



**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 PROFESORES DE LA SECUNDARIA Y PREPARATORIA DEL  
COLEGIO LA PAZ.***

**TESIS**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

Aída Berber Tapia.

Asesor: Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos.

Uruapan, Michoacán. A 30 de enero de 2014.

# ÍNDICE

## **Introducción.**

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

## **Capítulo 1. El estrés.**

1.1. Antecedentes históricos del estrés. . . . .	12
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés. . . . .	16
1.2.1. Estrés como estímulo. . . . .	17
1.2.2. Estrés como respuesta. . . . .	19
1.2.3. Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista). . . . .	24
1.3. Los agentes estresores. . . . .	27
1.3.1. Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos . . . . .	28
1.3.2. Estresores biogénicos. . . . .	30
1.3.3. Estresores en el ámbito laboral . . . . .	31
1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés. . . . .	32
1.5. Los moduladores del estrés. . . . .	34

1.5.1. El control percibido.	34
1.5.2. El apoyo social.	35
1.5.3. El tipo de personalidad: A/B.	36
1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardíacos.	37
1.6. Los efectos negativos del estrés.	39

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

2.1. Marco conceptual.	41
2.1.1. Antecedentes históricos del concepto.	41
2.1.2. Perspectivas teóricas.	43
2.1.3. Definiciones.	45
2.2. Componentes del desgaste ocupacional.	47
2.3. Desarrollo del burnout.	48
2.3.1. Fases del burnout.	49
2.3.2. Factores desencadenantes.	50
2.4. Estrategias de afrontamiento.	52
2.4.1. Estrategias organizacionales.	54
2.4.2. Estrategias individuales.	55
2.4.3. Amortiguadores del burnout.	56
2.5. Medición del burnout.	57
2.6. Satisfacción vs insatisfacción laboral.	58
2.7. Calidad de vida en el trabajo.	61
2.8. Estrés y desgaste ocupacional.	62

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

3.1. Descripción metodológica. . . . .	65
3.1.1. Enfoque cuantitativo. . . . .	65
3.1.2. Investigación no experimental. . . . .	67
3.1.3. Diseño trasversal. . . . .	68
3.1.4. Alcance correlacional. . . . .	69
3.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. . . . .	70
3.2. Delimitación y descripción de la población. . . . .	72
3.3. Descripción del proceso de investigación. . . . .	73
3.4. Análisis e interpretación de resultados. . . . .	75
3.4.1. El nivel de estrés en los profesores de la secundaria y preparatoria del Colegio la Paz. . . . .	75
3.4.2. Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional . . . . .	78
3.4.3. Relación entre el nivel estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional. . . . .	80
Conclusiones. . . . .	84
Bibliografía. . . . .	86
Mesografía. . . . .	88
Anexos.	

# INTRODUCCIÓN

En el presente documento se expone la indagación realizada sobre la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los profesores de una institución educativa privada. En seguida, como tarea inicial, se proporcionan los elementos necesarios que brinden un panorama general al lector.

## **Antecedentes.**

En la presente investigación se abordan dos variables que, en el tiempo actual, han venido cobrando relevancia en el ámbito de la psicología y las ciencias de la salud: el estrés y el desgaste ocupacional (burnout, en el idioma inglés).

El término estrés proviene de la física y la arquitectura; se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto y mediante la cual se puede deformar o romper. En la psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos que representan demandas fuertes para el individuo, dado que amenazan con agotar sus recursos de afrontamiento.

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

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

De acuerdo con Bernaldo y Labrador (2008: 53), “el estrés hace referencia a un proceso interactivo determinado, fundamentalmente, por la discrepancia entre las demandas del medio y los recursos de la personas para hacerles frente. Se considera que una persona está sometida a estrés cuando ha de hacer frente a demandas ambientales que considera que sobrepasan sus recursos, de manera que percibe que no puede darles una respuesta efectiva”.

Por otra parte, el desgaste ocupacional, segunda variable del presente estudio, 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 el término burnout fue “definido 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” (Moriana y Herruzo; 2004: 45).

De acuerdo con la mencionada información y debido a la importancia de tales fenómenos psicológicos, se han llevado a cabo varias investigaciones para corroborar la posible existencia de tales manifestaciones en contextos laborales.

