya así a tener una imagen positiva del mismo.

No se cuenta con antecedentes de la fundación de seguridad pública en Uruapan, sin embargo, el edificio actual fue inaugurado con el C. Ingeniero

Cuauhtémoc Cárdenas Solórzano, bajo la presidencia municipal del C. Arturo Pérez Coronado septiembre de 1986. Dicho edificio cuenta con 14 oficinas, un puesto de tiro, área de barandilla, un consultorio médico, peluquería y área de cocina.

En lo que respecta al personal que labora, se cuenta con 633 empleados, de los cuales 392 son elementos operativos; 62 fungen como policías de tenencia en San Lorenzo, Angahuan, Nuevo Zirosto, Santa Ana Zirosto, Capacuaro, Corupo, Jucutacato, Jicalán, Caltzontzin, Carátacua y La Basilia; 59 son empleados administrativos y 114 se desempeñan como agentes de tránsito.

# **CAPÍTULO 1**

## **EL ESTRÉS**

Una de las variables del presente estudio es el estrés, razón por la cual en este apartado se describirán los conceptos psicológicos relevantes de este fenómeno como: sus referencias históricas trascendentes, los tipos de estresores y su caracterización, los procesos de pensamiento que lo propician, así como sus moduladores y efectos negativos.

### **1.1 Antecedentes históricos del estrés**

Para hablar sobre el estrés es necesario mencionar que en el siglo XIV fue utilizado primeramente como sinónimo de dureza, adversidad o aflicción (Lazarus y Lazarus; 2000).

Posteriormente, en el siglo XVII, el físico y biólogo Robert Hooke (citado por Lazarus y Lazarus; 2000) colaboró con los ingenieros en el diseño de estructuras que resistieran cargas pesadas e inclemencias de la naturaleza. El conocimiento obtenido se introdujo a los campos de la fisiología, psicología y sociología al definir el estrés como una exigencia del entorno sobre un sistema biológico, social o psicológico, y la vulnerabilidad, como la falta de capacidad de las personas para soportar el estrés.

De acuerdo con Sánchez (2007), en 1920 el médico francés Claude Bernard descubrió que los seres vivos tienen la capacidad para conservar la estabilidad interna, pese a cualquier cambio externo en el ambiente.

Adicionalmente, Bernard destaca que “la base de la salud es el éxito del organismo en el mantenimiento del equilibrio. La pérdida de éste se relaciona así con la pérdida de la salud” (citado por Sánchez; 2007: 16).

Estas bases fueron desarrolladas más profundamente en concordancia con Sánchez (2007) por el fisiólogo estadounidense Walter Bradford Cannon, quien señala que el cerebro tiene una respuesta de activación del sistema nervioso simpático ante una situación de emergencia o peligro.

En 1922, Cannon define la homeostasis como “los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos” (referido por Sánchez; 2007: 16).

Entre otras aportaciones de Cannon, conforme lo señala Sánchez (2007), está el planteamiento de que las experiencias inesperadas que causan emociones en el organismo, desencadenan una respuesta de defensa, ya sea de ataque o de huida; este hallazgo demostró la relación existente entre el aspecto psicológico y biológico en el proceso del estrés.

Sánchez (2007) puntualiza que en 1939 Cannon señaló que los niveles críticos de estrés son aquellos factores o situaciones que pueden alterar o debilitar el mecanismo homeostático.

Los descubrimientos de Cannon fueron soporte para el austriaco-canadiense Hans Selye, quien señala que el síndrome general de adaptación es una “reacción inespecífica, fisiológica, adaptativa frente a cualquier impacto ejercido sobre el organismo por una amplia gama de estímulos heterogéneos que provocan variaciones de tipo endocrino” (Sánchez; 2007: 15).

Lazarus y Lazarus (2000) hacen referencia a la Segunda Guerra Mundial, periodo en el cual la palabra estrés fue de sumo interés, ya que ante un combate militar, los soldados tendían a desmoronarse emocionalmente, lo cual se le conoció como fatiga de combate o neurosis de guerra; se dio impulso a un mayor número de investigaciones que fueran capaces de seleccionar a hombres resistentes al estrés y adiestrarlos en el manejo adecuado del mismo.

Posterior a la Segunda Guerra Mundial, se mostró de manera sobresaliente que el estrés no es exclusivo del campo militar, sino que también se manifiesta en situaciones cotidianas de la vida, ya que en el ser humano existen cambios constantes como el matrimonio, enfermedades, actividades en el área laboral, entre otros aspectos (Lazarus y Lazarus; 2000).

De la misma forma, estos autores señalan que en las últimas décadas del siglo pasado, se fomentaron las indagaciones sobre el estrés como un factor de angustia y disfunción humana; en ellas se establece que el estrés es una respuesta natural y necesaria, ya que fomenta la movilización de esfuerzos para que el ser humano enfrente sus problemas habituales.

En la actualidad, el estrés es un concepto que sigue despertando interés; en ese sentido, se realizan más investigaciones que pretendan abordar tanto los aspectos positivos como negativos y su relación con los diferentes ámbitos del ser humano.

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

De acuerdo con Travers y Cooper (1997), existen tres enfoques en la comprensión del estrés: el primero se refiere al estrés como un fenómeno independiente, es decir, como estímulo; el segundo evoca a la perspectiva del estrés como variable dependiente, es decir, como respuesta; y el último propone una visión interactiva en la que participa tanto el estímulo (ambiente o entorno) como la respuesta (persona). A continuación se describirá cada perspectiva.

### **1.2.1 Estrés como estímulo**

Para comenzar con este enfoque, es necesario remontarse a Hipócrates, quien consideraba que el ambiente condicionaba las características de la salud y de

la enfermedad, es decir, la percepción del estrés como variable independiente que se muestra mayormente en las ciencias físicas, en especial, en la ingeniería (Travers y Cooper; 1997).

En el mismo sentido, Fisher señala lo siguiente: “asumimos que el estrés es una condición ambiental. Este entorno puede ser físico o psicológico” (citado por Travers y Cooper; 1997: 30).

Esta perspectiva, según Travers y Cooper (1997), utiliza una metodología que trata de identificar aquellos estímulos que son sumamente estresantes y de los cuales intenta medir su nivel de toxicidad. Entre dichos estímulos se asumen: ruido, temperatura, discriminación racial, desastres naturales, pobreza y discapacidad física, entre otros.

De igual manera, dichos autores matizan que esta vertiente utiliza un enfoque científico, el cual hace posible que en el campo de las investigaciones psicológicas, se pueda medir el estrés de un modo más mecánico, como se haría al observar la presión ejercida y sus efectos sobre un objeto.

Un aporte de gran relevancia en esta teoría es, según Travers y Cooper (1997), que cada ser humano cuenta con un nivel de tolerancia; al rebasarlo, la persona puede experimentar alteraciones por un tiempo o de manera permanente, aunque es posible manejar dichas presiones de manera eficaz.

Al hablar de estrés no solamente se reconoce como aspecto negativo, sino también como un rasgo vital, con base en estas particularidades, Selye realiza una división del estrés; señala primeramente su aspecto positivo, que denomina eustrés, el cual permite que la persona sea funcional, ya que lo motiva al crecimiento, desarrollo y cambio; en el lado negativo está el distrés, el cual es desfavorable, no se tiene control sobre él y suele ser dañino, (referido por Travers y Cooper; 1997).

En relación con las fuentes que provocan el estrés, Selye “describe cuatro tipos de estrés que puede experimentar el individuo: exceso de estrés o hiperestrés; defecto de estrés o hipoestrés; mal estrés o distrés y buen estrés o eustrés” (citado por Travers y Cooper; 1997: 32).

### **1.2.2 Estrés como respuesta**

En esta parte se analizará el estrés como variable dependiente, ya no como la causa sino como la respuesta, es decir, que este enfoque sustenta que el estrés es una reacción que tiene el organismo frente a un estímulo que considera amenazante o desagradable, como lo explica Fisher “Se puede deducir que una persona se ha visto expuesta a condiciones estresantes si manifiesta indicios de tensión” (mencionado por Travers y Cooper; 1997: 29).

Este enfoque le da mayor importancia a las manifestaciones del estrés; Travers y Cooper (1997) consideran que las respuestas se dan en tres áreas en el



organismo: fisiológica, psicológica y conductual. Dichas esferas no se encuentran excluidas entre sí, por el contrario, se interrelacionan.

En este modelo, Fontana (1992), hace mención del síndrome de adaptación general difundido por Hans Selye, en el cual se reconocen tres fases: en primer lugar la reacción de alarma, que mantiene al individuo en alerta; después la etapa de resistencia, con actividad autónoma y por último, la fase de agotamiento que se manifiesta a través un daño y el colapso, y se produce si la etapa anterior se alarga.

Selye (citado por Sánchez; 2007) indica las siguientes características de cada etapa en el síndrome general de adaptación:

En la primera fase, la de alarma, el organismo se prepara para el enfrentamiento o la huida, estimulando las reacciones siguientes: agrandamiento de pupilas para mejorar la visión, se agudiza el oído; en respuesta a la amenaza, los músculos se tensan; existe un aumento de la frecuencia cardiaca y respiratoria, lo que hace que se bombee abundantemente la sangre para aumentar así la llegada de oxígeno a las células y favorecer con esto, las respuestas de peligro.

Selye señala que “la fase de resistencia se desarrolla cuando los estímulos estresores se mantienen en forma constante, provocando una excesiva activación fisiológica y psicológica e imponiendo al organismo esfuerzo a extremos para continuar adaptándose” (citado por Sánchez; 2007: 17).

Por último, la fase de agotamiento se da al no poder cambiar la o las situaciones que producen estrés y no ver salida a la situación, por ello se extinguen todos los recursos orgánicos y emocionales. El estrés continuo hace que el funcionamiento hormonal libere sustancias químicas que dañan a los tejidos, abriendo posibilidades a diferentes enfermedades (Sánchez; 2007).

Dicho síndrome también toma en consideración los elementos psicológicos como lo describe Fontana (1992). Frente a un estímulo estresante, existe una pausa, la cual permite que la persona elabore sus valoraciones cognoscitivas; la etapa de resistencia se da después de realizar dichas valoraciones y de tener un enfrentamiento ante el estresor; si se alarga esta etapa, surge el colapso, que conlleva a un disfuncionamiento psicológico.

Esta perspectiva vincula de manera significativa la energía fisiológica y la psicológica, ya que existe una relación proporcional de ambas; entre más sea el agotamiento físico a causa del estrés, mayor será el agotamiento psicológico y viceversa (Fontana; 1992).

Dicho autor hace referencia a los efectos psicológicos del estrés, que identifica en la etapa de resistencia; los efectos dañinos se presentan y se mantienen en la etapa de agotamiento. De igual manera, instituye una división de las consecuencias psicológicas del estrés excesivo en tres efectos: los relacionados con el conocimiento y el pensamiento son agrupados como efectos cognoscitivos; los emocionales hacen referencia a los sentimientos, emociones y personalidad; y a los elementos tanto

cognoscitivos como emocionales los nombra efectos conductuales generales. A continuación se presentan los efectos del estrés excesivo (Fontana; 1992):

Entre los efectos cognoscitivos del estrés excesivo se incluyen:

- Disminución del periodo de concentración, atención y observación.
- Aumento de la distractibilidad, frecuentemente se pierde el hilo de lo que se está pensando o diciendo, incluso a media frase.
- Deterioro de la memoria a corto y a largo plazo; disminuyen recuerdos y reconocimientos, aun de material familiar.
- La velocidad de respuesta se vuelve impredecible y se reduce; por lo cual aumentan las decisiones apresuradas.
- Incremento en los errores de las tareas cognoscitivas y de manipulación; acompañado con decisiones inciertas.
- Deterioro de la capacidad de organización y de planeación a largo plazo.
- Aumento de los delirios y trastornos del pensamiento, se pierde objetividad y capacidad de crítica, con pensamientos confusos e irracionales.

Los efectos emocionales del estrés excesivo abarcan:

- Disminución de la capacidad para relajar el tono muscular, sentirse bien y detener las preocupaciones y la ansiedad.

- Aumento de la hipocondría; las enfermedades imaginadas se agregan a los malestares reales causados por estrés, desaparecen la sensación de salud y bienestar.
- Aparición de cambios en los rasgos de personalidad.
- Aumento de los problemas de personalidad existentes.
- Debilitamiento de las restricciones morales, emocionales y del control de impulsos sexuales (o a la inversa, pueden volverse exageradamente rígidos).
- Aumento de las explosiones emocionales.
- Presencia de depresión e impotencia.
- Pérdida repentina de la autoestima, aparecen sentimientos de incompetencia y de autodesvaloración.

Los efectos conductuales generales del estrés excesivo comprenden:

- Aumento de los problemas del habla.
- Disminución de los intereses y el entusiasmo; los objetivos y las metas vitales se olvidan, se dejan de lado los pasatiempos
- Aumento del ausentismo.
- Incremento del consumo de drogas (alcohol, cafeína, nicotina y otras prescritas o ilegales).
- Descenso de los niveles de energía de un día a otro sin ninguna razón evidente.
- Alteración de los patrones de sueño.

- Aumento del cinismo acerca de los clientes y de los colegas; aparece la tendencia a culpar a los demás.
- Se ignora a la nueva información, se rechazan los nuevos reglamentos o cambios.
- Las responsabilidades se depositan en los demás.
- Se afrontan los problemas a un nivel más superficial, se toman soluciones provisionales a corto plazo.
- Aparecen patrones de conducta excéntricos, surgen manierismos extraños; conducta impredecible y nada característica.
- Pueden hacerse amenazas de suicidio.

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

Cuando se habla de estrés, se hace referencia a un fenómeno complejo, ya no sólo como estímulo o como respuesta, sino incorporando ambos modelos. Como lo describen Pearlin y otros, "el estrés no es un suceso, sino un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual" (referidos por Travers y Cooper; 1997: 32).

En este modelo se conceptualiza al estrés como una interrelación entre la persona y su entorno. Dicha vinculación puede dar lugar a una experiencia estresante, la cual se da cuando los estímulos generadores de tensión, superan la magnitud de la persona para resistirlos. Para el control de la experiencia del estrés,

el individuo puede intentar alterar su ambiente o aprender formas de modificar su reacción frente a una situación concreta (Travers y Cooper; 1997).

El individuo experimenta un aburrimiento que resulta estresante y nocivo cuando sus recursos exceden la carga del entorno y el estrés es bajo o inexistente. En conclusión, “para cada individuo existe un nivel óptimo de estrés. Por debajo de ese nivel, la persona siente aburrimiento; por encima, siente demasiada presión” (Lazarus y Lazarus; 2000: 282).

En dicho modelo, la actividad mental, es decir, la percepción que tiene la persona del estímulo estresante, es el factor crucial del estrés, como lo señala Fisher “los estados o estructuras mentales determinan la presencia o ausencia de estrés” (citado por Travers y Cooper; 1997: 33).

Travers y Cooper (1997) señalan que existen cinco aspectos fundamentales del modelo cognitivo sobre el estrés:

- 1) Valoración cognitiva: es la percepción subjetiva de la situación, si es neutro (irrelevante), negativa (amenaza o daño) o positiva (eustrés).
- 2) Experiencia y familiaridad con la situación: se toman en cuenta los éxitos o fracasos pasados.
- 3) Exigencia de la situación y capacidad de respuesta propia que percibe el sujeto.

- 4) Influencia interpersonal en las conductas de respuesta y superación del estrés.
- 5) Un estado de desequilibrio, que surge de la relación entre las demandas que recibe el individuo y sus recursos para satisfacerlas.

### **1.2.3.1 El concepto integrador de estrés**

Del tercer enfoque se deriva el concepto integrador de estrés, el cual se asume en este trabajo de Investigación, tomado de Lazarus: “Es una 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).

Si bien se muestra una definición de estrés con características de sentido negativo, es necesario mencionar el contenido positivo o favorable que tiene el estrés funcional, que se conoce como eustrés, el cual debe ser identificado para resguardar el equilibrio al considerar estrés y trabajo. Selye define el eustrés “del griego eu que significa bueno, como en euforia, y se refiere al estrés que es bueno o produce un resultado positivo” (Ivancevich y Matteson; 1985: 248).

De acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985) el estrés se convierte en eustrés cuando el individuo, en lugar de ansiedad, experimenta un estímulo positivo acompañado de una satisfacción intrínseca por haber logrado una meta desafiante.

En la polaridad contraria, es decir, el distrés, este autor expone que es un estrés que ocasiona esfuerzo en relación con la carga, y que se encuentra acompañado de un desorden fisiológico, por lo que produce una aceleración de las funciones de desequilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular y somatizaciones.

### **1.3 Los estresores**

Al hablar del termino estrés, se hace referencia a un cambio o situación, ya sea positiva o negativa, real o imaginaria (preocupaciones). A este tipo de cambios se les denomina estresores.

Lazarus y Folkman (citados por Palmero y cols.; 2002) puntualizan que el estrés es una relación específica entre la persona y el entorno, en la cual el individuo evalúa el ambiente como amenazante de sus recursos y pone en peligro su bienestar. Los estímulos generadores de estrés implican cambios en los hábitos de la vida y rompen conductas automatizadas, ya que generan necesidades y condiciones nuevas a las cuales el individuo tiene que responder.

Existen diversos cambios que afectan al ser humano y le provocan estrés, sin embargo, en este apartado se abordarán tres tipos que refieren Palmero y cols. (2002):



- Estresores psicosociales: que a su vez se subdividen en cambios mayores, menores o estresores múltiples, así como los estresores cotidianos o microestresores.
- Estresores biogénicos: “los cuales alteran directamente el proceso de activación fisiológica, sin la mediación de los procesos psicológicos” (Palmero y cols.; 2002: 425).
- Estresores en el ámbito laboral: existen un sinnúmero de cambios en el trabajo que producen estrés, sin embargo, se mencionaran cinco: ambigüedad del rol, sobrecarga de trabajo, responsabilización por otros, falta de cohesión en el grupo y apoyo inadecuado de éste.

Enseguida se indican de forma pormenorizada, las características de cada clase de estresores.

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

Se comienza por describir los cambios mayores o estresores únicos, que son las alteraciones dramáticas en el entorno y que afectan a un número considerable de personas. Palmero y cols. (2002) señalan que dichos cambios son drásticos o son situaciones altamente traumáticas. Aunque se caracterizan por afectar a un gran número de personas, esto no altera de forma significativa la capacidad que tienen tales eventos. Es importante mencionar que estos cambios mayores pueden ser los causantes del estrés postraumático.

El segundo grupo de estresores psicosociales son los cambios menores o estresores múltiples, en los cuales el cambio es significativo y trascendental para una o pocas personas. A esto corresponden los acontecimientos vitales estresantes, los cuales, de acuerdo con Palmero y cols. (2002) están fuertemente influidos por la propia persona y son específicas de ella. Estos autores mencionan las siguientes fuentes desencadenantes de estrés correspondientes a este grupo:

- La vida conyugal (matrimonial y extramatrimonial).
- La paternidad.
- Las relaciones interpersonales (amigos, vecinos, socios o familiares cercanos).
- El ámbito laboral (trabajo, escuela y tareas domésticas).
- Las situaciones ambientales (cambios amenazantes a la integridad personal).
- El ámbito económico.
- Las cuestiones legales.
- El propio desarrollo biológico.
- Las lesiones o enfermedades somáticas (permanentes o temporales).
- Otros tipos de estrés psicosocial, por ejemplo, un embarazo no deseado, sufrir persecución o una violación.

El último tipo de estresores psicosociales son los cotidianos o microestresores, los cuales, según Palmero y cols. (2002), son aquellas situaciones

que pueden irritar o perturbar al individuo en un momento dado y suelen ser menos dramáticas, pero de suma importancia en el proceso de adaptación y conservación de la salud. Estos estresores logran cambiar los patrones de conducta automatizados y mantienen la activación del estrés hasta lograr que el individuo se acomode a las nuevas condiciones.

De acuerdo con Palmero y cols. (2002), los estresores cotidianos tienen características objetivas como las siguientes:

- Implican un cambio en la situación ambiental.
- Existe Insuficiencia de información para la toma de decisiones.
- Producen un estado de incertidumbre.
- Hay ausencia o disminución de habilidades o conocimientos para afrontar la situación.
- Pueden existir alteraciones en las condiciones biológicas del organismo.

Palmero y cols. (2002), hacen la siguiente clasificación de los microestresores: por un lado, las contrariedades, que producen malestar o demandas irritantes; en contraparte, las satisfacciones, las cuales son experiencias positivas que aminoran los efectos de las contrariedades.

### 1.3.2 Estresores biogénicos

El segundo tipo de estresores son los biogénicos, los cuales son mecanismos físicos y químicos que disparan directamente la respuesta de estrés sin la mediación de los procesos psicológicos. “Los estresores biogénicos no utilizan los mecanismos de valoración cognitiva, y actúan directamente en los núcleos elicidores neurológicos y afectivos, por virtud de sus propiedades bioquímicas inician directamente la respuesta de activación del estrés sin el usual requisito del proceso cognitivo-afectivo” (Palmero y cols.; 2002: 431).

Palmero y cols. (2002) muestran algunos ejemplos de estos estresores:

- Cambios hormonales en el organismo: pubertad, síndrome premenstrual (presencia de estrógenos y progesterona), postparto, aborto y menopausia.
- Ingestión de algunas sustancias químicas, como anfetaminas, nicotina, cafeína o alcohol, entre otras.
- Reacción a determinados factores físicos y ambientales como calor o frío extremo.
- El estrés alérgico, donde el sistema inmunológico requiere grandes cantidades de energía para atacar aquello que el cuerpo considera peligroso.

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

Existen variadas situaciones que pueden ser desencadenantes de estrés en el área laboral, sin embargo, se mencionan las cinco fuentes relevantes que se presentan en el trabajo: ambigüedad del rol, sobrecarga de trabajo, responsabilización por otros, falta de cohesión en el grupo y el apoyo inadecuado del grupo. En los subapartados siguientes se revisa cada caso.

#### **1.3.3.1 Ambigüedad del rol**

El primer estresor laboral que se presenta es la ambigüedad del rol, la cual es descrita como “una falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades en el trabajo individual” (Ivancevich y Matteson; 1985: 130).

Para Ivancevich y Matteson (1985) las consecuencias de esta fuente de estrés laboral, no son del todo debilitantes, ya que el individuo se encuentra en condiciones para manejar efectivamente la ambigüedad y alcanzar un estado de claridad con pocos o nulos efectos. En el mismo sentido, estos autores citan a French y Caplan, quienes encuentran relación entre la ambigüedad y los indicadores de salud física y mental, como la presión sanguínea elevada.

Ivancevich y Matteson (1985) señalan que la ambigüedad se asocia con efectos tales como: estados depresivos, disminución en la autoestima, baja

satisfacción laboral y de vida, reducción en la motivación en el trabajo, intención de abandonar el empleo, ansiedad y resentimiento.

De igual manera, estos autores concluyen que la ambigüedad del rol puede aminorarse reduciendo la ansiedad con diversas estrategias como: fomentar el flujo de información en el trabajo, expandir los canales de comunicación, hacer uso más frecuente de los canales existentes y tener disponible la descripción actualizada de cada puesto.