Guic y cols. (2002), investigaron el estrés laboral y la salud de ejecutivos en Chile. El estudio fue realizado a 264 gerentes de empresas del sector privado, 119 mujeres y 145 hombres, el rango fue de 25 y 65 años de edad, el instrumento que se utilizó para medir fue el OSI-2, el Índice Descriptivo del Trabajo de Depresión de Beck y la Lista de Síntomas de Cooper. Los resultados arrojados principalmente fueron de estrés laboral; al respecto, las características psicológicas de la personalidad afectan directamente a las consecuencias que puede tener el estrés en la salud y vida laboral de los trabajadores, de acuerdo con esta, hay posibilidades de que el individuo se proteja o sea vulnerable.

Otro de los estudios efectuados es de los investigadores Escribá y Pérez, (2007), quienes definieron el propósito de analizar las relaciones entre estrés laboral, burnout y síntomas psicopatológicos en los profesionales que trabajan en estos servicios, considerando tanto el total de la muestra como los distintos grupos profesionales.

Con una muestra de 639 médicos y enfermeras pertenecientes a la Sociedad Española de Medicina de Emergencia, observaron menor vitalidad, peor salud mental y mayor cansancio emocional en médicos que en enfermeras.

La investigación estuvo constituida por los trabajadores de los servicios de urgencia extra hospitalaria; los instrumentos aplicados para evaluar las variables analizadas fueron el Inventario de Estresores Laborales para Enfermería, el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de 90 Síntomas, Revisado (SCL-90-R), los

cuales fueron aplicados en forma colectiva. Además, se elaboró una hoja de datos personales para registrar aspectos referidos a variables demográficas y de la historia laboral.

En los resultados se realizaron análisis de correlación con cada uno de los grupos profesionales y con la muestra total, para analizar la relación existente entre estrés laboral, burnout, síntomas psicopatológicos y algunas variables sociolaborales.

En el total de la muestra aparece un mayor número de correlaciones y de mayor intensidad. En relación con el burnout, se observan altas relaciones significativas del estrés laboral con cansancio emocional y despersonalización, así como una menor correlación con realización personal. Con respecto a los síntomas psicopatológicos, las correlaciones del estrés laboral son altas con todas las escalas.

Para las variables sociolaborales se advierte una correlación significativa importante del estrés laboral con el tiempo de ejercicio profesional, y una menor correlación con la edad y el tiempo que lleva el individuo en su actual situación laboral.

Se finaliza con la mención de la investigación realizada en el año 2006 por Unda y Sandoval, quienes estudiaron el síndrome de desgaste profesional en docentes del Colegio de Ciencias y Humanidades de los planteles: Vallejo, Azcapotzalco, y oriente de la UNAM. Los instrumentos utilizados para la medición fueron el Inventario de Maslach (MBI) y la Escala del Grado de Satisfacción en el Trabajo. Los resultados indican que 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.

Conforme a la información encontrada en las mencionadas investigaciones, y dada la emergencia de los dos fenómenos psicológicos referidos, se puede sospechar que, en función de las apreciaciones del personal directivo, existe relación entre el nivel de estrés y el de burnout que manejan los profesores de secundaria y preparatoria del Colegio La Paz, en Uruapan, Michoacán.

### **Planteamiento del problema.**

El estrés es una problemática a la que se le está prestando atención actualmente, ya que afecta en distinto grado a la mayoría de las personas. A pesar de que aparentemente se tiene mucha información acerca de este síndrome, son pocos los sujetos que identifican el momento en que se encuentran en una situación de estrés.

Por otro lado, diversas actividades se desarrollan en un ámbito laboral en la mayoría de las sociedades, estas posiblemente tienen gran influencia en el estado de ánimo de los individuos. Los factores de riesgo, la economía y los problemas familiares, envuelven al sujeto en un ambiente de cansancio, angustia, intranquilidad y distracción. Por este motivo, es de gran relevancia conocer el llamado desgaste ocupacional o burnout, para detectar cuando se esté pasando por una situación de esta índole.

Los directivos de la Colegio La Paz, indican que los trabajadores de dicha institución señalan sentirse agotados debido a los requerimientos laborales, mencionan tener una repercusión en su salud y cumplimiento de metas, a causa de estas declaraciones es importante tener una descripción del estrés y el desgaste ocupacional, ya que permitirá la comprensión de las mencionadas variables y conocer la relación que existe entre ellas.

Por lo anterior, se buscó dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los profesores que laboran en la secundaria y preparatoria del Colegio La Paz, en Uruapan, Michoacán?

### **Objetivos.**

Las finalidades enunciadas enseguida permitieron la optimización de recursos y la conservación del carácter científico de esta investigación.

#### **Objetivo general.**

Determinar la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los profesores de la escuela secundaria y preparatoria Colegio La Paz, en Uruapan, Michoacán.

#### **Objetivos particulares.**

1. Definir el concepto de estrés.
2. Identificar los factores y causas que influyen en el desarrollo del estrés.
3. Establecer la relación que existe entre los conceptos de estrés y desgaste ocupacional.
4. Definir el concepto de desgaste ocupacional.
5. Señalar los factores que predisponen el desgaste ocupacional.
6. Medir el nivel de estrés en los profesores que laboran en la secundaria y preparatoria del Colegio La Paz.
7. Evaluar el nivel de desgaste ocupacional en los profesores que laboran en la secundaria y preparatoria del Colegio La Paz.

### **Hipótesis.**

Esta investigación se encuentra bajo el enfoque cuantitativo, por lo que es necesario plantear las siguientes hipótesis.

#### **Hipótesis de trabajo.**

Existe una relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los profesores que laboran en la secundaria y preparatoria del Colegio La Paz, en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

#### **Hipótesis nula.**

No existe una relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, en los profesores que laboran en la secundaria y preparatoria del Colegio La Paz, en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

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

Para la primera variable, estrés, se tomó como indicador de su presencia el puntaje normalizado que arrojó la administración del test psicométrico denominado AMAS, de Reynolds y cols. (2007). Esta prueba psicométrica posee los estándares de validez y confiabilidad exigidos por la comunidad científica de la psicología.

Para la segunda variable, desgaste ocupacional, se tomó como indicador el puntaje normalizado que arrojó la administración del test psicométrico llamado Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) elaborada por Uribe (2010). Este instrumento mide dicha variable en tres escalas: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro. Los resultados se presentan en puntaje "T".

### **Justificación.**

La presente investigación beneficiará principalmente a los directivos del Colegio La Paz, les permitirá conocer sobre el nivel de estrés del personal docente y el impacto que tiene en el desgaste ocupacional. Los resultados que se logren darán elementos a la institución para que a partir de estos se tomen las medidas pertinentes, lo cual implicaría incluso instruir a los trabajadores, con técnicas de afrontamiento del estrés

y educación acerca de los factores psicológicos que influyen en el desgaste ocupacional.

El empleado, al estar al tanto de dichos resultados de la investigación, sabrá que el estrés como el desgaste ocupacional, tiene afectaciones negativas en la productividad, esto le planteará un panorama en el cual pudiese implementar medidas de prevención que le ayuden a tener una mayor productividad y una mayor satisfacción personal.

También se fortalecerá al campo de la psicología, aportando mayor información respecto a la medición del estrés y desgaste ocupacional, para obtener evidencias acerca de la relación de estas y así propiciar futuras líneas de investigación.

Del mismo modo, se aportara información que puede ser de gran ayuda al sector laboral, debido a que el estrés y desgaste ocupacional son fenómenos que se presentan con frecuencia en los trabajadores, afectando su salud física y emocional.

Asimismo, el presente estudio beneficiará a la sociedad en general, ya que le permitirá a los individuos conocer los resultados, identificarse con ellos y percatarse si están padeciendo estrés o desgaste ocupacional, incluso implementar estrategias personales para reducirlo.

### **Marco de referencia.**

La presente investigación se llevó a cabo en la escuela secundaria y en la preparatoria “Colegio La Paz”, cuyo plantel se encuentra ubicado en la calle Héroes de Cananea #820, en la colonia San José Obrero, en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

El Colegio La Paz fue fundado en el año de 1892 por las religiosas de la congregación de las Hermanas de los Pobres, Siervas del Sagrado Corazón, por lo cual dicha institución es de carácter religioso; imparte educación preescolar, primaria, secundaria y preparatoria.