### **1.3.3.2 La sobrecarga de trabajo**

Para que se considere esta sobrecarga como fuente de estrés, debe ser crónica, es decir, que se presente durante un periodo prolongado en donde la persona se perciba saturada gran parte o todo el tiempo (Ivancevich y Matteson; 1985).

Ivancevich y Matteson (1985) manejan que la sobrecarga aparece cuando el individuo no se encuentra en condiciones de manejar su vida laboral, ya sea en magnitud o calidad; atrae con esto problemas en el desempeño laboral, alteraciones físicas y mentales. Esta fuente de estrés se divide en dos clases:

- La cuantitativa se presenta cuando el trabajador percibe que tiene mucho trabajo por realizar, diferentes actividades que hacer, o se ve limitado de tiempo para entregar una labor asignada. Este tipo de sobrecarga puede

causar alteraciones bioquímicas, en especial, al elevar los niveles de colesterol en la sangre.

- La cualitativa es cuando la persona siente que posee poca habilidad para realizar su trabajo o que los parámetros en el desempeño están muy altos.

Sales (citado por Ivancevich y Matteson; 1985) descubrió que la sobrecarga del rol puede desencadenar efectos negativos en la salud, como padecimiento de las coronarias y ataques al corazón. Dichas alteraciones se pueden maximizar cuando se acompañan de insatisfacción laboral, de una carga laboral de más de 60 horas a la semana, al tener dos trabajos o aplazar las vacaciones.

Al hablar de los efectos de tal estresor a nivel personal; Margolis y colaboradores (mencionados por Ivancevich y Matteson; 1985) descubrieron que la sobrecarga se asocia con una menor confianza en sí mismo, reducción en la motivación laboral, incremento en el ausentismo, poca aportación de ideas y sugerencias, disminución en la toma de decisiones efectivas y aumento en el índice de accidentes dentro del trabajo.

Fench y Caplan indicaron nueve consecuencias de la sobrecarga de trabajo: “insatisfacción en el trabajo, excesiva tensión en él, disminución en la autoestima, amenaza, vergüenza, altos niveles de colesterol, pulso acelerado, resistencia de la piel, mayor consumo de cigarrillos” (referidos por Ivancevich y Matteson; 1985: 133).

Para reducir o evitar la sobrecarga laboral, Ivancevich y Matteson (1985) proponen que en las organizaciones exista una mejor programación y planeación, así como una eficiente asignación de los recursos necesarios para laborar y poner mayor énfasis a la relación entre la experiencia del empleado y los requisitos del trabajo.

### **1.3.3.3 La responsabilización por otros**

Tal estresor se encuentra influido por la subjetividad del individuo, ya que diferentes tipos de responsabilidades funcionan de manera distinta como estresores. Sin embargo, Ivancevich y Matteson (1985) categorizan este estresor en:

- Responsabilidad por las personas, es decir, las actividades que deben realizar los empleados. Quienes se manejan con este tipo de compromiso tienen mayor probabilidad de padecer afecciones cardiacas, debido a la necesidad que tienen de tomar decisiones interpersonales desagradables.
- Responsabilidad por las cosas, incluyendo el equipo o recurso material, presupuesto y similar.

### **1.3.3.4 Falta de cohesión en el grupo**

Ivancevich y Matteson (1985) definen la cohesión como la cercanía entre los miembros de un grupo, es decir, una disposición a mantenerse unidos, la cual puede ser un estresor positivo o negativo. La ausencia de cohesión puede bajar la moral del



individuo, reducir su desempeño y provocar cambios fisiológicos como el aumento en la presión sanguínea.

En lo que se refiere a las formas posibles de evaluar la cohesión en un grupo, este autor propone las siguientes: en primer lugar, las encuestas introspectivas, la observación y las conversaciones con los empleados pueden arrojar datos sobre el grado de cohesión, así como su importancia para los miembros; en segunda instancia, se puede observar el desempeño del grupo, tomando en cuenta la habilidad y experiencia en el trabajo.

#### **1.3.3.5 Apoyo inadecuado de grupo**

Para Ivancevich y Matteson (1985), la perspectiva de éxito en el grupo se logra cuando los individuos se conocen entre sí, lo cual fomenta soluciones potenciales para aligerar el estrés; es decir, el apoyo de grupo es condición fundamental para los empleados estresados.

De igual manera, Schacter “propone que los individuos necesitan de otros para hacer la evaluación de sus propias reacciones emocionales, y que otras personas en el mismo estado emocional les brindan información sobre las respuestas correctas. La simple convivencia con otros y la capacidad de observar su conducta en momentos de estrés es una forma de apoyo grupal” (citado por Ivancevich y Matteson; 1985: 146).

El apoyo grupal en sí es un recurso o herramienta con la que cuenta la persona para enfrentar el estrés; por tanto, la ausencia de este tipo de estímulo puede ser considerada como estresor. Lo anterior se presenta siempre y cuando para el individuo sea de suma importancia la ayuda emocional por parte de sus compañeros de trabajo.

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

Estos procesos se presentan de manera automática en el ser humano como esquemas deformados y reiterativos. A pesar de lo irracionales que parezcan, el individuo los percibe de una manera tan verídica que es incapaz de evaluar la situación, con ello se ve reducida la efectividad para el control del estrés (Ivancevich y Matteson; 1985).

Existen diversos procesos que inducen el estrés, sin embargo, se mencionan diez distorsiones que describen estos autores:

- El filtraje, cuando la persona se enfoca únicamente en un elemento o detalle de la situación e ignora el resto.
- La sobregeneralización, que se presenta cuando la persona realiza una conclusión generalizada a partir de un incidente simple. Esta distorsión “consiste en sacar conclusiones generales a partir de un hecho particular” (Cungi; 2007: 85).

- La interpretación del pensamiento, consiste en que se emiten juicios repentinos sobre los demás o presunciones sobre la reacción de las situaciones o personas.
- La polarización y la visión catastrófica: estas distorsiones van relacionadas, ya que primero, en la polarización se juzga todo como muy benéfico o muy perjudicial, sin matices intermedios; después se presenta la catástrofe al interpretar toda situación negativa como la mayor desgracia posible.
- La falacia de control se presenta en dos direcciones: la primera se da cuando el individuo se ve como impotente y externamente controlado; la segunda es cuando se percibe como todopoderoso, responsable de todo y de todos.
- El razonamiento emocional, existe cuando el individuo tiene la creencia que lo que siente debe ser lo verdadero.
- La falacia de cambio: esta distorsión aparece si el individuo considera que su felicidad está al servicio de los demás, por lo tanto, se esfuerza en conseguir que los demás satisfagan sus necesidades, utilizando estrategias como echarles la culpa, exigirles, ocultarles cosas y negociar.
- La culpabilidad, “referida al hecho de que ciertas personas se sienten responsables de cualquier cosa negativa que les ocurra a ellas o a sus allegados, de tal suerte que a menudo se sienten obligadas a satisfacer cualquier requerimiento de otras personas, sintiéndose culpables si el resultado no es satisfactorio” (Palmero y cols.; 2002: 434).

- El tener razón: se caracteriza por una conducta defensiva, ya que la persona cree que sus evaluaciones son las correctas, adecuadas y justas. Difícilmente existe un cambio en sus apreciaciones, dado que le es difícil escuchar las opiniones de los demás.
- La personalización, consiste en relacionar cualquier hecho que ocurra con uno mismo, incluyendo las acciones o palabras de los demás. Esta distorsión “se traduce en el hecho de reducir los acontecimientos a uno mismo. Es frecuente en el caso de sujetos que se sienten responsables de demasiadas cosas: «Si el proyecto fracasa, es por mi culpa»” (Cungi; 2007: 85).

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

En este apartado se hablará de las estrategias que posee el ser humano para afrontar el estrés. Ivancevich y Matteson (1985) mencionan que los factores impredecibles determinan el curso del proceso de estrés y sus repercusiones sobre la salud. Cabe mencionar que estos factores existen independientemente si el individuo está sometido a niveles de estrés.

Estos factores son conocidos como moduladores, los cuales pueden ser de “carácter social, como el apoyo que puede recibir una persona en dificultades y las pautas culturales que canalizan y predisponen la apreciación de las fuentes de estrés, y otros de carácter personal como las creencias, las competencias, la experiencia y los rasgos de personalidad.” (Palmero y cols.; 2002: 527).

Específicamente, los moduladores del efecto del estrés sobre la salud que se mencionarán en este apartado son: el control percibido, el apoyo social y el tipo de personalidad A y B.

### **1.5.1 El control percibido**

Es una de las variables más importantes en cuanto al manejo de las situaciones de estrés. Tener o percibir algún control sobre las situaciones o eventos estresores, aumenta el grado de tolerancia al estrés y reduce la severidad de sus efectos negativos. Palmero y cols. (2002) hacen mención de los estudios realizados por Seligman, quien demostró las consecuencias negativas a nivel cognoscitivo, motivacional y emocional de la falta de control.

Por su parte, Fontaine, McKenna y Cheskin definen la percepción de control “como una creencia general sobre el grado en el que uno mismo es capaz de controlar y lograr aquellas metas u objetivos deseados regulando las dificultades que acaecen en el curso de su consecución” (citados por Palmero y cols.; 2002: 528).

Al respecto, Cascio y Guillén (2010) mencionan que en el control se hace referencia a las expectativas de los sujetos sobre las causas de sus experiencias, las cuales pueden ser de carácter interno, cuando el individuo cree que lo que le ocurre es producto de sus acciones; o de carácter externo, el cual se presenta cuando la persona atribuye a la suerte, azar u otras personas lo que le sucede.

En lo referente a los efectos sobre la conducta del control percibido, Alloy y Abramson exponen: “cuando las personas creen tener control sobre el entorno, aunque éste no sea real, esta creencia protege generalmente al individuo de los efectos negativos que podría provocarle el estrés” (referidos por Palmero y cols.; 2002: 528).

### **1.5.2 El apoyo social**

Este modulador de estrés es una fuente de recursos para hacer frente a las demandas. “El apoyo social se ha definido como las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos” (Cascio y Guillén; 2010: 189).

Aquí se presenta una disyuntiva sobre el apoyo social, expuesta por Cascio y Guillén (2010) la cual va en dos direcciones:

- La hipótesis del efecto indirecto o protector: sostiene que los estresores sociales sólo tienen efectos negativos en las personas con nivel de apoyo social bajo. Sin estresores sociales, el apoyo social no mejora el bienestar; únicamente protege a las personas de los efectos negativos del estrés.
- La hipótesis del efecto directo o principal: afirma que el apoyo social fomenta la salud y el bienestar. “Según esto, a mayor nivel de apoyo social menor malestar psicológico, y a menor grado de apoyo social mayor incidencia de trastornos. Luego, el apoyo social tendría una función preventiva y

determinaría la vulnerabilidad a experimentar ciertos acontecimientos estresantes que no son totalmente fortuitos” (Cascio y Guillén; 2010: 190).

Con base en estas hipótesis, Palmero y cols. (2002) señalan que el apoyo social es mediador entre la enfermedad y los sucesos vitales; el impacto negativo se puede reducir por diversas estrategias:

- Eliminar o reducir el impacto de la fuente desencadenante de estrés.
- Ayudar a la persona en el enfrentamiento de la situación estresante.
- Atenuar la experiencia de estrés.

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

En este apartado se presentarán dos tipos de personalidad: A y B; aunque algunos autores señalan otra personalidad C. Según Travers y Cooper (1997) los estilos de conducta pueden actuar modificando la respuesta individual ante el estrés, o bien, afectando la relación entre estresantes psicosociales y tensiones.

Algunos de los autores que estudiaron los dos tipos de personalidad fueron Friedman y Rosenman (citados por Travers y Cooper; 1997), quienes fundamentaron que dichas tipologías eran un conjunto de actitudes, reacciones emocionales y modelos de conductas; descubrieron así una correlación entre la conducta de Tipo A y las dolencias coronarias.

Es trascendente señalar que el Tipo A no es un rasgo, como lo afirman Travers y Cooper (1997), sino un conjunto de comportamientos que el individuo tiene para hacer frente a una situación, es decir, un mecanismo de defensa habitual que se activa ante la presencia de ciertas exigencias personales y ambientales.

Existen diversas características que permiten la identificación del Tipo A (TAB) de personalidad, estos autores muestran las siguientes:

- Tienen a sentir o manifestar impaciencia frente a su vida cotidiana, hablan con rapidez y suelen terminar las frases de los demás.
- Dan énfasis a ciertas palabras claves sin necesidad aparente, con esto demuestran agresividad subyacente.
- Se mueven, caminan y comen rápido.
- Poseen actividad polifásica, es decir, realizan varias actividades a la vez.
- Realizan gestos como tics nerviosos o mantener los puños cerrados, entre otros.
- Las conversaciones deben girar alrededor de ellos.
- Muestran culpabilidad por relajarse o por realizar actividades recreativas.
- Tienen poca apreciación hacia los detalles o aspectos nobles.
- Organizan más tareas en el menor tiempo posible.
- No son atraídos por los de su mismo tipo y cuando conviven entre sí, se muestran hostiles y competitivos.



En lo referente a las características de la personalidad del Tipo B, se encuentran las siguientes:

- Presentan tranquilidad motriz.
- Su conducta suele ser calmada, acompañada con una expresión facial relajada y risa suave.
- Se encuentran satisfechos con su situación, por lo cual, evitan las situaciones competitivas y rara vez se quejan.
- Su conversación es pausada, a bajo volumen y en tono uniforme.
- La gesticulación es calmada y escasa.
- Esperan para responder, dan respuestas extensas y prudentes.
- Suelen escuchar con atención sin interrumpir al hablante.

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

Como se había mencionado anteriormente, la personalidad Tipo A está íntimamente relacionada con problemas cardiacos, Ivancevich y Matteson (1985) señalan que los individuos con esta clase de personalidad, experimentan niveles altos de estrés, mientras que los del tipo B son más relajados. Lo anterior crea un vínculo entre la conducta tipo A y las consecuencias negativas del estrés, entre las cuales están las enfermedades cardiacas.

Estos autores proporcionan dos explicaciones para esta correlación:

- La primera señala que los sujetos con personalidad A se ven mayormente involucrados a ciertos estresores, y a la vez disminuyen su resistencia al estrés, con ciertas conductas como resistirse a la relajación, a tomar vacaciones o pedir ayuda, entre otras estrategias de ataque.
- La segunda indica que ciertos individuos pueden ser de tipo A o B en su conducta, pero se desarrollan en un ambiente u organización de tipo A.

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

Como se ha venido mencionando, el estrés es un fenómeno neutro, sin embargo, cuando el sujeto vive con niveles de estrés elevado puede padecer enfermedades, las cuales, según Ivancevich y Matteson (1985) son de adaptación y no constituyen causa directa de un agente externo, más bien surgen como consecuencia de un intento por hacer frente a ciertas amenazas. Dentro de estas enfermedades se encuentran las cinco siguientes:

- 1) Hipertensión: enfermedad que surge cuando la sangre fluye a presión elevada en las arterias.
- 2) Úlceras: son lesiones inflamatorias en el recubrimiento del intestino o estómago, provocadas por el aumento de cortisona que se da en los periodos de estrés prolongados.
- 3) Diabetes: es una deficiencia de insulina que imposibilita al cuerpo en la absorción de azúcares; el estrés incrementa el nivel de insulina en la sangre, por tanto, existe mayor secreción de la misma.

- 4) Cáncer: se presenta cuando el estrés tiene como consecuencia alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico, lo que genera la imposibilidad de que el cuerpo ataque a las células mutantes del cáncer.

Como se mencionó al principio, en este capítulo se abordaron los puntos teóricos más relevantes del fenómeno estrés, con el objetivo de lograr una mayor comprensión para la investigación presente. A partir de la información presentada anteriormente, se puede obtener una perspectiva más amplia de las implicaciones de este fenómeno que en la actualidad es de suma importancia en todos los ámbitos de la vida cotidiana.

## **CAPÍTULO 2**

### **DESGASTE OCUPACIONAL**

En este capítulo se abordará de una manera más estructurada los aspectos relacionados con el fenómeno de burnout o desgaste ocupacional; dentro de los cuales se encuentran los antecedentes y definiciones de este concepto, los tres componentes del burnout y ciertos factores que se pueden considerar como desencadenantes de este hecho.

Asimismo, se hará mención de algunas estrategias de manera individual e institucional que puedan prevenir o reducir el desgaste ocupacional y también se describen ciertos instrumentos que miden este factor.

Por último se expondrán la relación e impacto del desgaste ocupacional con la satisfacción e insatisfacción laboral, con la calidad de vida en el trabajo y con el estrés.

#### **2.1 Marco conceptual**

En este apartado se hará mención de los antecedentes históricos que dan origen al término del desgaste ocupacional, así como las delimitaciones de dicho concepto; mediante la exposición de varias definiciones y componentes del fenómeno de desgaste ocupacional.

### **2.1.1 Antecedentes históricos**

Las investigaciones que describen el término del desgaste ocupacional o burnout son escasas y repetitivas; sin embargo, se expondrán en este apartado las de los autores que se consideraron como más acertadas.

En este sentido, Cascio y Guillén (2010) mencionan que los primeros trabajos sobre este fenómeno se realizaron a finales de los años setenta del siglo XX en Norteamérica, y que fue Freudenberger quien utilizó primeramente el término burnout en 1974. Posteriormente, Maslach difundió este concepto en el congreso anual de la Asociación Psicológica Americana, realizado en 1977.

Pines y Kafry, por su parte, definieron el burnout en 1978 como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal. Más tarde, en 1980, Edelwich y Brodsky lo definen como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo (Cascio y Guillén; 2010).

La primera conferencia nacional sobre burnout fue realizada en 1981, en la cual se expusieron los siguientes tres factores de este síndrome:

- Importancia de los servicios humanos en el bienestar individual y colectivo.
- Mayor exigencia de los servicios sociales, educativos y sanitarios.

- Conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés.

Asimismo, el estudio del síndrome del desgaste ocupacional se centró, en un principio, en los profesionales del servicio humano como los psiquiatras, psicólogos, profesores, trabajadores sociales, entre otros.

Uribe (2010) enfatiza la diferencia entre estrés y burnout. Al respecto de este último fenómeno Freudenberg lo denominó por primera vez como una serie de síntomas y comportamientos que experimentaban los profesionales. En 1982 Maslach describe este fenómeno como un “síndrome de respuestas crecientes compuestas por sentimientos de agotamiento emocional, actitudes negativas hacia los receptores de un servicio (despersonalización), una tendencia a evaluarse a sí mismo de manera negativa relacionando sentimientos de insatisfacción con el puesto de trabajo” (referido por Uribe; 2010: 144).

Ese mismo año, Perlman y Hartman concluyen que el desgaste ocupacional o burnout “es una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización” (citados por Uribe; 2010: 144).

### **2.1.2 Delimitación del concepto**

Al hablar de burnout se hace referencia a una experiencia subjetiva interna de sentimientos y actitudes que implica alteraciones, problemas y disfunciones

psicofisiológicas dañinas para el organismo. En cuanto a su delimitación conceptual, es vista desde dos perspectivas: la clínica, que entiende el desgaste emocional como producto o consecuencia del estrés crónico, y la psicosocial, la cual considera a este fenómeno como un proceso entre la interacción del ambiente laboral y la persona (Cascio y Guillén; 2010).

Dentro del enfoque clínico, Freudenberger señala que el desgaste ocupacional hace alusión “a la vivencia de agotamiento, desengaño y pérdida de interés por el trabajo que se detecta en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios como consecuencia de ese contacto diario con su actividad laboral” (mencionado por Guillén y Guil; 2000: 279).

Siguiendo esta línea, Pines y Aronson lo definen como un “estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia y de inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general, y baja autoestima” (retomados por Cascio y Guillén; 2010: 195).

Otro de los autores que se encuadra en este enfoque es Fischer, quien conceptualiza el desgaste ocupacional como un “estado resultante del trauma narcisista que lleva a la disminución en la autoestima” (referido por Tonon; 2008: 38).

En lo referente a la perspectiva psicosocial, Cascio y Guillén (2010) se basan en Maslach y Jackson, quienes plantean que el burnout se desarrolla en personas

que laboran en cualquier actividad, las cuales presentan agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo.

Siguiendo este enfoque, Leiter, Schaufeli y Dierendonk, Gil-Monte, Peiró y Valcarcel concuerdan en que este síndrome se caracteriza por la falta de realización personal y despersonalización (retomados por Guillén y Guil; 2000).

Cabe señalar que la investigación presentada se inclinará por esta perspectiva psicosocial, pues se considera como la más adecuada en abordar el síndrome de desgaste ocupacional. Así, Price y Murphy (citados por Cascio y Guillén; 2010) caracterizan el burnout como un proceso de adaptación diferenciado por sentimientos de fallo o por una desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento. Estos síntomas surgen como respuesta a las situaciones de estrés laboral.

### **2.1.3 Definiciones**

Existen variadas definiciones del síndrome burnout, sin embargo; este término anglosajón, cuya traducción literal al español es quemado; fue utilizado por primera vez por Freudenberger para referirse a los problemas de los servicios sociales, (Guillén y Guil; 2000).



Maslach (citado por Cascio y Guillén; 2010) define este síndrome como la combinación de los siguientes fenómenos:

- Agotamiento emocional: se presenta cuando la persona siente que no puede ofrecer más de sí misma a nivel afectivo.
- Despersonalización: se caracteriza por actitudes, sentimientos y conductas negativas y cínicas, con una actitud impersonal hacia las personas destinatarias del trabajo.
- Baja realización personal: el sujeto tiende a evaluarse negativamente en lo referente a su habilidad para desempeñar su trabajo y para relacionarse con sus compañeros de trabajo.

Guillén y Guil (2000) sostienen que dicho síndrome es un proceso continuo y paulatino, en el que se presentan los siguientes síntomas asociados:

- a) Síntomas físicos: fatiga crónica, cefaleas, trastornos gastrointestinales, insomnio, dolores musculares y pérdida de peso.
- b) Síntomas conductuales: abuso de drogas, absentismo laboral, comportamientos de alto riesgo y conductas violentas.
- c) Síntomas cognitivos afectivos: pesimismo, indecisión, distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para la atención y la concentración.

En lo que respecta al ambiente laboral, Guillén y Guil (2000), mencionan tres signos de este fenómeno:

- a) Falta de energía y entusiasmo
- b) Descenso del interés por los clientes
- c) Percepción de sí mismos como frustrantes, crónicos y desmotivados.

Este fenómeno es considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos; dicha condición está compuesta por tres términos:

- Agotamiento: la persona se siente cansada, con sentimientos de impotencia, vacío y debilidad.
- Desilusión: el individuo se siente decepcionado, sin ánimos para lograr sus objetivos o metas.
- Retiro: pérdida de sociabilidad, actividad y proyecto de vida, acompañado con sentimientos de soledad y apatía.

“El síndrome de desgaste ocupacional puede considerarse como una pérdida progresiva del idealismo, de objetivos y de energía entre quienes tienen como trabajo el servicio directo a personas, secundario a dificultades laborales” (Guillén y Guil; 2000).

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

Los investigadores sobre el síndrome del desgaste ocupacional o burnout han conciliado una estructura tridimensional que contiene los siguientes componentes: agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y bajo logro personal o falta de realización.

Entre estos investigadores, se encuentran Maslach y Jackson (citados por Uribe; 2010), quienes describen los siguientes mecanismos:

- Cansancio emocional (agotamiento): pérdida progresiva de energía o de recursos emocionales propios, en la cual el sujeto se siente emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.
- Despersonalización: desarrollo de sentimientos y actitudes negativas y de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo; acompañado por un endurecimiento afectivo con respuestas frías e impersonales.
- Falta de realización personal (insatisfacción de logro): la persona tiende a evaluarse negativamente, lo que afecta su habilidad para el desempeño del trabajo y sus relaciones con las personas que atiende.

Al respecto, Landy y Conte (2006) hacen una descripción de los componentes que abordan el burnout: el agotamiento emocional se presenta cuando los sujetos se

sienten emocionalmente exhaustos por su actividad laboral; la despersonalización ocurre cuando las personas se endurecen por su puesto y tienden a tratar a los pacientes o clientes como si fueran objetos; el bajo logro personal se manifiesta cuando no se puede lidiar con los problemas de manera efectiva y no se cuenta con la capacidad de entender o identificar los problemas de los demás. Los individuos muestran debilidad para impactar realmente en los problemas, por lo que no suelen implementar soluciones efectivas.

Tanon (2008) coincide también en este mecanismo como tridimensional, al señalar las siguientes particularidades:

- El primer componente es el agotamiento emocional, en el cual existe un cansancio físico, psicológico o la combinación de ambos. Es la sensación de sentirse abrumado al no poder dar de más de sí mismo a los demás.
- En la segunda dimensión se encuentra la despersonalización, llamada también deshumanización; se caracteriza por la presencia de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia los receptores del servicio prestado. La persona utiliza etiquetas despectivas para referirse a las personas destinatarias de su trabajo, a las que trata de hacer culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.
- La última dimensión es la realización personal, en la cual la persona evalúa su trabajo negativamente y se reprocha por no haber alcanzado los objetivos propuestos, por su insuficiencia personal y baja autoestima profesional.

## 2.2 Factores desencadenantes

A pesar de que no existe suficiente fundamentación teórica que señale los factores causales del síndrome de desgaste ocupacional, en este apartado se presentarán diversas características y entornos que pueden ser desencadenantes o facilitadores en la aparición del burnout.

Cascio y Guillén (2010) establecen cuatro categorías en las que engloban factores ambientales y variables personales que pueden facilitar o inhibir el síndrome del desgaste ocupacional:

- a) Ambiente físico y contenido del puesto: nivel de ruido, vibraciones y características de iluminación, temperatura, condiciones climatológicas y de higiene. Demandas estresantes del puesto como los turnos, trabajo nocturno, riesgos, peligros o sobrecarga laboral, entre otros.
- b) Desempeño de roles: caracterizado por la ambigüedad de rol, que es el grado de incertidumbre que la persona que desempeña un rol tiene respecto a él, y el conflicto de rol que se produce cuando no se pueden satisfacer las expectativas del trabajo contradictorias de manera simultánea.
- c) Estresores relacionados con las nuevas tecnologías (enfocados en la manera en que el individuo se ajuste al sistema tecnológico) y otros aspectos organizacionales como la falta de participación en la toma de decisiones y la carencia de apoyo social percibido.

d) Fuentes extraorganizacionales: sintetizadas en las vivencias, sentimientos, actitudes y conductas de la relación trabajo-familia, como la dedicación excesiva al trabajo, agotamiento, frustraciones o conflictos familiares, entre otros.

Asimismo, Guillén y Guil (2000) plantean algunos factores situacionales, intrapersonales e interpersonales que pueden influir en el síndrome del desgaste ocupacional, como son:

- La edad del sujeto y su experiencia en la profesión.
- El estado civil: el matrimonio proporciona apoyo suficiente y evita niveles elevados de burnout.
- La formación, promoción y desarrollo profesional pueden propiciar niveles más bajos de desgaste ocupacional.
- Respecto a la estructura y supervisión, la ausencia de una organización clara puede crear una alta ambigüedad de rol y por tanto altos niveles de burnout. La estructura muy rígida puede originar baja autonomía, acompañada de altos niveles de desgaste ocupacional.
- Contacto con los usuarios: entre más tiempo y de más intensidad sean las relaciones interpersonales en el trabajo, mayor será el riesgo de agotamiento emocional.
- Personalidad: los sujetos con tipo de personalidad emocional tienen más desarrollada su sensibilidad con el trato humano, así como sus necesidades

de actividades corporativas, de afecto y de entusiasmo. Mientras que el tipo racional se caracteriza por el poder de análisis, objetividad y escepticismo.

Tonon (2008) aclara que el desgaste ocupacional se puede producir cuando existe una discrepancia entre las expectativas individuales y la realidad de la vida cotidiana laboral, señala además que dicha condición es propiciada por las siguientes variables englobadas en cuatro contextos:

- Entorno social: cambios en el ejercicio y formación laboral como el rol profesional y las condiciones laborales de riesgo.
- Entorno organizacional: las relaciones entre los diferentes grupos de trabajo y la socialización laboral por la cual los empleados aprenden los valores, normas y pautas de conducta de la institución.
- Entorno interpersonal: relaciones entre compañeros de trabajo y con los usuarios del servicio.
- Entorno individual: características de personalidad.

En general, la aparición del síndrome del desgaste ocupacional depende de las características de cada individuo en particular, de factores relacionados con las peculiaridades de su profesión y de las condiciones en las que se desempeña.

### **2.3 Estrategias de afrontamiento**

Evidentemente no se pueden ofrecer soluciones o tratamientos que ataquen directamente el síndrome del desgaste ocupacional, sin embargo, en este apartado se expondrán algunas herramientas o estrategias que se pueden desarrollar para evitar este fenómeno o en el mejor de los casos, prevenirlo.

Varios autores resaltan la importancia de la prevención para evitar el desarrollo del síndrome del desgaste ocupacional en el trabajo. Al respecto, Cascio y Guillén (2010) señalan que para combatir y prevenir el estrés laboral, son necesarias las siguientes fases: reconocer su existencia y la necesidad de acción, identificar las fuentes originarias del estrés e intervenir sobre el problema. Asimismo, hacen hincapié en la importancia de los procesos de selección y de asignación de puestos debido a que un alto nivel de estrés está determinado por la inadecuación entre las características de la persona y la tarea desempeñada.

De igual manera Kreitner (1997) señala que los amortiguadores son recursos o cambios administrativos que alivian los síntomas del desgaste ocupacional; entre los que se encuentran: aumento del personal, mayor libertad en la toma de decisiones, reconocimiento de logros, tiempo libre para el desarrollo personal y aumento en la calidad de la comunicación organizacional. Este autor hace énfasis en la identificación de los empleados de alto riesgo, los cuales son personas con mayor probabilidad de experimentar estrés, para elaborar programas que tengan como objetivo la reducción de este fenómeno.



Guillén y Guil (2002) mencionan que los programas para intervenir en el desgaste ocupacional deben ser desarrollados con base en los siguientes objetivos:

- Intervención sobre los estresores laborales.
- Actuación sobre el nivel de estrés evaluado por la persona y por los demás.
- Intervención sobre las consecuencias psicológicas, fisiológicas y conductuales del estrés.

Como se ha mencionado, el desgaste ocupacional es el resultado de un estrés laboral crónico, por esta razón, reduciendo esta condición, se disminuirá el burnout. Moos (citado por Guillén y Guil; 2002) distingue tres tipos de afrontamiento al estrés: dirigido a la percepción del estresor, centrado en la resolución del problema y basado en las reacciones emocionales. De igual manera, Dewe y Guest plantean siete tipos de afrontamiento: abordar el problema, poner distancia ante él, descarga emocional, prevenir consecuencias, aprender de las situaciones, apoyo familiar y respuestas o reacciones pasivas.

“Los métodos preventivos del Burnout proponen dos enfoques: las intervenciones individuales, que incluyen métodos de afrontamiento individual, grupos de apoyo y apoyo social, y las intervenciones institucionales” (Guillén y Guil; 2000: 289).

Dentro de las intervenciones individuales, el campo de la psicología de la salud ha desarrollado las siguientes estrategias que son de utilidad para afrontar de manera más competente las situaciones de estrés (Kreitner; 1997):

- Técnicas de relajación y meditación: incluyen ejercicios físicos de contracción y de respiración.
- Técnicas de biofeedback: el objetivo es que el sujeto logre interpretar su información biológica y la utilice para controlarse.
- Práctica de ejercicio físico y desarrollo de hábitos saludables: los cuales facilitan al individuo para responder y defenderse de una mejor manera ante los estresores.
- Técnicas cognitivas y de autocontrol: detención de pensamientos reiterativos que dificultan la salida de la situación, solución del problema mediante su reconocimiento e identificación y la reestructuración cognitiva que reorganiza la forma en que se percibe y aprecia la situación estresante.
- Grupos de apoyo: cuyo objetivo es poder compartir experiencias, conseguir ayuda conjuntamente, facilitar los sistemas de comunicación y poder realizar expresiones emocionales.
- Apoyo social: es la medida de la utilidad percibida que se deriva de las relaciones sociales.

Kreitner (1997) presenta un modelo de apoyo social basado en el apoyo de estima que se da cuando la persona es aceptada y respetada, en el apoyo

informativo el cual ayuda a definir, entender y hacer frente a los problemas, en el compañerismo social donde se participa en actividades de descanso o recreación y en el apoyo instrumental, que consiste en prestar la ayuda financiera y los recursos materiales necesarios.

En lo referente a las intervenciones institucionales o de la organización, se pueden plantear variados métodos de intervención, sin embargo, Cascio y Guillén (2010) presentan las siguientes:

- Mejorar el entorno físico, al ofrecer un espacio cómodo que reduzca el estrés.
- Optimizar la planificación de la actividad laboral, mediante la programación del tiempo, el afrontamiento de la realidad con eficacia y el establecimiento de las prioridades.
- Proporcionar mejores condiciones de trabajo.
- Que la responsabilidad otorgada se base en el nivel de formación y competencia de la persona.
- Creación de mecanismos enfocados en revisar el funcionamiento de la organización.
- Definición y programación de las funciones y tareas laborales.
- Participación en la toma de decisiones por parte de los trabajadores.

Cabe mencionar que estos programas según Guillén y Guil (2000), deben contemplar las siguientes características: proponer objetivos específicos, establecer

metas que se puedan evaluar, determinar objetivos alcanzables, introducir beneficios tanto individuales como organizacionales, lograr el apoyo de la dirección y centrarse en cambios de actitud, al modificar conductas y habilidades.

## **2.4 Medición**

En lo referente al desarrollo de herramientas para la medición, se han elaborado diversos instrumentos: Guillén y Guil (2000) destacan el Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado en 1981. Contiene 22 ítems divididos en los tres componentes del desgaste ocupacional: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems). Utiliza una escala Likert de siete puntos con sendas respuestas que van desde nunca hasta todos los días.

En 1990 Bernardo Moreno (citado por Guillén y Guil; 2000) de la Universidad Autónoma de Madrid, realizó una adaptación de este inventario con una muestra de 235 sujetos. Se demostró la existencia de una discriminación entre las variables independientes (grupo laboral, sexo, edad, años de experiencia y antigüedad en el puesto) y los tres componentes del síndrome del burnout, con lo cual se concluyó que dicho fenómeno puede afectar a todas las profesiones asistenciales, en especial, a dos: la docencia y la asistencia a víctimas.

Posteriormente, Guillén y Guil (2000) mencionan que García Izquierdo, en el mismo año, desarrolla una Escala de Efectos Psíquicos del Burnout (EPB), con dos

componentes básicos de este síndrome: las actitudes negativas en el desempeño laboral y el agotamiento emocional producido por la actividad en el trabajo.

En México, no fue hasta el 2007 cuando Jesús Felipe Uribe Prado, de la Universidad Autónoma de México, desarrolló la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), con un muestreo no probabilístico accidental de 510 trabajadores de la Ciudad de México de los sectores público y privado; basado en los tres componentes del burnout: agotamiento, despersonalización y falta de realización personal; se agregan también tres factores: apoyo social, trastornos psicósomáticos y variables sociodemográficas. Dicho instrumento consta de 50 reactivos divididos en: agotamiento (19 ítems), despersonalización (11 ítems), insatisfacción laboral (17 ítems) y apoyo social (3 ítems). Después de varias pruebas y constatando su confiabilidad, en el año 2010 este instrumento se consideró como un test psicométrico con estandarización en la población mexicana, bajo la edición de Manual Moderno. (Uribe; 2010).

## **2.5 Satisfacción versus insatisfacción laboral**

Otro fenómeno que se relaciona estrechamente con el desgaste ocupacional es la satisfacción laboral, por lo cual, en esta sección se plantearán las principales bases que se deben conocer en el tratamiento de dicho fenómeno así como su contraparte, es decir, la insatisfacción que se presenta en el trabajo.

Hullin (citado por Novoa; 2005) entiende a la satisfacción laboral como una actitud, debido a que hace referencia a diversas opiniones y conductas del trabajador hacia sus labores, por lo que se puede decir que se trata de actitudes laborales positivas, las cuales indican que las personas manifiestan sentimientos de satisfacción cuando piensan o hablan de sus puestos de trabajo, aunque diversos aspectos laborales pueden derivar en tipos diferentes de sentimientos.

Otra definición de este mecanismo es el expuesto por Granda (2006) como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. El cual puede ser considerado desde tres aproximaciones teóricas:

- 1) Psicología del trabajo: considera que las variables principales para la satisfacción son la autonomía, creatividad, responsabilidad y variedad en la tarea.
- 2) Relaciones humanas: la base de la satisfacción laboral es la interacción y las relaciones interpersonales existentes entre compañeros, autoridades y subordinados.
- 3) Aproximación físico-económica: hace hincapié en las políticas sobre el salario, prestaciones y ascensos.

La satisfacción laboral como actitud, se compone, como todas las actitudes, de tres elementos: el componente cognitivo se refiere a las creencias, valores y hábitos que la persona tiene hacia su trabajo; el afectivo, a los sentimientos y

emociones; finalmente, el conductual se refiere a la predisposición de comportarse de cierta manera hacia los diversos aspectos del trabajo (Rodríguez; 2002).

Debido a la interacción de tres variables: la discrepancia entre lo que la persona desea y obtiene realmente, cambios en metas o niveles de aspiración y el grado de compromiso en el afrontamiento y solución de problemas, surgen, de acuerdo con Landy y Conte (2006), seis formas diferentes de satisfacción laboral:

- 1) Satisfacción progresiva: se presenta cuando la persona se siente satisfecha con su trabajo y al incrementar su nivel de aspiración, trata también de alcanzar un mayor nivel de satisfacción.
- 2) Satisfacción estable: la persona se encuentra satisfecha con su puesto pero trata de mantener su nivel de aspiración (en otras áreas de su vida) y el estado placentero de satisfacción.
- 3) Satisfacción conformista: existe satisfacción laboral pero con un bajo esfuerzo y una voluntad reducida para cambiar o adaptarse.
- 4) Insatisfacción constructiva: la persona se encuentra insatisfecha con su trabajo, sin embargo se encuentra motivada en unir esfuerzos para el cambio en el trabajo.
- 5) Insatisfacción fija: la persona se siente insatisfecha con su trabajo e intenta solucionar los problemas mediante ciertos mecanismos de defensa disfuncionales.
- 6) Seudo-satisfacción: existe una insatisfacción laboral acompañada con una percepción distorsionada o negación de la situación laboral negativa.

Al respecto de la insatisfacción laboral, Granda (2006) señala que se presenta en cinco factores principales: insatisfacción con el puesto de trabajo, con la empresa, con el salario, con la política de ascensos y con el jefe o supervisor. La mejor manera de prevenir este fenómeno se da en dos vertientes: la primera es realizando estudios al personal con la finalidad de ubicar y cuantificar los factores que obstaculizan el desempeño laboral efectivo; en la segunda alternativa, se tienen que asumir cambios desde la dirección, con el propósito de clarificar los canales de comunicación, promoción y formación de los empleados.

En términos generales, hay una fuerte relación entre la satisfacción laboral y el síndrome del desgaste ocupacional; razón por la cual, es importante que en la organización se evalúen los factores que inciden en la insatisfacción y el rendimiento laboral, para favorecer con esto, una mayor eficacia en el desempeño por parte de los trabajadores.

## **2.6 Calidad de vida en el trabajo**

En este apartado se tratará el concepto de la calidad de vida laboral, ya que es un mecanismo dinámico del cual dependen variables como la satisfacción laboral y el síndrome del desgaste ocupacional. Se abordarán sus antecedentes, el concepto integrador y las diferentes perspectivas en que se observa.

Tonon (2008) señala que el término de calidad de vida fue mencionado por primera vez por Thorndike, al calcular su índice en 310 ciudades norteamericanas.



Posteriormente en 1954 la ONU agrupa los siguientes indicadores para medir el nivel de vida: salud, alimentación, condiciones de trabajo, vivienda, tiempo libre, seguridad, medio ambiente y educación. En los años 70 fue cuando este concepto se propagó al surgir como una forma de contribuir al bienestar físico y psicológico, el cual integra la percepción y evaluación de las propias vivencias de la persona.

Las perspectivas teóricas-metodológicas que han venido estudiando la calidad de vida laboral se centran en dos:

- La calidad de vida del entorno de trabajo: utiliza un microanálisis que pretende alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacionales al tomar en cuenta las condiciones y el medio ambiente de trabajo.
- La calidad de vida laboral psicológica: muestra mayor interés por el trabajador al desarrollar un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa el empleado (Segurado y Agulló; 2002).

Las definiciones acerca de la calidad de vida en el trabajo se agrupan en dos ejes: el objetivo, que enfoca su análisis en sentirse bien a través de medidas culturales relevantes, mientras que el eje subjetivo toma en cuenta los términos autoestima y satisfacción, esto es, la experiencia que se tiene de haber podido dar respuestas a las necesidades.

Katzell menciona que la alta calidad de vida laboral se presenta cuando el empleado: “a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos, de acuerdo con sus valores personales” (citado por Segurado y Agulló; 2002: 830).

Otra definición es la propuesta por Fernández (citado por Segurado y Agulló; 2002), quien señala que la calidad de vida laboral es el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, el cual está determinado por el tipo de dirección, las condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e intereses por actividades, nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo.

Existen ciertos indicadores que permiten conocer la calidad de vida en el trabajo. Segurado y Agulló (2002) los agrupan en cuatro categorías:

- Indicadores individuales: incluyen satisfacción laboral, calidad de vida laboral percibida, expectativas, motivación, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso y centralidad laboral.
- Medio ambiente de trabajo: abarca condiciones de trabajo, diseño ergonómico, nuevas tecnologías, análisis de puestos, seguridad e higiene, características y contenido del trabajo.

- Organización del trabajo: comprende la efectividad, productividad, organigrama, estructura, funcionamiento, cultura, cambio organizacional, participación y toma de decisiones, factores psicosociales, comunicación y clima laboral.
- Entorno sociolaboral: engloba condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida, variables sociodemográficas, factores socioeconómicos, políticas de empleo, seguridad, estabilidad laboral, identidad organizacional, prevención de riesgos laborales, salud y bienestar de los trabajadores.

En lo referente a la medición de la calidad de vida en 1996, Cummins (citado por Tonon; 2008) propone una escala de calidad de vida basada en siete dominios: bienestar material, salud, trabajo-productividad, intimidad, seguridad, comunicación y bienestar emocional. Dos años más tarde, incluye un dominio relacionado con la religiosidad.

Segurado y Agulló (2002) hacen referencia a seis instrumentos que si bien no evalúan la calidad de vida laboral, muestran una aproximación de las facetas y dimensiones del entorno laboral:

1. Escala General de Satisfacción Laboral (1979): técnica subjetiva que valora la respuesta afectiva del individuo en su satisfacción general, intrínseca y extrínseca.
2. Métodos generales para evaluar las condiciones de trabajo: LEST (1978), RENAULT (1979) y ANACT (1984).

3. Test de Salud Total (1986): técnica subjetiva para la detección de la salud laboral.
4. Método para Evaluar los Factores Psicosociales (1995): instrumento subjetivo que mide aspectos psicosociales del trabajo, al establecer una serie de factores y subfactores de naturaleza psicosocial.
5. Análisis Ergonómico del Puesto de Trabajo (1995): evalúa objetiva y subjetivamente las condiciones específicas de los puestos de trabajo.
6. Autoevaluación Simplificada de la Calidad de la Empresa (1998): instrumento subjetivo que evalúa la calidad total de la empresa haciendo hincapié en las condiciones de trabajo y calidad de vida laboral.

En general, la calidad de vida laboral define en última instancia la permanencia de los trabajadores, la cual está relacionada con los niveles de satisfacción laboral. El concepto de calidad de vida laboral es multidimensional, pero sobre todo, debe ser considerada desde la perspectiva singular de cada trabajador. La forma de enfocar el trabajo que cada quien tiene, depende tanto de la experiencia particular del trabajador como del conjunto de estrategias que la organización desarrolle para mejorar la calidad del contexto laboral, tanto a nivel de efectividad de la empresa, como de satisfacción de su personal.

## 2.7 Estrés y desgaste ocupacional

El estrés y el desgaste ocupacional son fenómenos que llegan a confundirse frecuentemente, incluso se llegan a percibir como sinónimos. Por esta razón en este apartado se realiza una diferenciación descriptiva de ambas condiciones.

Landy y Conte (2006) realizan dicha distinción al señalar que el estrés incluye síntomas como la ansiedad, depresión, fatiga, tensión laboral e insatisfacción con el trabajo y la propia vida. Mientras que el burnout es una consecuencia del estrés crónico, caracterizado por un estado extremo de tensión resultante de una respuesta prolongada hacia estresores laborales crónicos que exceden los recursos de la persona para afrontarlos.

Al respecto, Rodríguez (citado por Cascio y Guillén; 2010) señala que el síndrome de desgaste ocupacional no debe identificarse con el estrés psicológico; puesto que el primero es una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales existentes entre proveedores de los servicios y receptores de ellos. Es decir, el burnout es un mecanismo de autoprotección y afrontamiento al estrés que se genera en la relación entre profesional-cliente y la relación profesional-organización.

Sin embargo, lo anterior no se enfoca en señalar que el burnout sea el único efecto directo del estrés, por tanto, existen variadas consecuencias de éste y no todas llevan una connotación negativa, un ejemplo de ello es el “engagement”,

término que fue inicialmente analizado por Maslach y que se define “como una actitud hacia el trabajo caracterizado por la energía, la implicación y la eficacia, aspectos opuestos a las tres dimensiones del burnout” (Casco y Guillén; 2010: 197).

El engagement es definido por Schaufeli (citado por Casco y Guillén; 2010) como un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por:

- El vigor: se refiere a niveles altos de energía cuando se trabaja.
- La dedicación: se evidencia en los altos niveles de significados del trabajo.
- La absorción: se manifiesta cuando se está muy concentrado en la actividad laboral.