Para fines de esta investigación, se tomará en cuenta a los profesores de la escuela secundaria, la cual tiene veinticuatro, así como a los de la preparatoria, que son veintiocho. Esta planta docente se encuentra integrada por pedagogos y maestros normalistas.

En cuanto a la filosofía institucional, establecen promover una educación integral de calidad, que permita a cada persona manifestar su amor, desarrollando sus capacidades y competencias para la vida a favor de la comunidad, de modo que se fortalezca la comunión, la participación y la solidaridad.

En el ideario de la institución describen su misión: “Somos una Institución educativa católica que se empeña en dignificar a la persona mediante la formación integral de los alumnos, a través de estrategias pedagógicas actuales cimentadas en la práctica de la rectitud, la paz, el trabajo y el amor hecho servicio, bajo el principio de

quien lo hace TODO POR DIOS y buscando el mayor bien de sus semejantes, viviendo en TODO CARIDAD”.

Respecto a la visión del colegio, declaran que: “El Colegio La Paz ha de ser una institución innovadora y de impacto social, reconocida por su calidad en la formación humano-cristiana y académica que induzca al educando a ser promotor de la rectitud y la paz por el impulso al crecimiento del más necesitado, en la construcción de una sociedad más humana, por la práctica del amor”.

Respecto a la infraestructura de la secundaria y de la preparatoria, cada escuela tiene un edificio en el cual se encuentran los salones y los laboratorios, en donde se imparten las clases; además, cuentan con siete canchas deportivas para las actividades físicas, cinco áreas verdes para las diligencias recreativas y cuatro oficinas por escuela, en donde se encargan de los archivos de los alumnos y cuestiones administrativas.

# CAPÍTULO 1

## EL ESTRÉS

En el presente capítulo se desarrolla la temática concerniente a la primera variable de investigación, el estrés. Para ello, se exponen sus antecedentes históricos, los enfoques teóricos sobre esta condición, los agentes estresores, los procesos del pensamiento que lo propician, sus moduladores y los efectos negativos del estrés.

### 1.1. Antecedentes históricos del estrés.

La palabra estrés proviene del latín *stringere*, que significa presionar, comprimir u oprimir. Después, este término comenzó a utilizarse en distintas disciplinas como la física y la metalurgia, para referirse a la fuerza que se aplica a un objeto y mediante la cual es posible deformarlo o romperlo (Sánchez; 2007).

Según Lazarus y Lazarus (2000), en el siglo XVIII, dicho término consiguió su primera importancia técnica, cuando un destacado físico y biólogo, Robert Hooke, intentó ayudar a los ingenieros a diseñar estructuras que tuvieran la capacidad de soportar cargas pesadas y resistir fuerzas de la naturaleza como terremotos, tormentas o corrientes de aire, que podrían destruirlas.

“El análisis de Hooke influyó muchísimo en la manera de definir la tensión en la fisiología, psicología y sociología” (Lazarus y Lazarus; 2000: 280). El estrés se convirtió



entonces en el término para hacer referencia a las exigencias del entorno sobre un sistema biológico, social o psicológico.

Hooke estaba principalmente interesado en las características que hacían vulnerables a los metales y ocasionan la deformación o fractura, como resultado del peso que mantenían; se percató que en las estructuras se tenía que utilizar un material que fuera acorde con el tipo de carga al que estaban destinadas a mantener.

De acuerdo con Lazarus y Lazarus (2000), el resultado de esta idea tuvo un valor práctico para los psicólogos, puesto que la capacidad de los metales para sostener cargas, es semejante a la capacidad de las personas para soportar el estrés.

Por su parte, “Claude Bernard demostró que la naturaleza provee genéticamente a los seres vivos de mecanismos para enfrentar las contingencias del ambiente externo” (citado por Sánchez; 2007: 15). Este médico francés se dio cuenta que si se presenta algún cambio del exterior, que pueda perturbar al organismo, este tiene la capacidad de conservar su estabilidad interna.

Debido a los resultados, dicho autor determinó que “la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente. El proceso de supervivencia estaría determinado por una interacción ente el medio ambiente externo y los mecanismos biológicos internos que posee el organismo”, (Slipak, citado por Sánchez; 2000: 15).