Tanon (2008) establece una distinción del síndrome del burnout respecto a varios fenómenos como la depresión, alienación, ansiedad y estrés; señala que este último se define como un concepto relacional mediado cognitivamente, que refleja la relación entre la persona y el entorno apreciado por aquella como gravosa o bien, que excede a sus recursos y pone en peligro su bienestar. En conclusión, el burnout produce efectos nocivos en la persona, mientras que el estrés produce tanto efectos negativos como positivos.

Si bien se posee escasa información sobre el desgaste ocupacional, no por esta razón deja de ser un fenómeno interesante y de una importancia justificada,

pues implica la interrelación de dos áreas de la psicología: el ámbito clínico y el organizacional.

Los estragos del burnout cada vez son más notorios y producen altos costos no sólo a nivel organizacional, como el bajo rendimiento, absentismo, bajas del personal, abandono de profesión e insuficiente productividad, sino también a nivel físico en la persona que lo padece, con síntomas como fatiga, problemas cardiovasculares, depresión, irritabilidad aumento del consumo de alcohol y otras sustancias dañinas; razón por la cual se requiere un análisis de estas consecuencias con detenimiento y profundidad, para lograr la búsqueda de soluciones o alternativas.

Se puede concluir que el síndrome del desgaste ocupacional es una problemática que se presenta cada vez más frecuentemente, motivo por el cual es primordial la existencia de instrumentos que clarifiquen este constructo y permitan eliminarlo o, en su caso, prevenirlo.

## **CAPÍTULO 3**

# **DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Este capítulo se abordará en dos partes: en el primer segmento se expondrá la descripción metodológica utilizada en esta investigación y en la segunda parte, se presentarán los resultados y su interpretación.

### **3.1 Descripción metodológica**

En lo referente a este asunto, se exhibirá el enfoque tratado, que es el cuantitativo; enseguida se expondrá el tipo de diseño, que es de tipo no experimental; posteriormente se abordará el estudio de tipo transversal, para terminar con la clarificación del alcance adoptado, que es el correlacional no causal.

Existen dos enfoques en los que se basa la investigación científica, la perspectiva cuantitativa y la cualitativa. Grinnell (citado por Hernández y cols.; 2006) presenta cinco características similares y relacionadas que se presentan en ambos paradigmas:

- a) Ambos se basan en la observación y evaluación de fenómenos.
- b) A partir de esta observación y evaluación, constituyen suposiciones.
- c) Explican el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.



- d) Examinan dichas suposiciones sobre el análisis de las pruebas.
- e) Con la finalidad de esclarecer, modificar y fundamentar las ideas o suposiciones, plantean nuevas evaluaciones y observaciones.

### **3.1.1 Enfoque cuantitativo**

A continuación, se presenta de forma más particular y profunda el enfoque cuantitativo con las siguientes características (Hernández y cols.; 2006):

- 1) Primeramente, el investigador debe plantear un problema de estudio delimitado y específico; revisar los antecedentes literarios de dicha problemática; construir un marco teórico del cual deriven hipótesis, las cuales se someten a prueba mediante el empleo de los diseños de investigación; para obtener tales resultados, el investigador recolecta datos numéricos de los fenómenos participantes.
- 2) Las hipótesis son establecidas antes de la recolección y análisis de datos.
- 3) En la recolección de datos se utilizan procedimientos estandarizados y aceptados por especialistas en la investigación.
- 4) Las mediciones de los datos se transforman en valores numéricos, los cuales se analizan a través de métodos estadísticos.
- 5) La investigación cuantitativa debe ser lo más objetiva posible.
- 6) Se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (población).

- 7) Con los estudios cuantitativos se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados con la meta de construir y demostrar teorías.
- 8) Utiliza el razonamiento deductivo, es decir, de la teoría se derivan hipótesis que se someterán a prueba.
- 9) Ocurre en la realidad externa, objetiva e independiente del investigador. Lo subjetivo existe y el enfoque cuantitativo se aboca a demostrar que tan bien se ajusta a la realidad objetiva.

En términos generales el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, basándose en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer con esto, patrones de comportamiento y la comprobación de teorías (Hernández y cols.; 2006).

### **3.1.2 Investigación no experimental**

Cuando los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los cuales, únicamente, se observan los fenómenos tal y como se presentan en su ambiente natural para después analizarlos, se habla de la investigación no experimental.

Kerlinger y Lee señalan que “en la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o los tratamientos” (citados por Hernández y cols.; 2006: 205).

En la investigación no experimental, de acuerdo con Hernández y cols. (2006), no se construye ninguna situación, sino que se observan las ya existentes, las no provocadas por el investigador; en las cuales, las variables independientes ocurren y es imposible manipularlas o tener algún control directo sobre ellas, porque ya han sucedido.

### **3.1.3 Estudio transversal**

Este tipo de estudios, según Hernández y cols. (2007), se presentan cuando la investigación está centrada en:

- a) Analizar el nivel, estado o presencia de una o diversas variables en un momento dado.
- b) Evaluar una situación, evento, contexto o fenómeno en un tiempo específico.
- c) Determinar la relación entre un conjunto de variables en un punto del tiempo.

Los diseños transversales, también llamados transeccionales, son estudios enfocados en la recolección de datos en un solo momento y en un tiempo único. Tienen como propósito la descripción de variables y el análisis de su incidencia e interrelación en un momento dado. Pueden hacer referencia a varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores, así como variadas comunidades, situaciones o eventos.

### 3.1.4 Diseño correlacional

Hernández y cols. (2007) señalan que las investigaciones de alcance correlacional tienen como propósito realizar una evaluación de la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables. Es decir, miden cada variable de manera directa para después realizar una medición y análisis de la correlación entre dichas variables en conjunto. Se hace hincapié en que las mediciones de las variables presuntamente relacionadas, deben provenir de los mismos sujetos a estudiar.

El diseño correlacional es de gran utilidad puesto que permite conocer la manera en que se puede comportar una variable o concepto a partir del comportamiento de otras variables relacionadas. “Es decir, intenta predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o fenómenos en una variable, a partir del valor que tienen en la(s) variable(s) relacionada(s)” (Hernández y cols.; 2007: 64).

De acuerdo con los autores antes referidos, la correlación puede ser:

- Positiva: se presenta cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar altos valores en la otra variable; y viceversa; por lo tanto, se dice que hay una relación directamente proporcional.

- Negativa: se expresa cuando los individuos con altas puntuaciones en una variable tienden a mostrar bajas puntuaciones en la otra.
- La ausencia de correlación: significa que no hay relación alguna entre las variables, lo cual indica que éstas varían sin seguir un patrón sistemático entre sí.

Cabe mencionar que el estudio correlacional puede incluir varios pares de evaluaciones en una sola investigación, y que este diseño tiene un valor explicativo únicamente de manera parcial.

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

En este apartado se expondrán las diferentes técnicas que se aplicaron en esta investigación, así como una descripción de las pruebas psicométricas que se adoptaron para la medición de las dos variables tratadas. Cabe indicar que las técnicas utilizadas para la recolección de datos adoptadas en la presente investigación fueron pruebas estandarizadas.

Hernández y cols. (2007) exponen que las pruebas estandarizadas son instrumentos desarrollados por diversos especialistas en la investigación; se utilizan en la medición de variables como: habilidades y aptitudes, personalidad, valores, desempeño laboral, motivación, aprendizaje, inteligencia emocional, entre otras. Estos inventarios poseen su propia normatividad, es decir, cuentan con su propio procedimiento de aplicación, codificación, calificación e interpretación.

Una de las principales ventajas que tiene el uso de pruebas o técnicas estandarizadas es que poseen estudios estadísticos basados en los criterios metodológicos de confiabilidad y validez. En otras palabras, dichas pruebas miden lo que pretenden medir y tienen alta consistencia en los resultados.

Para la medición de la variable de desgaste ocupacional (burnout) se utilizó la prueba denominada como Escala de Desgaste Ocupacional (EDO). Este instrumento fue realizado por el Dr. Jesús Felipe Uribe Prado en el año 2008 como una versión exploratoria de 50 reactivos, en el 2010 se concluyó la versión confirmatoria con 30 reactivos.

Dicho test psicométrico se encuentra dirigido a sujetos normales (no patológicos) con escolaridad básica, mide el fenómeno del desgaste ocupacional como sinónimo del burnout en tres escalas: agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro. Su aplicación puede realizarse de forma individual o colectiva, con un tiempo aproximado de 30 a 50 minutos.

Mediante el coeficiente de consistencia interna con la técnica Alfa de Cronbach, se analizaron los puntajes de confiabilidad, los cuales resultaron arriba del 77% en las tres escalas. Se realizaron estudios de validez tanto de contenido como de constructo, cuyos resultados fueron satisfactorios. La normalización se elaboró gracias a la aplicación realizada con 533 trabajadores de la ciudad de México.

Por otra parte para medir la variable independiente se empleó la prueba psicométrica denominada Perfil de Estrés, de la autora Kenneth M. Nowack (2002).

Las puntuaciones que proporciona el Perfil de Estrés se presentan en quince áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, así como una medición de sesgos en la respuesta y una de respuestas inconsistentes. Dichas subescalas son: estrés, hábitos de salud, ejercicio, descanso/sueño, alimentación/nutrición, prevención, conglomerado de reactivos ARC, 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 las respuestas.

En términos conceptuales, el Perfil de Estrés está basado en el enfoque cognitivo-interaccional del estrés desarrollado por Lazarus y sus colaboradores; posee 123 reactivos; es un instrumento autoaplicable, de manera grupal o individual y se puede contestar en un período de 40 minutos. Los sujetos para los cuales fue confeccionada la prueba son aquellos que tienen edades de 20 años o más, con un nivel de lectura mínimo 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 expuestos en el Perfil de Estrés 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 mediana para la consistencia interna entre las 14 escalas de contenido, en la muestra de estandarización del Perfil de Estrés, fue de 0.72.

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

En este apartado se expondrán las características distintivas de la población a investigar, así como la selección y el tipo de la muestra que fue utilizada para la aplicación de los instrumentos utilizados en el presente trabajo.

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

Se empezará por definir el concepto de población, al respecto, Selltiz señala que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (citado por Hernández y cols.; 2006: 158).

Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo.

Este proyecto abarca a los elementos de Seguridad Pública del Municipio de Uruapan, que en el 2011 tengan cuatro o más años de antigüedad laboral. La mayoría de los trabajadores son de nivel socioeconómico bajo a medio; con una escolaridad promedio de secundaria, y de primaria en el caso de los policías de tenencia.



Dicho personal labora en un horario distribuido en 5 secciones: tres de ellas trabajan 24 horas y descansan 48 (70 policías por sección), una sección trabaja 24 horas y descansa 24 (39 elementos) que son los servicios establecidos; la última sección trabaja diariamente, de 8:00 a 20:00 horas, y descansa los fines de semana (105 elementos).

En lo referente al proceso de selección de personal, la edad requerida es de 20 a 35 años de edad, y se debe contar con preparatoria como mínimo. Posteriormente se les realiza una entrevista inicial y un examen médico; si acreditan lo anterior, se les realiza la valoración psicológica ,que incluye una entrevista y una batería de pruebas que consta de las siguientes: 16 Factores de Personalidad, Raven, HTP, Test de la Figura Humana de Machover y Test Persona Bajo la Lluvia.

### **3.2.2 Descripción de la muestra**

De acuerdo con Hernández y cols. (2007), la muestra es un subgrupo de la población, un subconjunto de casos o individuos que se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma.

Hay dos tipos de muestras: las probabilísticas, en las cuales todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos; y las no probabilísticas, en donde la elección de los elementos está en función de las características de la investigación o dependen de la decisión del investigador.

El tipo de muestra que se utilizó en esta investigación fue un muestreo no probabilístico, con selección intencional de 74 elementos operativos de la Dirección de Seguridad Pública del Municipio de Uruapan, 67 hombres y 7 mujeres, con cuatro o más años de antigüedad laboral, con un rango de edad de 23 a 55 años.

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

El trabajo expuesto se realizó en diversas fases: en primer lugar se llevó a cabo un proyecto de investigación en el cual se describieron los antecedentes de las variables a tratar, el planteamiento de la problemática, los objetivos generales y particulares a abarcar, hipótesis, justificación y el marco de referencia.

Después se elaboró un capítulo teórico de cada variable: el capítulo 1 corresponde a la variable independiente, es decir, el estrés; el capítulo 2 se aborda la dependiente, el síndrome de desgaste ocupacional.

Se prosiguió a la fase de selección y aplicación de las pruebas psicométricas, en esta etapa se habló con el Director de Seguridad Pública, Tránsito, Vialidad y Protección Municipal de Uruapan, para la obtención del permiso correspondiente. La aplicación de dichas pruebas se llevó a cabo siguiendo las recomendaciones de cada una, se comenzó el 23 de mayo de 2011, con una aplicación de dos horas y media aproximadamente; concluyó el día 3 de junio del mismo año.

Posteriormente, los datos se capturaron en una hoja de cálculo de Excel, en la cual se obtuvieron las medidas de tendencia central, media, mediana y moda, una medida de dispersión que fue la desviación estándar y los puntajes T. Igualmente, se elaboraron las gráficas que permiten la observación de los datos estadísticos.

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

En este apartado se analizarán, con base en datos estadísticos, tanto la variable dependiente, que es el burnout o desgaste ocupacional, como la variable independiente el estrés y, enseguida, su correlación estadística; todo lo anterior a partir de los puntajes obtenidos con las pruebas psicométricas: Escala de Desgaste Ocupacional y el Perfil de Estrés; asimismo, se obtuvieron las medidas de tendencia central conocidas como media, mediana, moda, además de una medida de dispersión que es la desviación estándar.

#### **3.4.1 Desgaste ocupacional en sujetos de estudio**

De acuerdo con lo señalado por Maslach, (citado por Cascio y Guillén; 2010) el término burnout o desgaste ocupacional se refiere a la combinación de los siguientes fenómenos:

- Agotamiento emocional: el cual se presenta cuando la persona siente que no puede ofrecer más de sí misma a nivel afectivo.
- Despersonalización: se caracteriza por actitudes, sentimientos y conductas negativas y cínicas, con una actitud impersonal hacia las personas destinatarias del trabajo.

- Baja realización personal: el sujeto tiende a evaluarse negativamente en lo referente a su habilidad para desempeñar su trabajo y para relacionarse con sus compañeros de trabajo.

En lo que respecta a los resultados obtenidos, éstos se muestran en puntajes T. Sobre los indicadores del síndrome del desgaste ocupacional en la escala EDO se obtuvo lo siguiente:

En la Escala de Desgaste Ocupacional se encontraron las siguientes medidas de tendencia central: la media resultante en el factor de agotamiento es de 48, esta medida muestra la suma de un conjunto de datos dividida entre el número total de los mismos (Hernández y cols.; 2006).

El valor de la mediana obtenida en este mismo factor fue de 46.5, esta medida de tendencia central representa el valor medio de una agrupación de datos ordenados, es decir, que hacia arriba y hacia abajo de este valor existe el número igual de datos (Hernández y cols.; 2006).

La moda es descrita como el valor que se repite con mayor frecuencia en un conjunto de datos (Hernández y cols.; 2006); en el presente caso, dicho valor es de 40.

De la misma manera, las medidas de dispersión muestran el grado de variación entre el conjunto de datos de una distribución. En la medición del desgaste ocupacional se encontró una desviación estándar de 8.4; esta medida representa la

raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de datos (Hernández y cols.; 2006).

En el anexo 1 se muestran los valores resultantes de la medición del factor de agotamiento en los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública de Uruapan, Michoacán.

En el componente de despersonalización de la escala de desgaste ocupacional, las medidas de tendencia central que se obtuvieron fueron las siguientes: una media de 46.7, una mediana de 44.5 y una moda de 39. Asimismo, la desviación estándar registró un puntaje de 9.9.

Las medidas obtenidas en el factor de despersonalización en los policías de la Dirección de Seguridad Pública, se pueden observar gráficamente en el anexo 2.

El último factor del desgaste ocupacional se refiere a la insatisfacción de logro, en el cual se obtuvieron las siguientes medidas de tendencia central y de dispersión: una media es de 44.6, una mediana de 43; una moda de 38 y una desviación estándar de 8.4. Los valores encontrados en la medición del componente mencionado, en los elementos operativos de la Dirección de Seguridad Pública de Uruapan, se presentan en el anexo 3.

Al mismo tiempo de exponer los valores de las medidas de tendencia central y desviación estándar, se muestran a continuación los porcentajes de los policías que

obtuvieron puntajes elevados en cada factor de la escala de desgaste ocupacional, es decir, valores que se encuentran superiores a 60. Lo anterior permite ubicar las escalas en las que existe mayor ocurrencia de casos alarmantes sobre el fenómeno de desgaste ocupacional.

En lo referente a la escala del factor de agotamiento, el porcentaje de sujetos que obtuvieron un puntaje T por arriba de 60 es del 8%. En la escala del componente de despersonalización se proyectó un 9% de oficiales que superaron el puntaje límite del rango normal. Por último, en la escala de insatisfacción de logro el porcentaje resultante es de 5% de sujetos con un puntaje elevado.

Con base en los puntajes anteriormente presentados, se muestra que en el componente de despersonalización es donde existe un mayor índice de desgaste ocupacional. En el anexo 4 se muestran de forma gráfica los datos anteriores.

Entonces, se puede concluir que el nivel de los indicadores de desgaste ocupacional en los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública se encuentra por lo general en un nivel moderado de desgaste ocupacional.

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

De conformidad con Lazarus (citado por Ivancevich y Matteson; 1985) el estrés es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y

procesos psicológicos, que surge como consecuencia de una acción, situación o evento externo.

En lo que respecta a los resultados en el nivel de estrés a partir de la aplicación de la prueba del Perfil de Estrés en los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública del municipio de Uruapan, el valor de la media obtenida es de 36.2, el puntaje de la mediana es de 36, la moda, de 24 y la desviación estándar de 8.7. En el anexo 5 se exponen de manera gráfica los datos referentes a la medición de estrés.

Enseguida se muestran las puntuaciones obtenidas en las diferentes áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad.

En la escala de salud se encontró una media de 52.6, una mediana de 53, una moda de 49 y una desviación estándar de 9.6. Los valores obtenidos en esta escala se observan gráficamente en el anexo 6.

En lo referente a la escala de ejercicio, las medidas de tendencia central y de dispersión obtenidas son: una media de 52.2, una mediana de 52, una moda de 58 y una desviación estándar de 8.8. En el anexo 7 se exponen los datos obtenidos en la escala antes mencionada.



Asimismo, en la escala de sueño se obtuvo una media de 48.9, una mediana de 50, un moda de 50 y una desviación estándar de 12.5. Los datos que se obtuvieron de esta escala se encuentran gráficamente representados en el anexo 8.

En lo que respecta a la escala de alimentación, los valores que se obtuvieron son: una media de 48.5, una mediana de 48, una moda de 43 y una desviación estándar de 8.6. El anexo 9 se ven representados los puntajes resultantes de esta escala.

De la misma forma, en la escala de prevención las medidas obtenidas son: una media de 58.2, una mediana de 61, una moda de 61 y una desviación estándar de 12.9. Los puntajes obtenidos en la escala mencionada pueden consultarse a detalle en el anexo 10.

Respecto a la escala de conglomerados ARC se arrojaron los puntajes siguientes: una media de 47.7, mediana de 49, una moda de 39 y una desviación estándar de 11.2. Estos datos se representan gráficamente en el anexo 11.

En lo referente a la escala de apoyo social, las medidas de tendencia central y de dispersión que se obtuvieron son: una media de 44.8, una mediana de 43, una moda de 43 y una desviación estándar de 10.6. El anexo 12 muestra de manera gráfica los valores de esta escala.

Igualmente, en la escala de conducta tipo A se encontró un puntaje de 36.5 en la media, una mediana de 35.5, una moda de 31 y una desviación estándar de 8.2. Los puntajes anteriores están expuestos en el anexo 13.

En la escala de fuerza cognitiva, las medidas arrojadas son: una media de 50.9, una mediana de 51, una moda de 45 y una desviación estándar de 8. Los valores expuestos anteriormente, se representan en la gráfica del anexo 14.

Las medidas obtenidas en la escala de valoración positiva son: una media de 61.3, una mediana de 62, una moda de 62 y una desviación estándar de 11.3. Dichos puntajes se exponen gráficamente en el anexo 15.

En lo que concierne a la escala de valoración negativa, se encontró una media de 36.5, una mediana de 33, una moda de 27 y una desviación estándar de 11.9. En el anexo 16 se muestran los valores de dicha escala.

Asimismo, en la escala referente a la minimización de la amenaza se obtuvo una media de 50.2, una mediana de 49, una moda de 38 y una desviación estándar de 13. Los puntajes arrojados de esta escala se pueden observar en el anexo 17.

En la escala de concentración en el problema se manifestó una media de 55.9, una mediana de 56, una moda de 61 y una desviación estándar de 10.7. Estos datos se presentan en la gráfica del anexo 18.

Respecto a la escala de bienestar psicológico se arrojaron los siguientes datos: una media de 64.6, una mediana de 65.5, una moda de 78 y una desviación estándar de 11.8. La información obtenida a partir de la escala de bienestar psicológico se puede revisar con detenimiento en el anexo 19.

Enseguida, se exponen los porcentajes de los oficiales con valores elevados en la escala de estrés, es decir, puntajes T que se encuentran por encima del 60. Lo anterior permite ubicar el porcentaje de casos con un nivel preocupante de estrés.

Dicho porcentaje es del 1%, por tanto, se puede afirmar que los niveles de estrés en los policías de la Dirección de Seguridad Pública de Uruapan, se encuentran en general en un nivel bajo.

De igual forma se presentan los porcentajes de sujetos que obtuvieron valores bajos, representados con un puntaje T menor a 40; en las escalas de salud, ejercicio, sueño, alimentación, prevención, apoyo social, fuerza cognitiva, valoración positiva, minimización de la amenaza, concentración en el problema y bienestar psicológico. Es decir, los puntajes bajos de estas escalas indican la necesidad de mejorar o trabajar para aumentar su estabilidad psico-emocional.

Estos porcentajes significativos se observan de una manera gráfica en el anexo 20.

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

Existe escasa exploración que manifieste la relación existente entre el síndrome de desgaste ocupacional y el fenómeno estrés, sin embargo; se puede exponer el trabajo realizado por Arias y colaboradores (2006) con 142 trabajadores de una institución de salud de tercer nivel en el estado de Morelos. Los instrumentos aplicados en dicho trabajo fueron los siguientes: Inventario de Burnout, Q-LABORS y datos demográficos. Se encontraron correlaciones positivas entre el desgaste emocional y el estrés, la despersonalización, la carencia de logro, la búsqueda de otro empleo y el deterioro de la salud. Existieron correlaciones negativas en lo referente a los factores organizacionales.

En la investigación efectuada con los elementos operativos de la Dirección de Seguridad Pública se obtuvieron los siguientes datos:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de correlación de 0.22 de acuerdo con la prueba "r" de Pearson. Esto significa que entre el estrés y la escala de agotamiento existe una correlación positiva débil de acuerdo con la clasificación de correlación que plantean Hernández y cols. (2006).

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

esta varianza únicamente se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la “r” de Pearson (Hernández y cols.; 2006).

El resultado de la varianza fue de 0.05, lo que significa que entre el estrés y el agotamiento hay una relación del 5%. A este respecto, 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.

Debido a lo anterior, se puede afirmar que la relación existente entre el nivel de estrés y el agotamiento en los elementos operativos de la Dirección de Seguridad Pública de Uruapan, no es significativa. Estos resultados se observan gráficamente en el anexo 21.

Por otra parte, de acuerdo con la prueba “r” de Pearson, existe un coeficiente de correlación de 0.20 entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización. Lo anterior refleja que existe una correlación positiva débil entre el estrés y la escala mencionada.

La varianza de factores comunes resultante fue de 0.04, lo que simboliza que entre la escala de despersonalización y el estrés hay una relación del 4%. Por consiguiente, se corrobora que no existe relación significativa entre ambas variables. Los resultados anteriores se pueden apreciar de manera gráfica en el anexo 21.

El coeficiente de correlación existente entre el nivel de estrés y la insatisfacción de logro es de 0.34 de acuerdo con la prueba “r de Pearson”. Esto denota que entre el estrés y la insatisfacción de logro se obtiene una correlación positiva media.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.12, lo que representa que entre el estrés y la insatisfacción de logro hay una relación del 12%. Conforme a ello, se puede afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y la insatisfacción de logro en los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública de Uruapan. Los resultados anteriores se muestran gráficamente en el anexo 22.

En función de los resultados descritos, la hipótesis nula, la cual expresa que no existe una correlación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los policías de 4 o más años de antigüedad, pertenecientes a la Dirección de Seguridad Pública del Municipio de Uruapan, Michoacán, se confirma en dos escalas del síndrome del desgaste ocupacional.

Por otra parte, la hipótesis de trabajo, la cual afirma que existe una correlación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los policías de 4 o más años de antigüedad, pertenecientes a la Dirección de Seguridad Pública del Municipio de Uruapan, Michoacán, se confirma en una de las escalas de desgaste

ocupacional, ya que se encontró correlación estadística significativa entre dichas variables.

## CONCLUSIONES

En la presente investigación se corrobora la hipótesis de estudio en la escala referente a la despersonalización, con base en los resultados presentados en el tercer capítulo; donde se muestra una correlación significativa entre esta variable y el fenómeno estrés.

En dicho capítulo, también se corrobora la hipótesis nula, al no existir una correlación significativa entre el estrés y las escalas de agotamiento e insatisfacción de logro.

Los tres primeros objetivos particulares, enfocados respectivamente a definir el concepto de estrés, identificar las principales causas que desencadenan este fenómeno y determinar sus principales síntomas, fueron alcanzados en el primer capítulo.

Igualmente, los objetivos 4, 5 y 6, referidos a conceptualizar el término de desgaste ocupacional, examinar sus principales desencadenantes e identificar sus principales consecuencias psicológicas, fueron cubiertos en el segundo capítulo.

El objetivo particular número 7, referente a la medición del nivel de estrés en los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública Municipal, se llevó a cabo



favorablemente a partir de la administración de la prueba denominada Perfil de Estrés, cuyos resultados se muestran en el tercer capítulo.

Respecto al objetivo número 8, que consiste en establecer el grado de desgaste ocupacional o burnout de los elementos de la Dirección de Seguridad Pública Municipal, se cumplió satisfactoriamente con base en la aplicación de la prueba psicológica conocida como Escala de Desgaste Ocupacional.

El noveno y último objetivo particular, referido a cuantificar la relación estadística entre el nivel de estrés y el índice de desgaste ocupacional de los elementos de la Dirección de Seguridad Pública Municipal, se pudo lograr mediante las fórmulas estadísticas conocidas como “r” de Pearson y varianza de factores comunes.

El objetivo general, expuesto en la introducción del presente estudio, se logró de manera lógica, como resultante del cumplimiento de los objetivos particulares, mencionados anteriormente.

Dentro de los hallazgos presentados en esta investigación, de manera empírica, no se encontró algún puntaje significativo que evidencie un nivel de estrés elevado entre los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública de la ciudad de Uruapan. Sin embargo, se mostró que el factor con el que menos cuentan los oficiales para afrontar el estrés, es el apoyo social. Por tal motivo, se puede considerar el realizar actividades tendientes a fomentar la convivencia social y familiar de los mismos.

En lo que respecta al síndrome de desgaste ocupacional o burnout, se descubrió que la despersonalización es el componente que mayormente se presenta entre los policías, por tanto, se debe hacer hincapié en el desarrollo de programas institucionales en el ámbito psicológico, que tengan como objetivo el manejo adecuado de sentimientos, actitudes negativas y de cinismo, así como reducir el endurecimiento afectivo y las respuestas frías e impersonales.

Un logro en el presente estudio, que también puede ser considerado como hallazgo singular, radica en que se indagó de manera más profunda sobre el fenómeno del burnout, a partir de una definición completa, al estructurar de forma sistemática los aspectos que giran alrededor de este fenómeno, como son: los principales estresores que se pueden propiciar en el trabajo, la satisfacción e insatisfacción laboral, y la calidad de vida en el ambiente.

Como consecuencia favorable de esta investigación, que logró resultados objetivos, se considera necesaria la atención por parte de la Dirección de Seguridad Pública de la ciudad de Uruapan, mantener y, de ser posible, mejorar las condiciones laborales que propicien en los policías un nivel adecuado de estrés para el mejor desempeño de su trabajo a favor de la ciudadanía. Se pueden sugerir ciertas líneas de investigación que lleven a un conocimiento más profundo sobre las causas que favorecen la aparición del síndrome de desgaste ocupacional, mediante la aplicación de herramientas de atención psicológica que permitan esclarecer la presencia de este fenómeno en dicha institución.

## BIBLIOGRAFÍA

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

Cungi, Charly. (2007)  
Estrés bajo control.  
Ediciones Larousse. México.

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

Kreitner, Kinicki. (1997)  
Comportamiento de las organizaciones.  
Editorial McGraw-Hill, Madrid.

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.

Rodríguez, A. Dei H.D. (2002)  
Psicología de las organizaciones.  
Editorial Docencia. Buenos Aires.

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

Arias Galicia, Fernando y Camacho Cristián, Carmen. (2006)

“El agotamiento profesional y el sentimiento de ineficiencia como predictores del compromiso afectivo, la satisfacción con el trabajo y la salud de los profesores”  
Primer Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales. Octubre 2006. Pp. 47.

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.

Hernández Vargas, Clara Iveth y Dickinson, María Eloisa. (2006)

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

Primer Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales. Octubre 2006. Pp. 45.

Novoa M. Nieto D. Forero C. (2005)

“Relación entre perfil psicológico, calidad de vida y estrés asistencial en personal de enfermería”.

Universitas Psychologica. Enero 2005. Vol 4. Pp 63-75.

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

“Burnout en docentes del CCH-UNAM”

Primer Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales. Octubre 2006. Pp. 43.

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

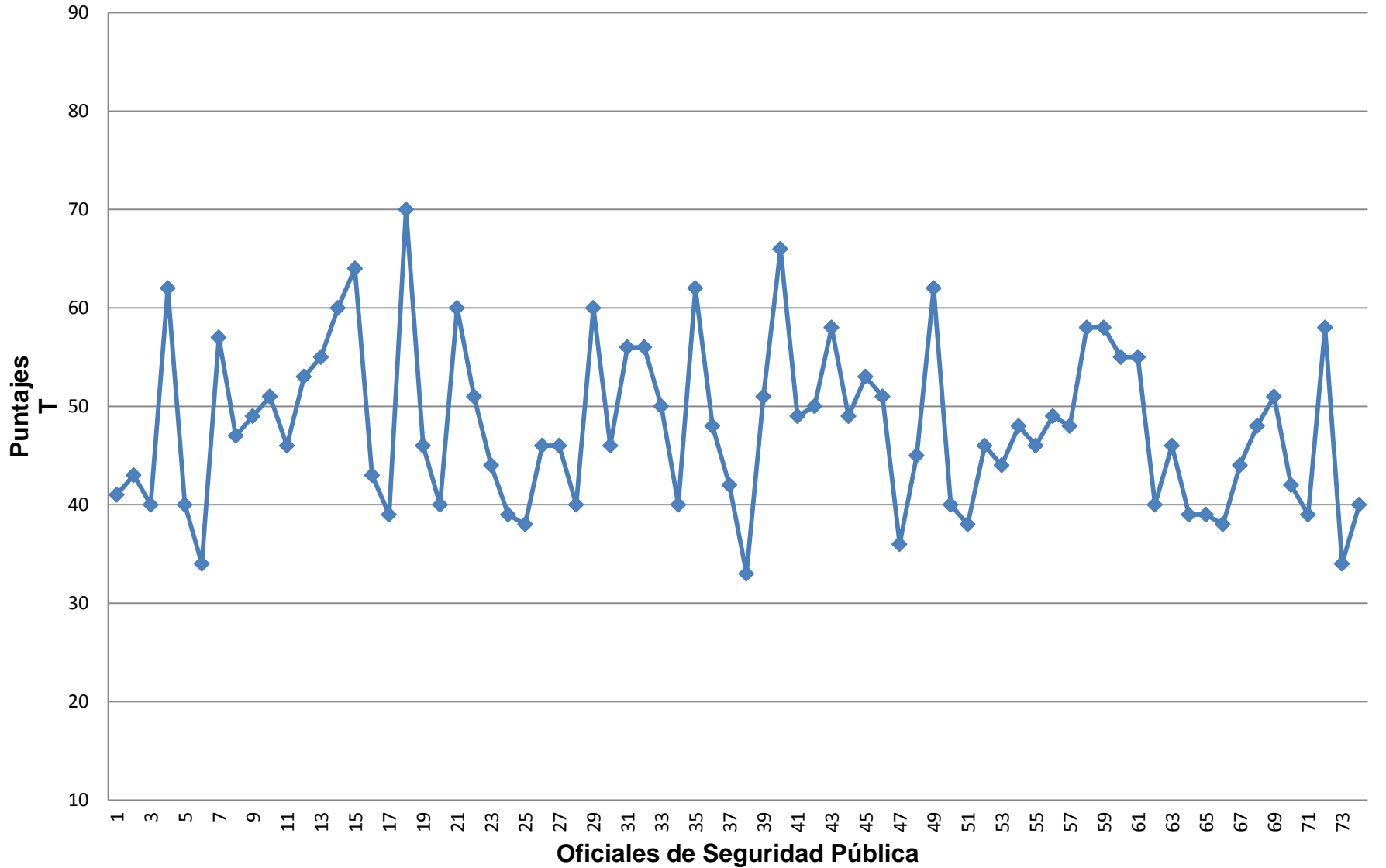
Granda Carazas, Eloy (2006)

“LA INSATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR DEL BAJO RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR”

<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bidvrtuadata/publicaciones/quipukemayoc/2006/segundo/a10.pdf>

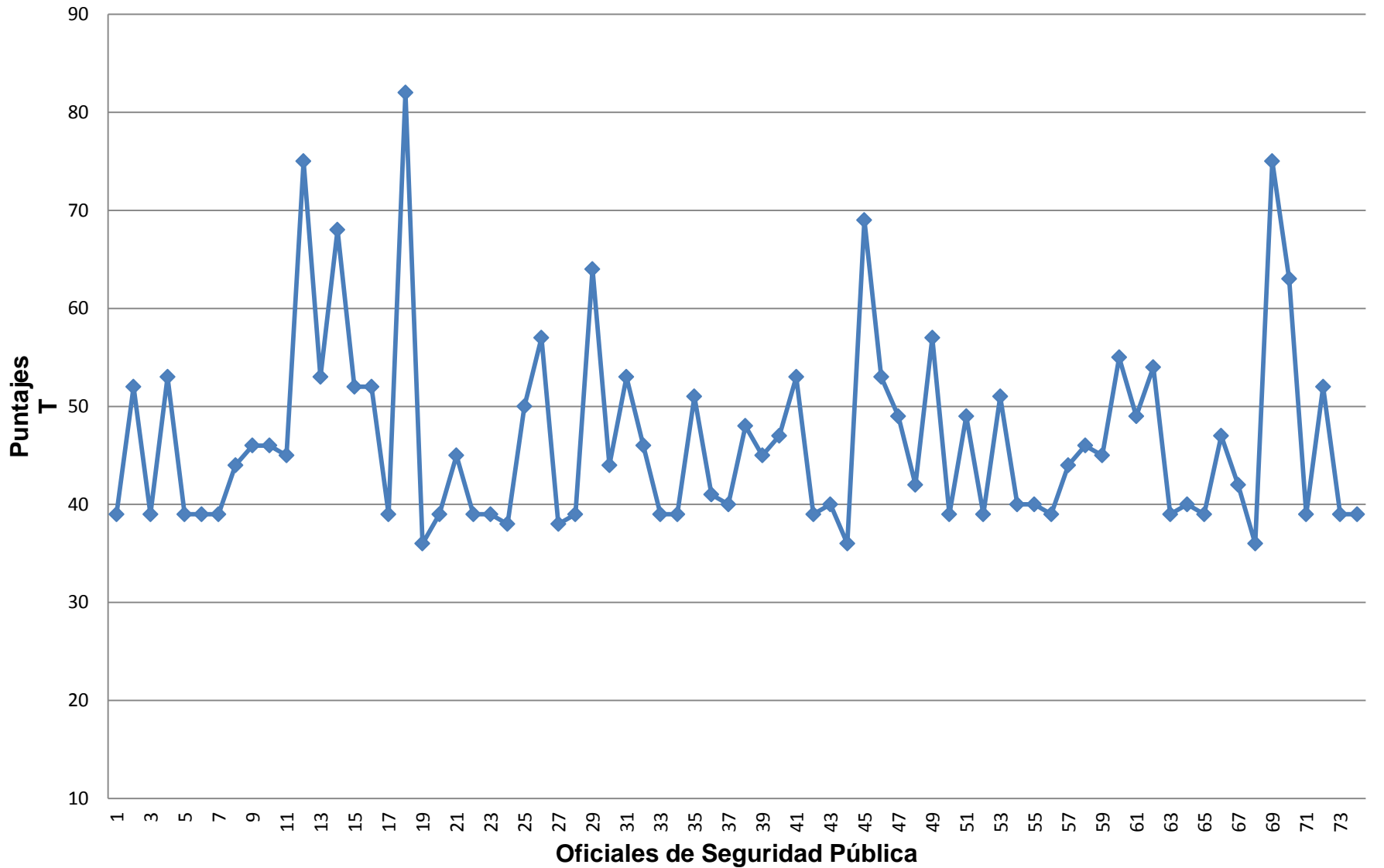
# ANEXO 1

## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE AGOTAMIENTO



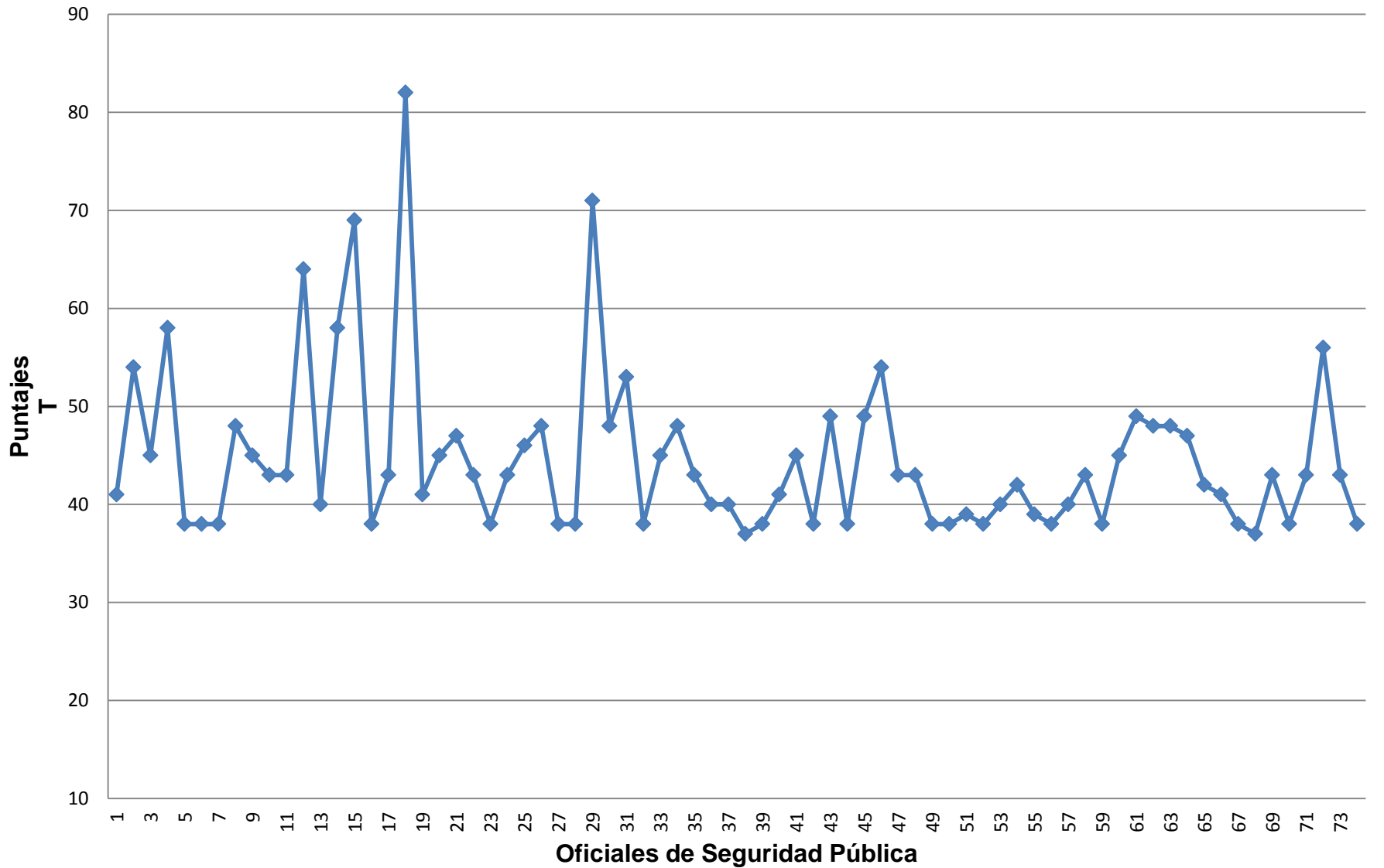
## ANEXO 2

### PUNTAJES T DE LA ESCALA DE DESPERSONALIZACIÓN



# ANEXO 3

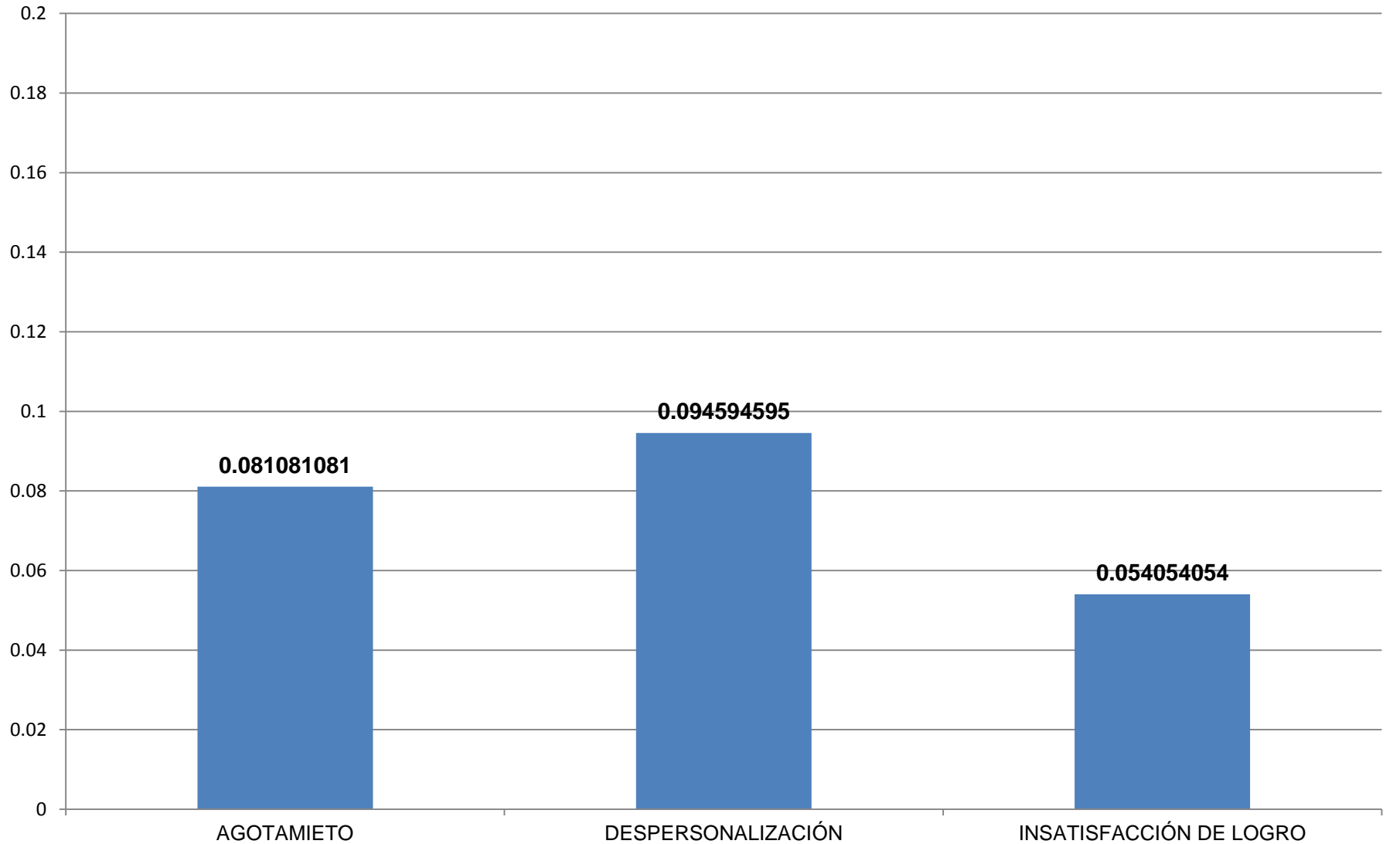
## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE INSATISFACCIÓN DE LOGRO