Las investigaciones de Bernard fueron ampliadas por el fisiólogo estadounidense Walter Bradford Cannon, quien bautizó al “estado dinámico” con el nombre de “homeostasis”, ya que demostró que el organismo se podía adaptar para hacer frente a peligros externos. Posteriormente, en el año de 1922 propuso este término para designar los procesos fisiológicos coordinados que conservan la estabilidad del medio interno.

Cannon analizó el funcionamiento del sistema nervioso central el control y descarga de adrenalina por las glándulas suprarrenales, como mecanismo del cerebro frente a una amenaza a la homeostasis. Este funcionamiento prepara al cuerpo para defenderse con una respuesta de ataque o fuga.

Según Sánchez (2007), estas bases le sirvieron al científico Hans Selye, para denominar la respuesta que se da ante un cambio ambiental, como “Síndrome General de Adaptación” el cual se desarrolla en tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. Los pacientes en los que se presenta, muestran pérdida de apetito, reducción de fuerza muscular, elevación de la presión arterial y carencia de iniciativa.

La Organización Mundial de la Salud, definió estrés como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior; asimismo, al estímulo causante del estrés lo nombró estresor (Lazarus y Lazarus; 2000).

En ocasiones el organismo se encuentra ante un acontecimiento que implica una fuerte demanda de su entorno; la respuesta es una reacción normal del cuerpo que varía según la circunstancia: enfrentamiento o huida.

De acuerdo con Sánchez (2007), esto provoca las siguientes reacciones: dilatación de pupilas que favorece la visión, el oído se agudiza, los músculos se tensan para responder a la amenaza, la sangre comienza a bombearse de forma abundante y rápida, para oxigenar las células del corazón, los pulmones, riñones, hígado y cerebro, propiciando una respuesta efectiva ante el peligro.

Durante la Segunda Guerra Mundial se dio un gran interés por el estrés debido a que los soldados en guerra se desmoronaban y no tenían la respuesta esperada ante las situaciones de ataque. En combate se escondían del enemigo o se quedaban paralizados, a esto se le denominó “fatiga de combate” o “neurosis de guerra”, esto ya implicaba una explicación psicológica.

Por ello se comenzó a investigar con el fin de encontrar una explicación a los mencionados sucesos, también como una herramienta para seleccionar hombres que fueran resistentes al estrés y para hallar una forma de entrenarlos para que, tuvieran un manejo eficaz al respecto.

Según Lazarus y Lazarus (2000), después de la Segunda Guerra Mundial los investigadores se percataron que el estrés se encontraba en situaciones de la vida cotidiana, de igual manera, podía ocasionar aflicción y disfunción en la mayoría de las personas.

Años más tarde, los investigadores se dieron cuenta que el estrés no era del todo negativo, al contrario: ayudaba a los sujetos a movilizar esfuerzos para enfrentarse a los problemas cotidianos; también se detectó que la mayoría de personas tenían un distinto nivel de respuesta ante una misma situación.

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

A lo largo de los años, debido a las indagaciones llevadas a cabo por distintos científicos y con base en los hechos históricos establecidos, los investigadores se han centrado en tres principales enfoques que destacan por su trascendencia y metodología.

1. El estrés como variable independiente, es decir como estímulo, se atribuye a un fenómeno externo al individuo; desde esta perspectiva, se puede medir la toxicidad de cada estímulo, ante el cual cada persona posee un nivel de tolerancia; se le denomina como un agente disruptivo ambiental.
2. El estrés como variable dependiente, es decir, como respuesta a estímulos entre los cuales estarían una situación o ambiente molestos. Se menciona que la reacción puede ser fisiológica, psicológica o conductual.
3. El estrés como variable interviniente, como enfoque interactivo persona-entorno, es decir, el individuo experimenta estrés debido a la apreciación de las situaciones y los estímulos que se le presentan, al igual que la interpretación que tiene ante ellas.

Enseguida se explica de manera detallada cada perspectiva.

### **1.2.1. Estrés como estímulo.**

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

Este modelo estático-ingenieril, señala que el nivel de tensión y su tipo dependerán del sujeto, de la duración y fuerza de la presión física o emocional aplicada; si esta tiene cierta durabilidad, puede desencadenar reacciones de ansiedad que a su vez resulten estresantes.

Se asume que el estrés depende de un factor externo, estímulos potencialmente estresantes como: presiones ambientales, sociales, psicológicas, físicas, económicas, al igual que los desastres naturales. De esta formase intenta evaluar la toxicidad de cada estímulo. Este enfoque permite que los investigadores de la psicología midan el estrés de una forma mecanicista, similar a como se observaría la presión ejercida en un puente y sus efectos sobre este.

Esta teoría afirma que cada individuo posee un nivel de tolerancia que es superable y si se prolonga, puede provocar daños temporales o permanentes; el sujeto

se encuentra expuesto a multitud de presiones que puede dominar, pero basta un suceso insignificante para desequilibrarla balanza.

Ivancevich y Matteson (1985), señalan que el eustrés (del griego *eu*, que significa bueno, como en euforia) es un término neutro, no se considera ni dañino ni beneficioso, únicamente hace referencia a una descripción de la respuesta que se tiene: se experimenta un estímulo positivo, una satisfacción intrínseca.

Travers y Cooper (1997) citan a Selye para describir que no se puede asumir el concepto de estrés como algo inherentemente negativo, ya que es un rasgo vital; es necesario en la vida del ser humano, ya que brinda oportunidades para tener logros y alcanzar metas.

Selye divide el estrés en positivo, “eustrés” que motiva el crecimiento, desarrollo y cambio; como negativo, menciona el “distrés” como estrés indeseable y dañino. Asimismo, describe dos tipos más de estrés que puede experimentar el individuo: exceso de estrés o “hiperestrés”, defecto de estrés o “hipoestrés”.

### **1.2.2. Estrés como respuesta.**

Se considera que el estrés, cuando se basa en la respuesta, esto es, como variable dependiente, va de acuerdo con la reacción que tiene la persona ante un estímulo amenazador (Travers y Cooper; 1997).

De acuerdo con Fisher (referido por Travers y Cooper; 1997), se puede saber si una persona estuvo expuesta a condiciones estresantes, si manifiesta indicios de tensión. La evidencia que se considera obvia es la tangible, los síntomas que el sujeto presenta como efecto del estrés. Para este modelo, lo que adquiere mayor relevancia es la manifestación de estrés; las respuestas pueden darse en tres niveles: psicológico, fisiológico y conductual, estos se encuentran interrelacionados por formar parte del entorno del individuo.

Fontana (1992) menciona que ciertos niveles de estrés suelen ser benéficos, ya que agregan interés a la vida, mantienen alerta al individuo, ayudan a pensar más rápido y trabajar intensamente; de igual manera, alienta a las personas a sentirse útiles, con un propósito de vida y logros por alcanzar. No obstante, cuando el estrés va más allá de los niveles óptimos, agota la energía psicológica, deteriora el desempeño y deja un sentimiento de incompetencia.

Hans Selye (referido por Fontana; 1992) popularizó el Síndrome de Adaptación General (GAS; por sus siglas en inglés: General Adaptation Syndrome), como modelo de reacción de las personas ante los estresores. Este reconoce tres fases en la respuesta:

- a) Reacción de alarma.
- b) Fase de resistencia.
- c) Etapa de agotamiento.

Al enfrentar un estresor, el organismo se pone en alerta y se desencadena la actividad autónoma, si esta situación es prolongada, ocurre un daño, que dependerá mucho de la fuerza y capacidad del individuo para resistir.

De acuerdo con Fontana (1992), este modelo es útil para considerar los aspectos psicológicos al encarar un estresor: usualmente hay una pausa larga o corta, que es relativa a la inminencia y complejidad del estresor, en este intervalo el individuo construye valoraciones cognitivas; una vez realizadas, se presenta la etapa de enfrentamiento al estresor; si se extiende más allá de la capacidad del individuo para resistir, el funcionamiento psicológico se deteriorará progresivamente.

Debido a los vínculos cercanos entre la fisiología y la psicología, las fases de respuesta se relacionan, ya que entre más desgaste físico presente el individuo debido al estrés, sentirá más agotamiento psicológico y viceversa. Algunos individuos al sentir un deterioro físico se rinden psicológicamente, únicamente unos cuantos permanecen activos más allá de alcanzar un colapso físico, impulsados únicamente por la fuerza de voluntad.