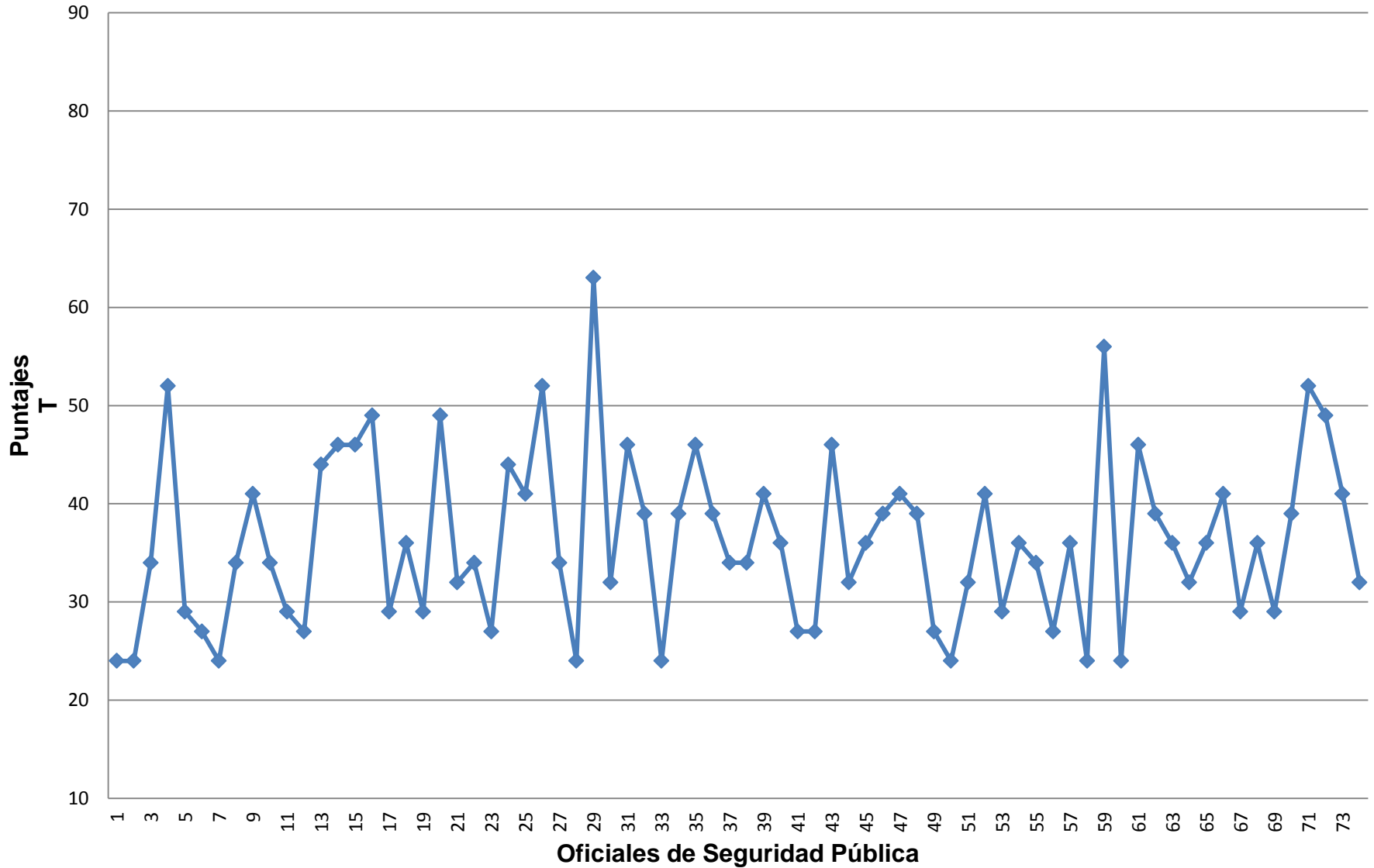
## ANEXO 4

### PORCENTAJES DE SUJETOS CON ALTOS PUNTAJES T EN LA ESCALA DE DESGASTE OCUPACIONAL



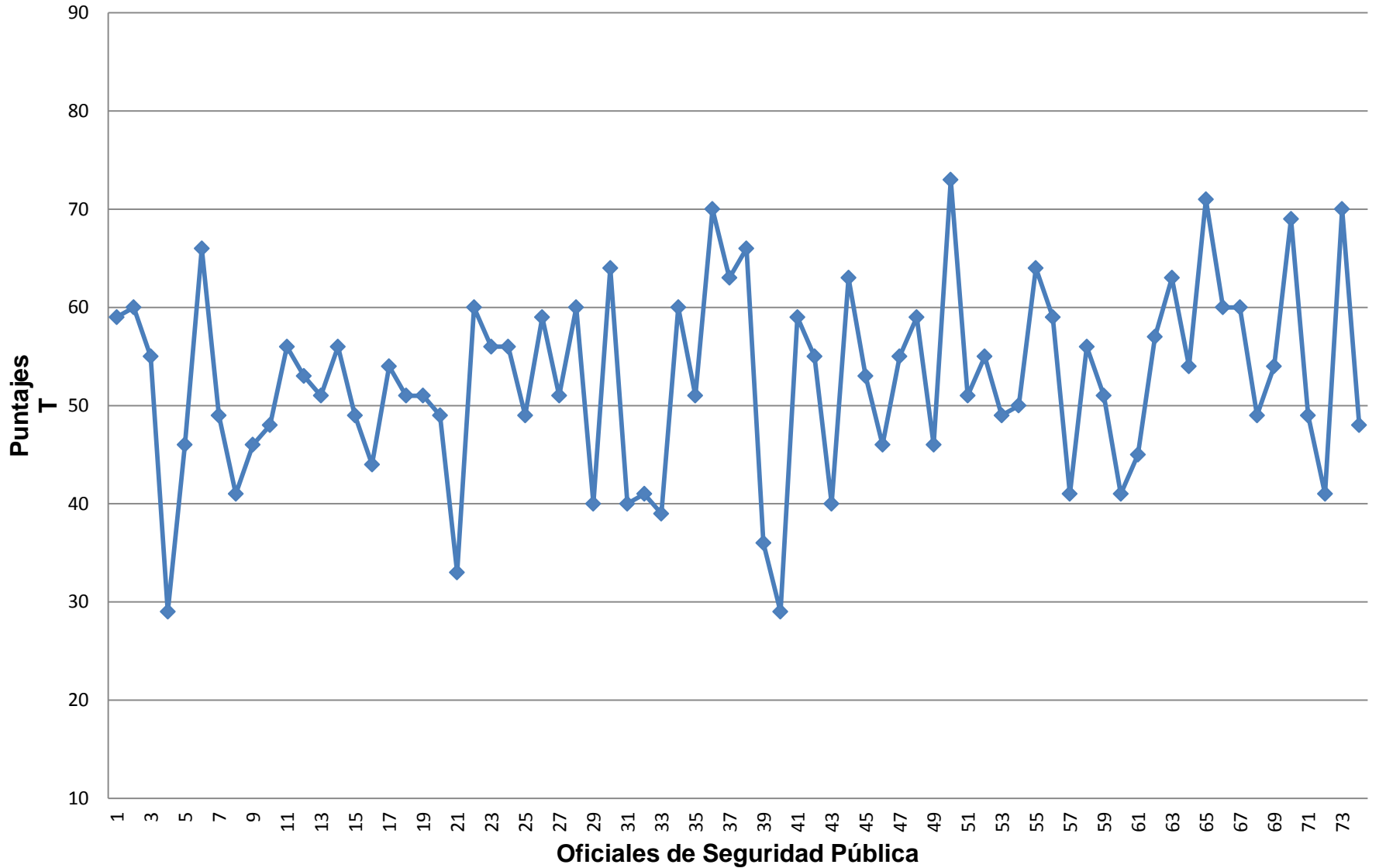
# ANEXO 5

## PUNTAJES T DE LA ESCALA DEL PERFIL DE ESTRÉS



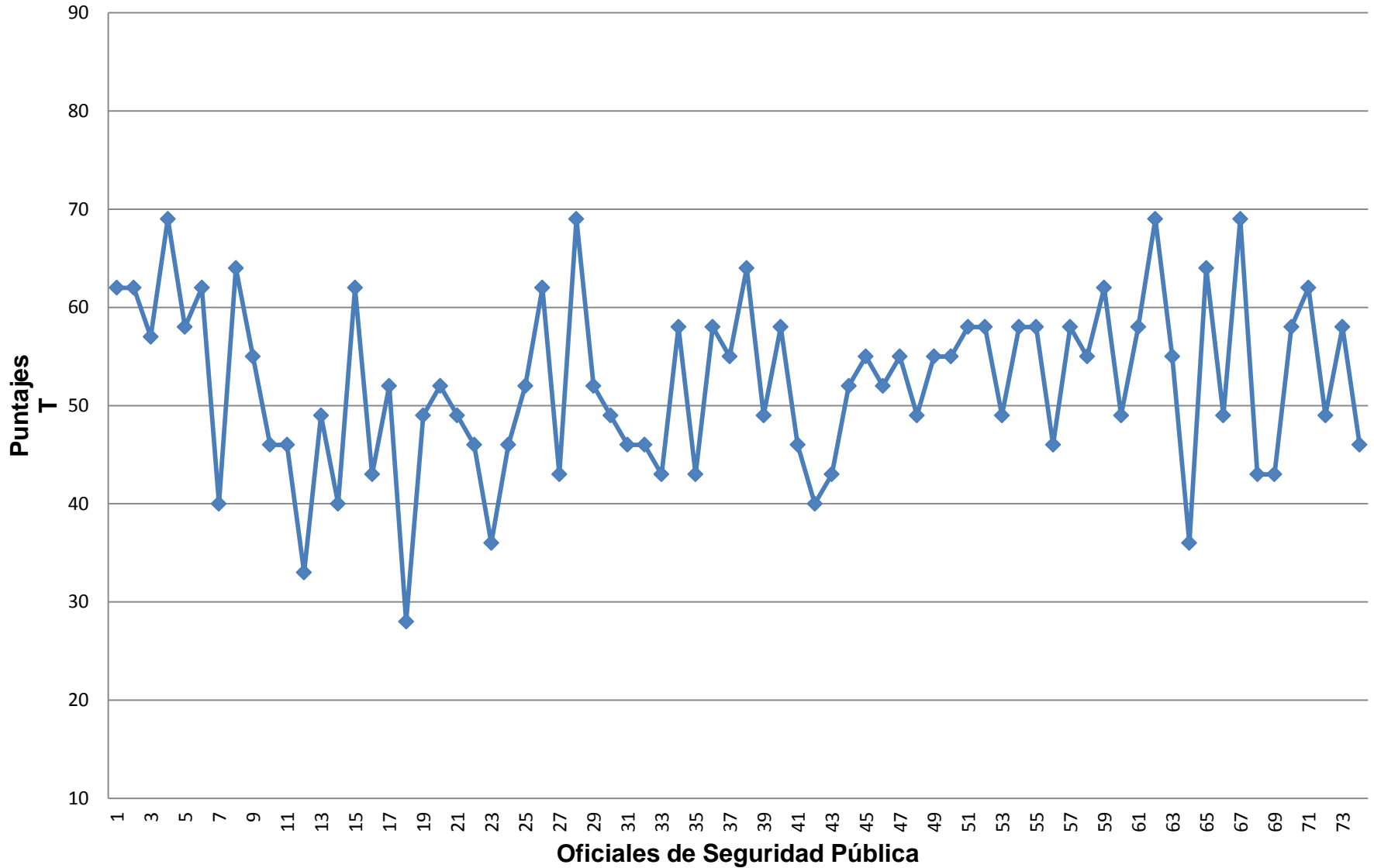
# ANEXO 6

## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE SALUD



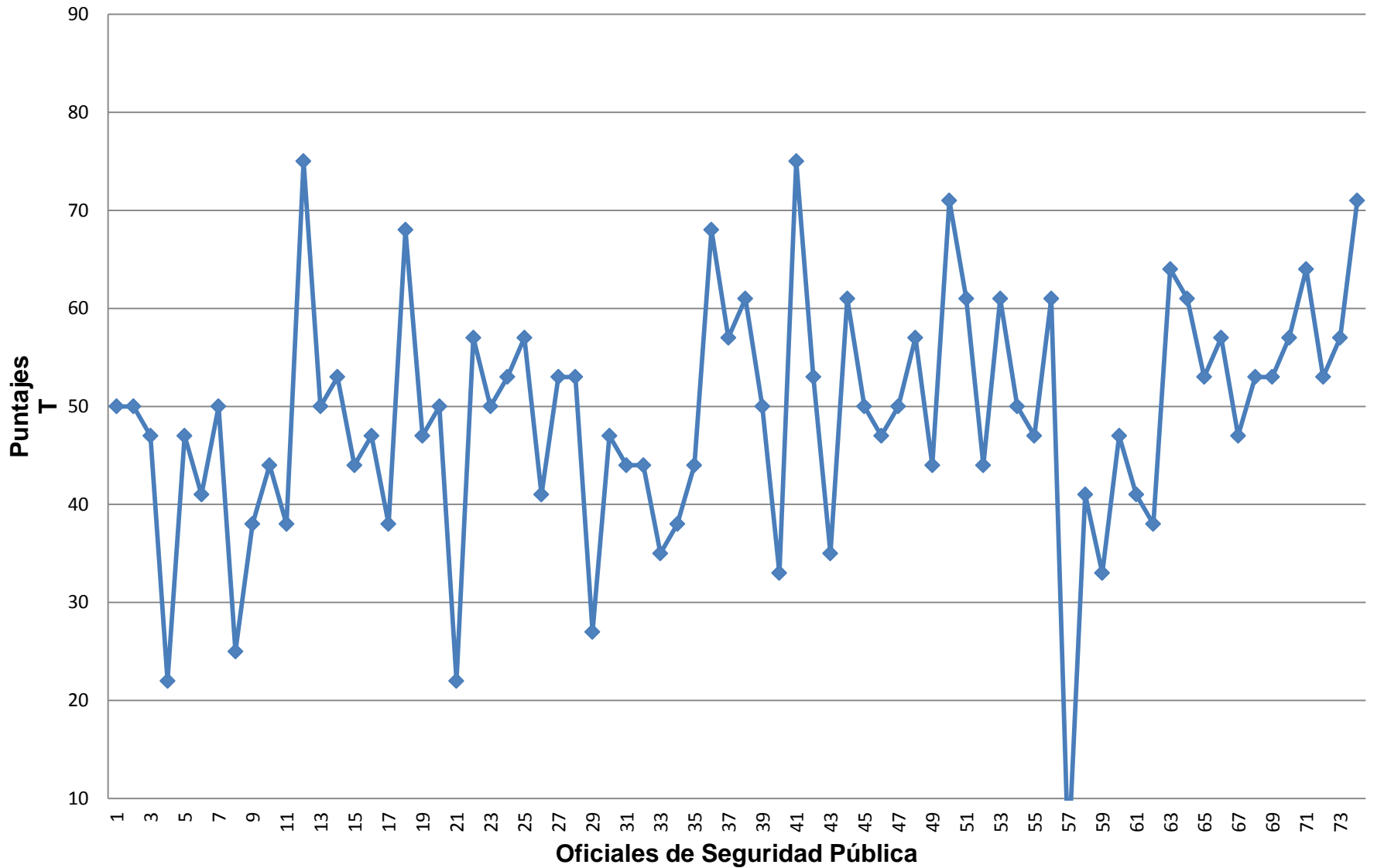
# ANEXO 7

## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE EJERCICIO

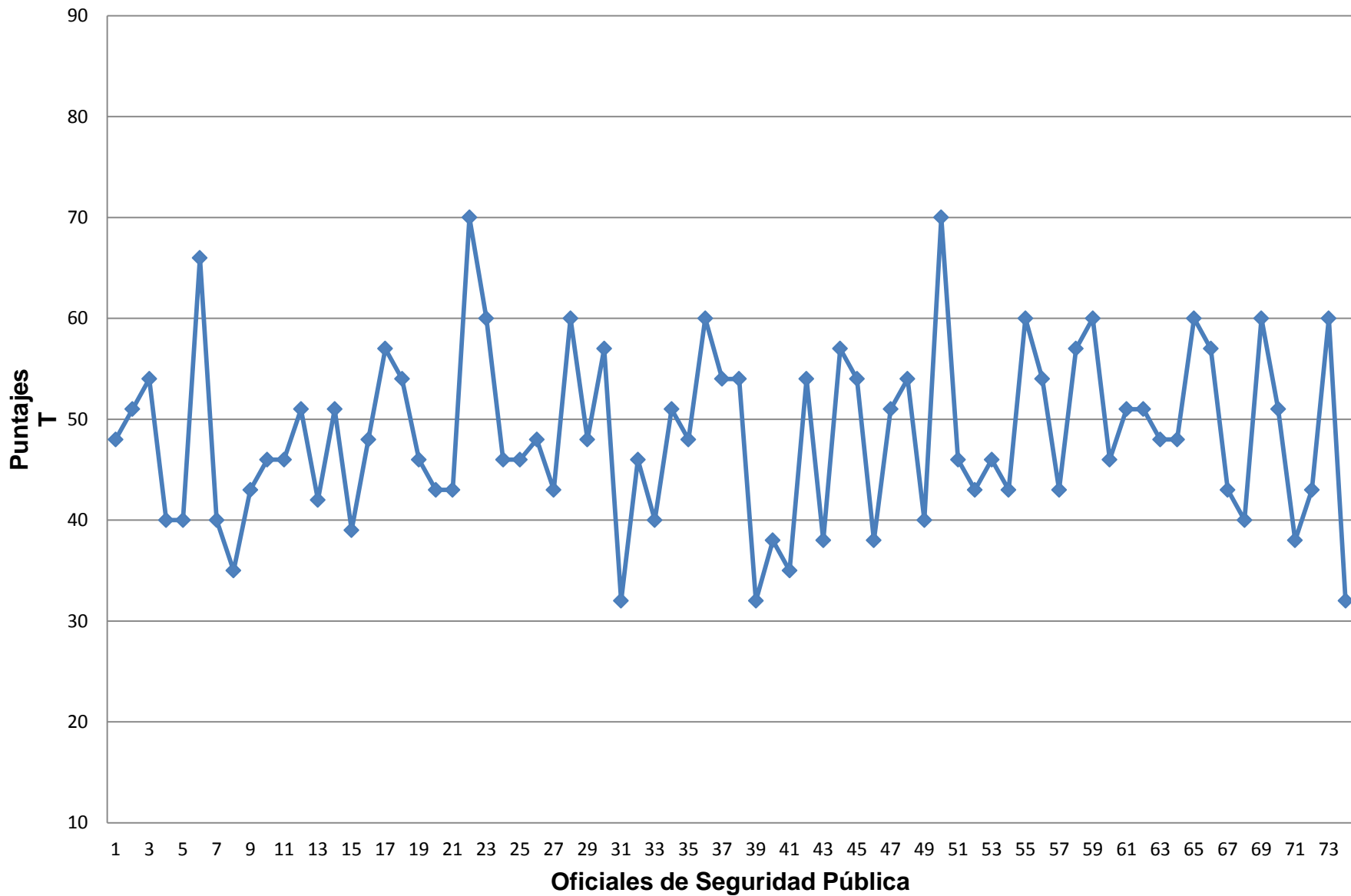


# ANEXO 8

## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE SUEÑO

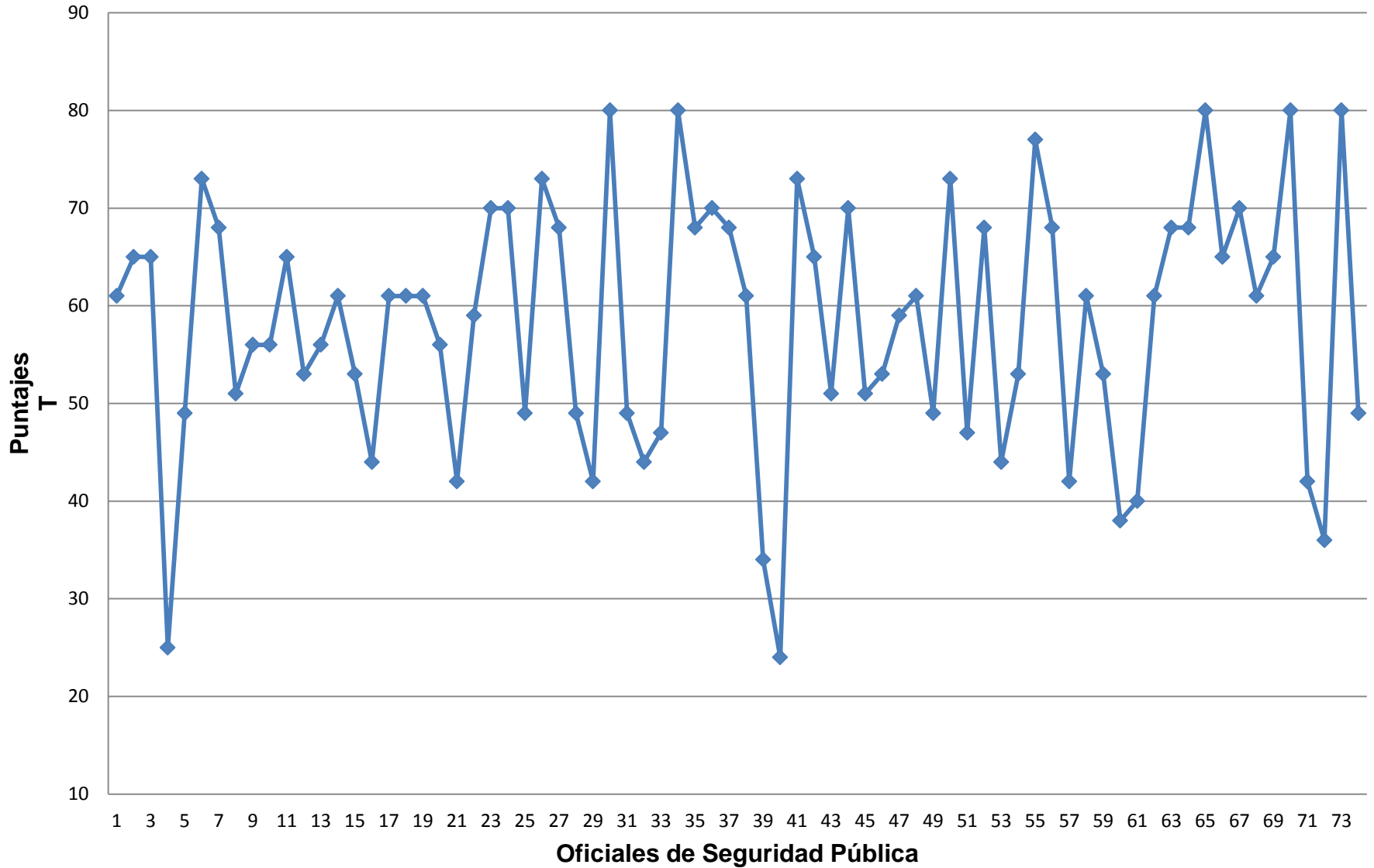


## ANEXO 9 PUNTAJES T DE LA ESCALA DE ALIMENTACIÓN



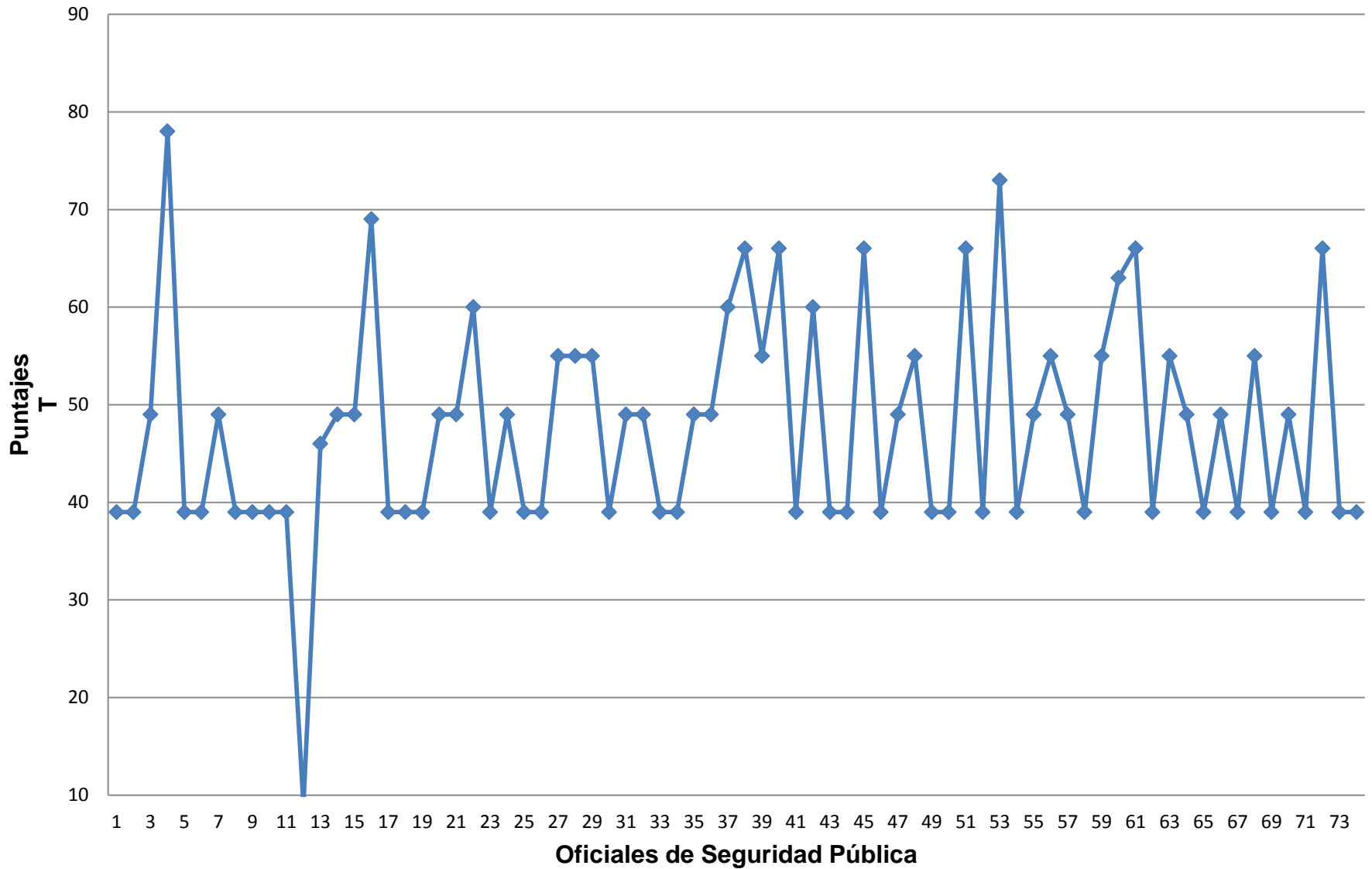
# ANEXO 10

## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE PREVENCIÓN



# ANEXO 11

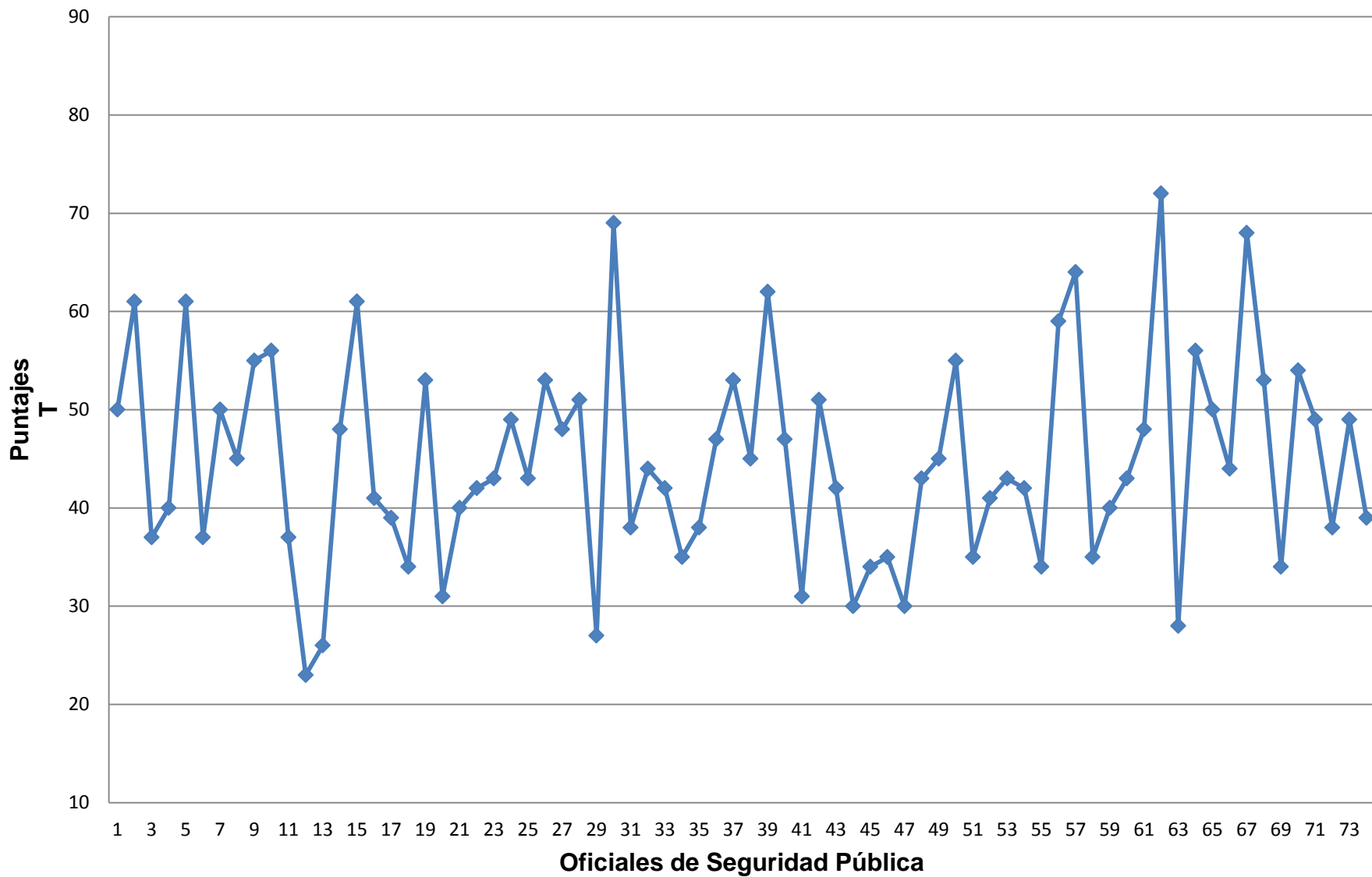
## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE CONGLOMERADOS DE ARC





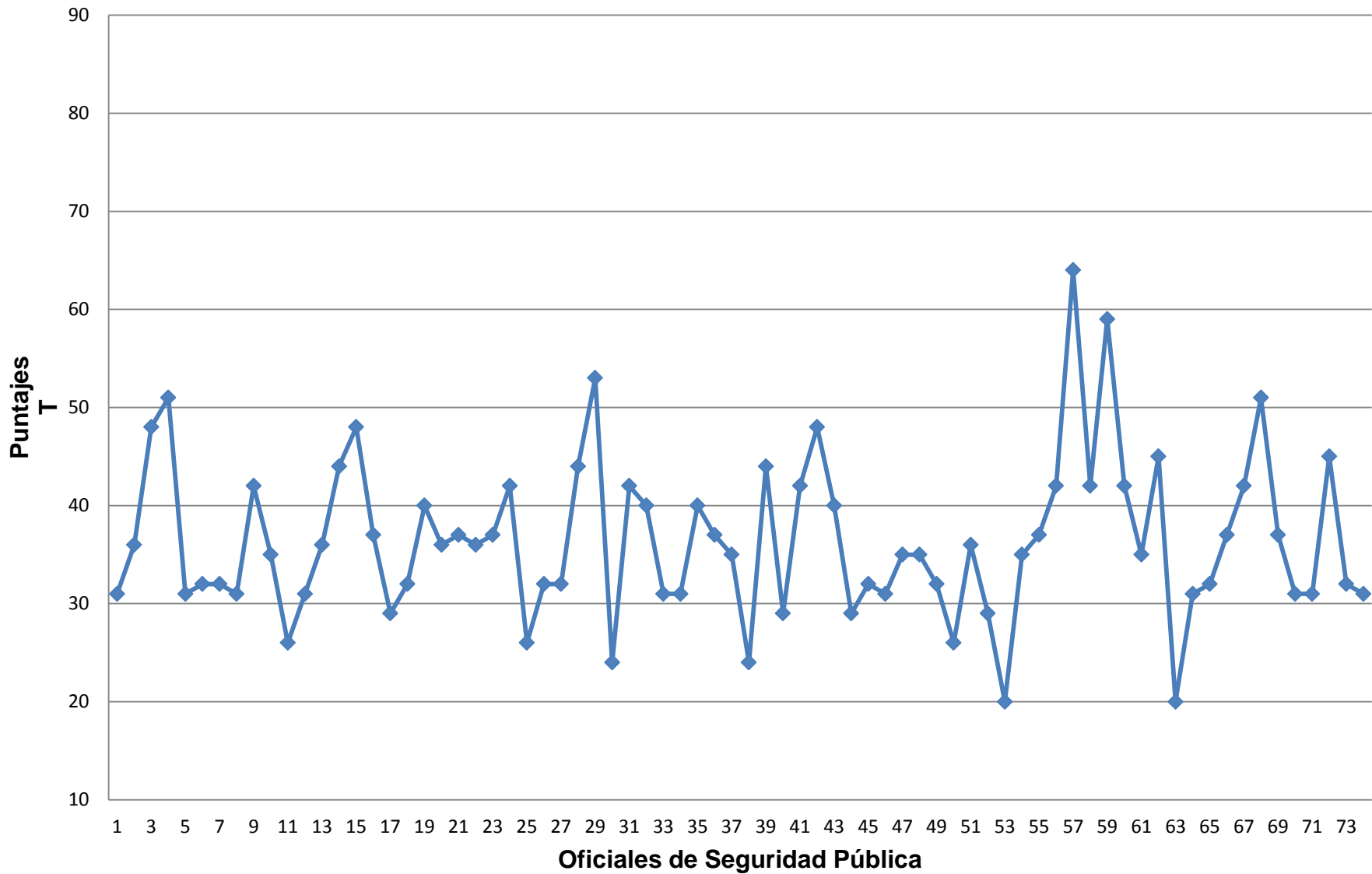
## ANEXO 12

### PUNTAJES T DE LA ESCALA DE APOYO SOCIAL



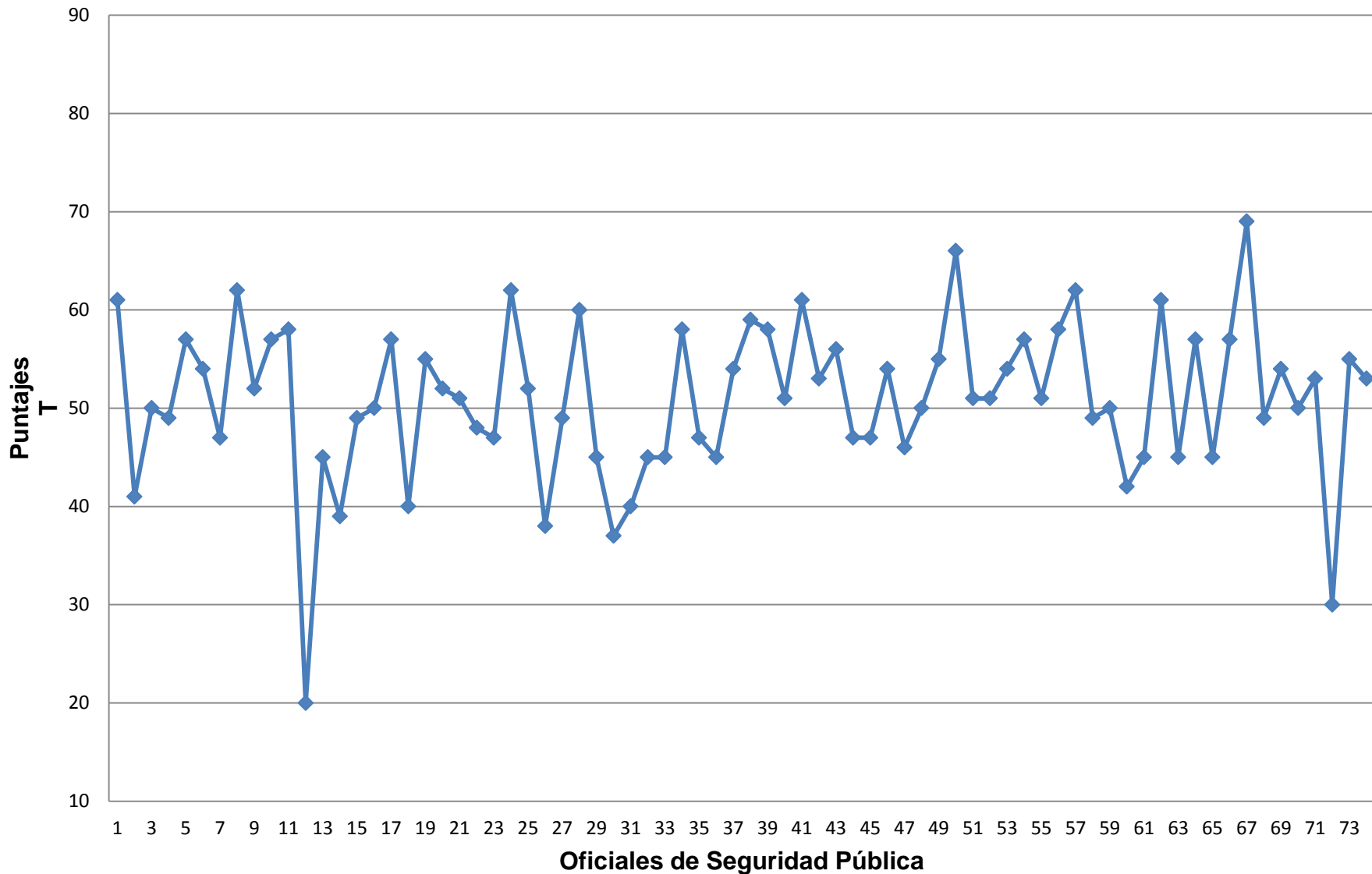
# ANEXO 13

## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE CONDUCTA TIPO A



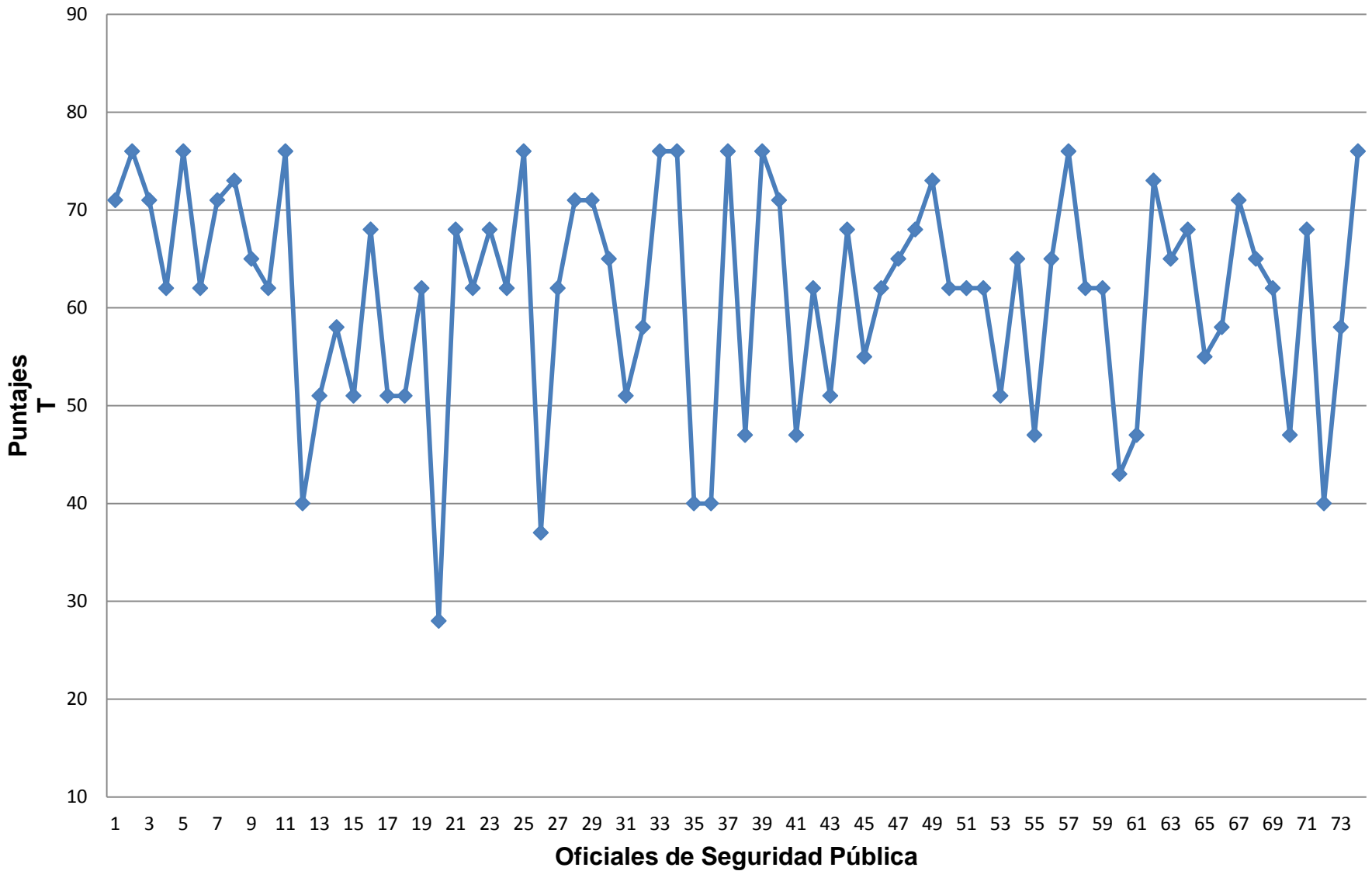
# ANEXO 14

## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE FUERZA COGNITIVA



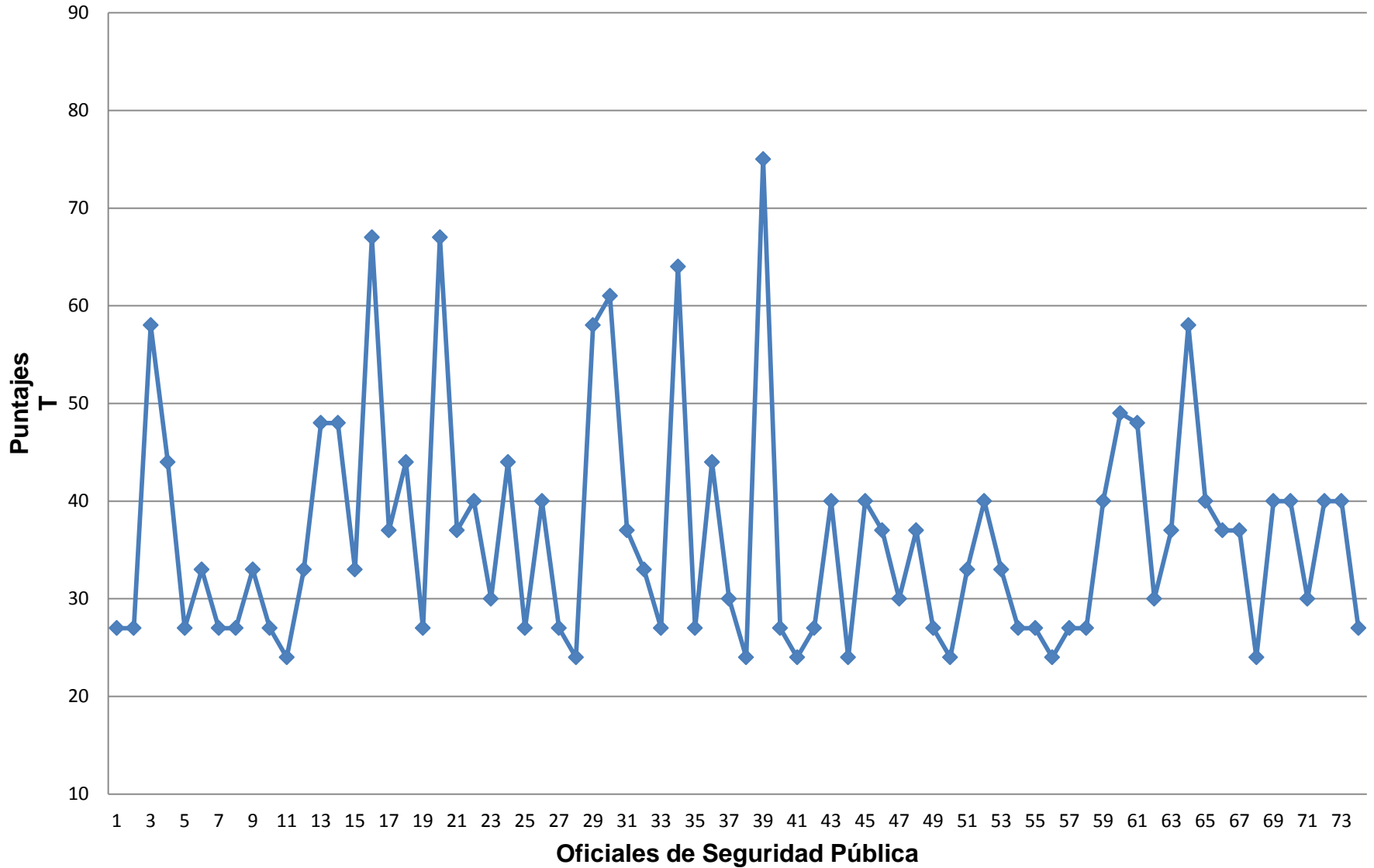
# ANEXO 15

## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE VALORACIÓN POSITIVA



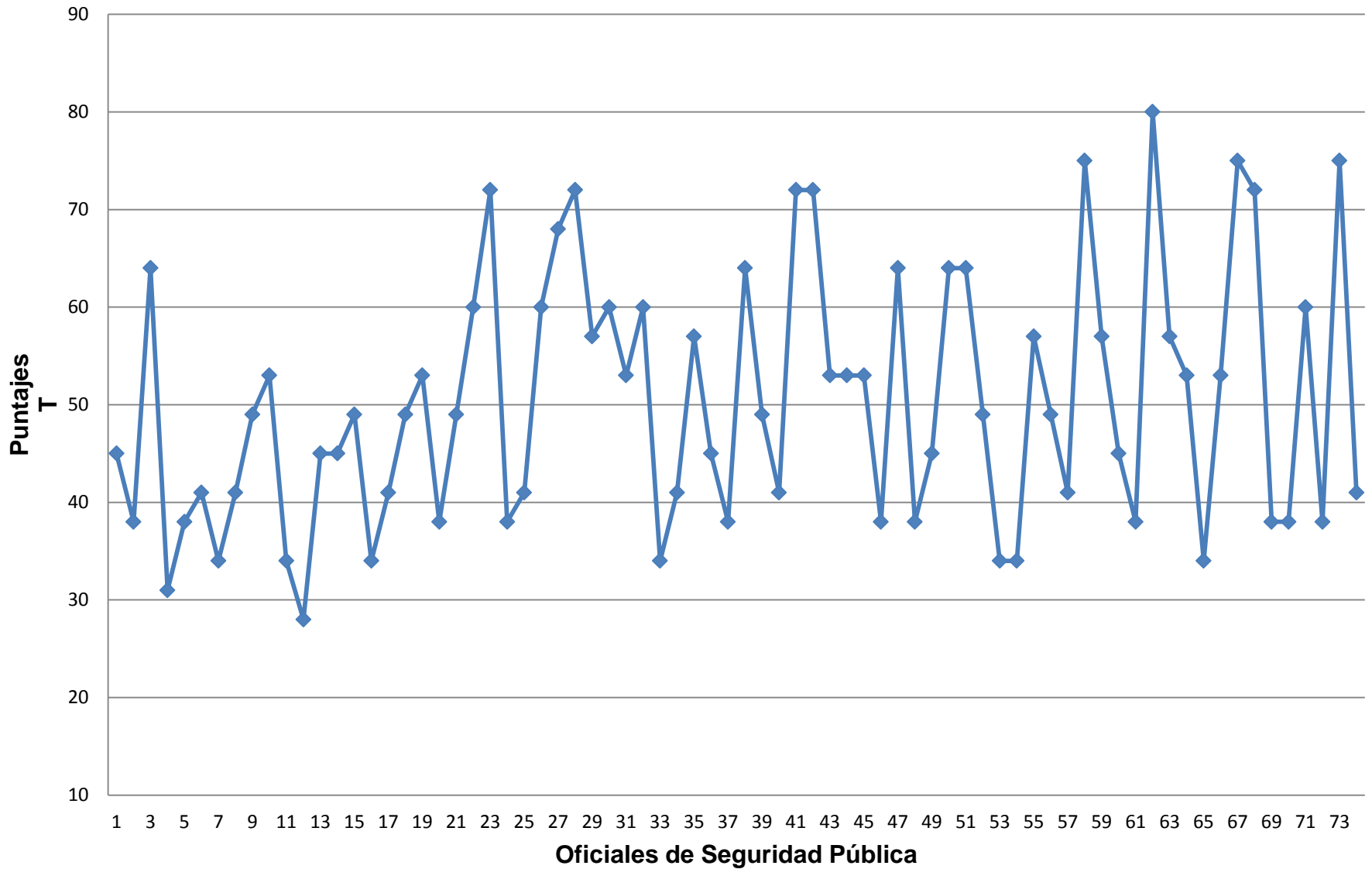
# ANEXO 16

## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE VALORACIÓN NEGATIVA



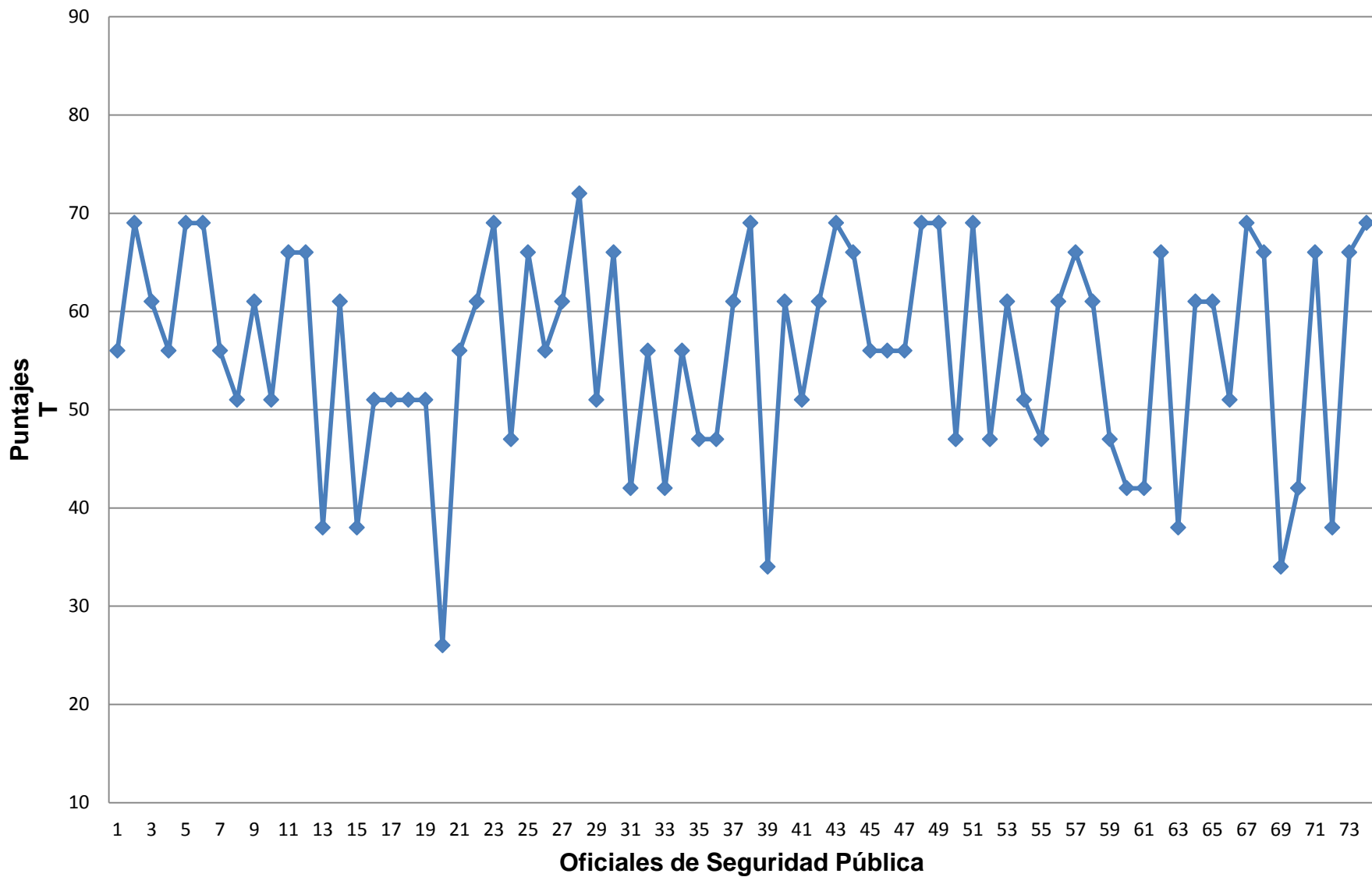
# ANEXO 17

## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE MINIMIZACIÓN DE LA AMENAZA



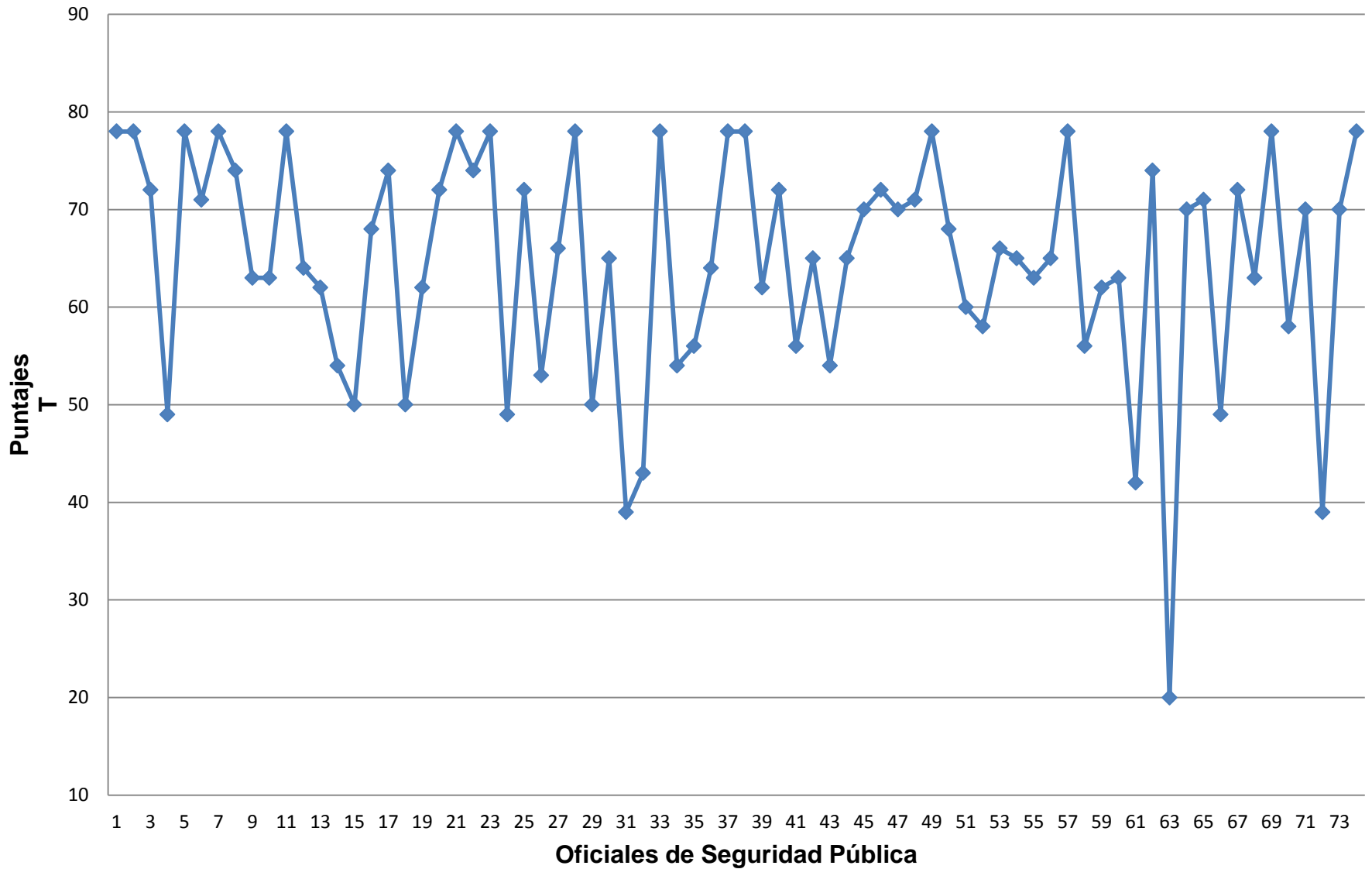
# ANEXO 18

## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE CONCENTRACIÓN EN EL PROBLEMA



# ANEXO 19

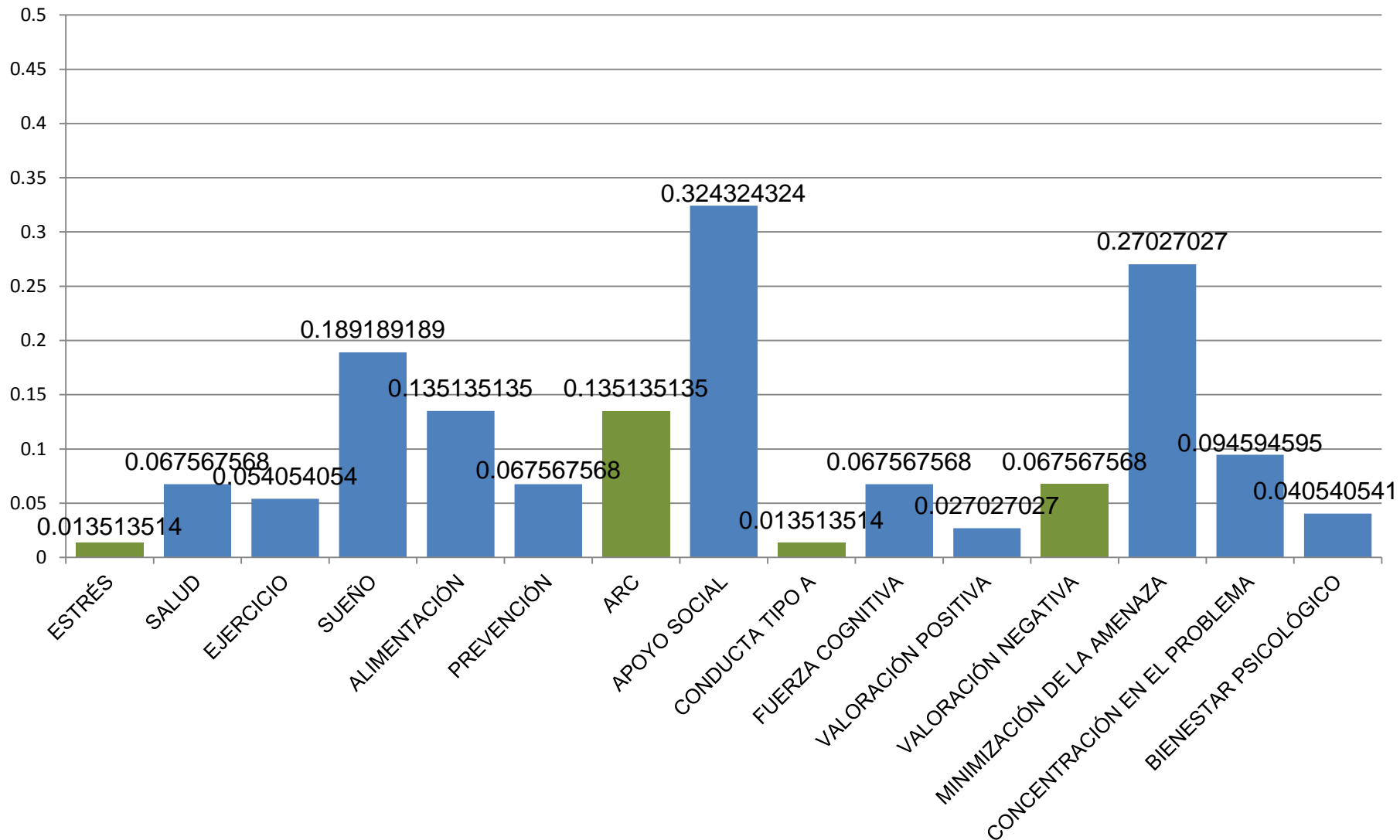
## PUNTAJES T DE LA ESCALA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO





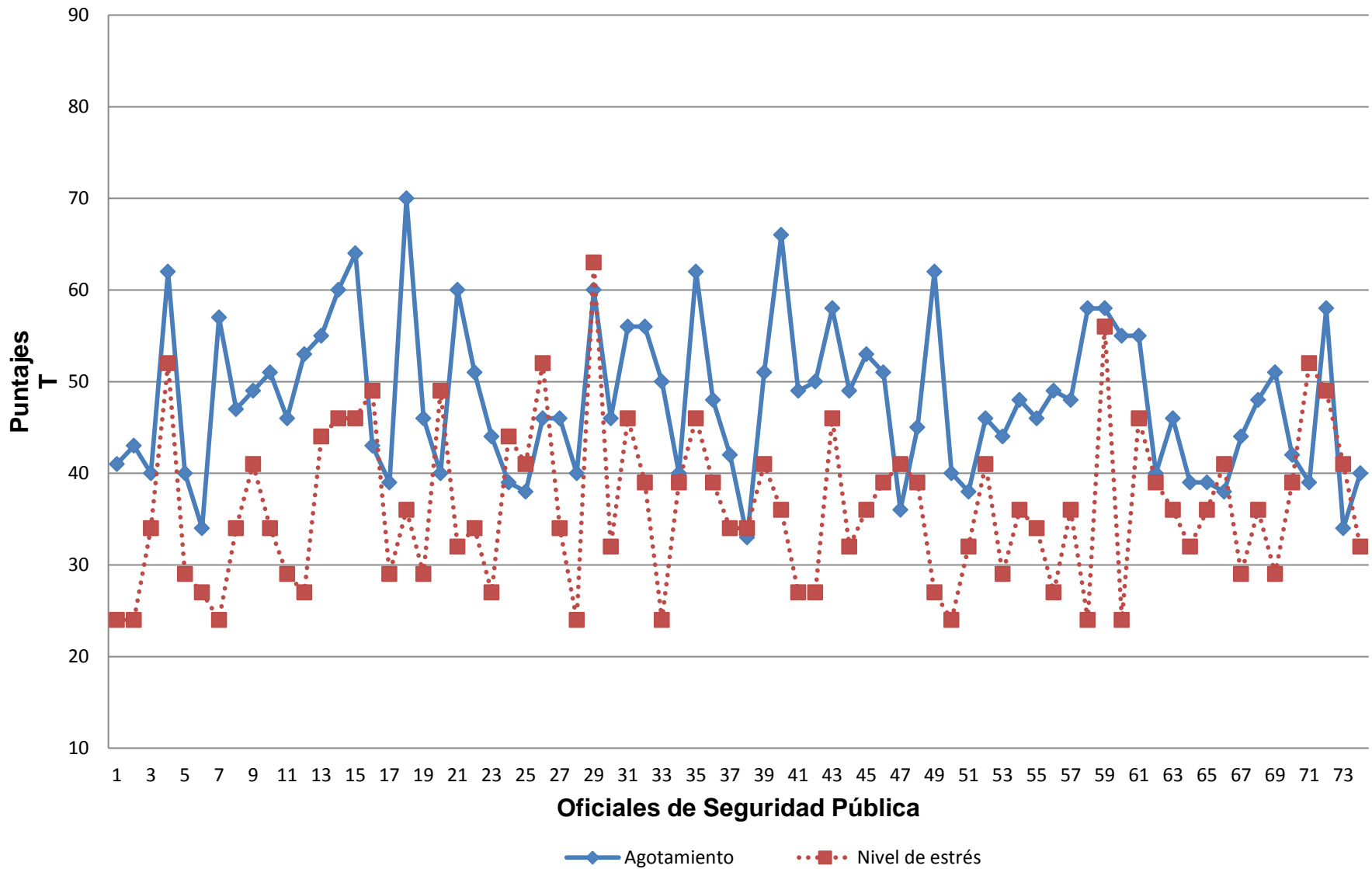
## ANEXO 20

### PORCENTAJES DE SUJETOS CON PUNTAJES T SIGNIFICATIVOS EN EL PERFIL DE ÉSTRES



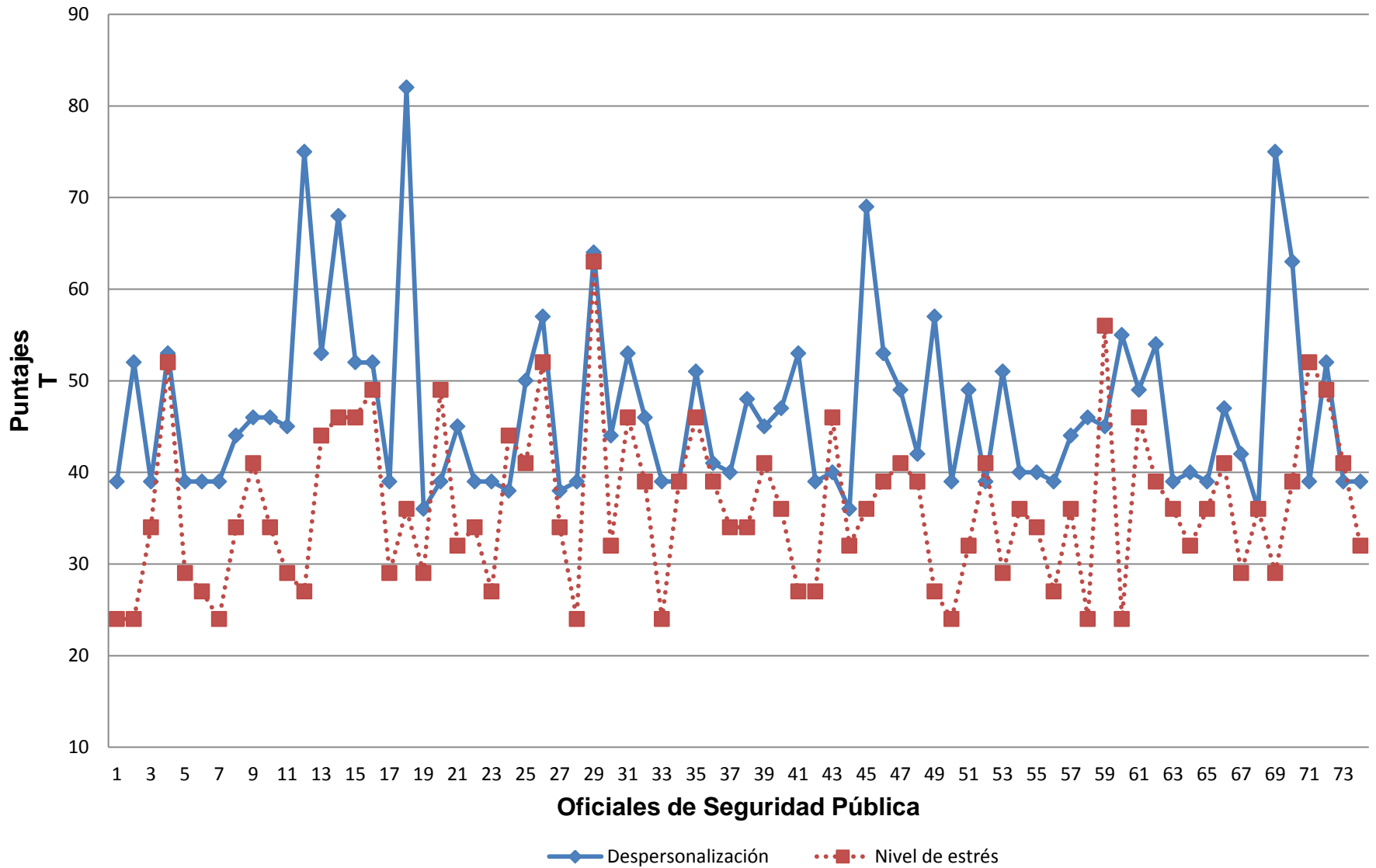
# ANEXO 21

## CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL AGOTAMIENTO



# ANEXO 22

## CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y DESPERSONALIZACIÓN



# ANEXO 23

## CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y LA INSATISFACCIÓN DE LOGRO