Las consecuencias psicológicas del estrés varían de un sujeto a otro. Los efectos favorecedores aparecen en la fase de resistencia, los dañinos se presentan y mantienen a lo largo de la fase de agotamiento. Fontana (1992) los divide en:



- Efectos cognoscitivos.
- Efectos emocionales.
- Efectos conductuales generales.

A causa de los efectos cognoscitivos del estrés excesivo, se ven perjudicados varios procesos del pensamiento; de igual manera, se presentan alteraciones en el conocimiento. Algunos puntos importantes a señalar son:

- Decremento del periodo de la concentración y atención: el sujeto tiene una dificultad para mantener la concentración, disminuye la capacidad de observación.
- Deterioro de la memoria a corto y a largo plazo: al individuo se le dificulta recordar objetos, personas, citas, tareas por realizar.
- La velocidad de respuesta se vuelve impredecible: el sujeto sufre alteraciones, dependiendo de este, la velocidad de respuesta disminuye o aumenta, afectando la toma de decisiones.
- Deterioro de la capacidad de organización y de planeación a largo plazo: existe una dificultad en la evaluación y prevención de consecuencias.
- Aumento de los delirios y trastornos del pensamiento: se presenta una pérdida en la capacidad de crítica, la objetividad se ve mermada, los patrones de pensamiento se vuelven vagos e irracionales.

De igual manera, en los efectos emocionales se presentan afectaciones importantes para el individuo que le reducen la calidad de vida, envolviéndolo en situaciones controversiales, teniendo manifestaciones conductuales distintas a las acostumbradas, esto a causa del estrés excesivo, por ejemplo:

- Incremento de tensión física y psicológica: disminuye la capacidad de relajar el tono muscular, hay un pobre control de dificultades, sentimiento de insatisfacción y ansiedad.
- Aparecen cambios en los rasgos de personalidad: la persona que tenía un cuidado de su imagen, puede volverse desaliñada; si se preocupaba, se torna indiferente; si era permisiva, se vuelve exigente y autoritaria.
- Aumento de los problemas de personalidad existentes: acentuación de los niveles de ansiedad, hipersensibilidad, hostilidad intensificada, actitud recelosa con temor de ser agredido física o moralmente.
- Declive en las restricciones morales y emocionales: carencia de comportamiento ético y social, poco respeto a códigos de conducta y escaso control de impulsos sexuales.
- Aparece la depresión e impotencia: el ánimo baja, surge una sensación de ineptitud y percepción de poco control de sí mismo.

Debido a lo anterior, el individuo que padece estrés excesivo presenta efectos conductuales generales. Algunos puntos importantes de señalar son:

- Agravamiento o aparición en los problemas del habla, incremento en la tartamudez, habla de forma apresurada y atropellada.
- Aumento del ausentismo, por medio de enfermedades reales o imaginarias, excusas, retardos, inexistencia al trabajo, se vuelven parte de la vida del sujeto.
- Descenso en los niveles de energía, estos caen o fluctúan de manera considerable entre un día y otro.
- Alteración en los patrones del sueño, la persona experimenta dificultades para dormir o falta de sueño.
- Resolución de problemas a un nivel superficial, adoptan soluciones efímeras y pierden el interés en profundizar para comprender.

En conclusión, la frecuencia y gravedad de estos efectos adversos variará de un individuo a otro, la aparición de mencionados síntomas indica que la persona se encuentra o está a punto de llegar a la fase de colapso del síndrome de adaptación general.

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

De manera inicial en este enfoque, el estrés no se considera como un fenómeno estático, sino un proceso complejo, desafiante a nivel intelectual. El estrés psicológico ha pasado a considerarse como una reacción del ambiente, situándolo en términos relacionales, debido a una interacción o transacción entre la persona y su entorno (Travers y Cooper; 1997).

Además de ello, estos autores afirman que las personas influyen en su entorno y reaccionan ante él, debido a esto, el estrés se manifiesta según el grado de adaptación que la persona tenga con el ambiente. Consideran que el entorno por sí mismo no es estresante, sino que la relación del sujeto con el exterior es lo que puede dar lugar a una experiencia de esa índole. Señalan que las transacciones estresantes son producto de dos sistemas que se encuentran en interacción.

A la vez, el estrés tiene lugar a medida que los estímulos estresantes superan la capacidad del sujeto para manejarlos. De acuerdo con esto, se considera que la persona puede alterar su contexto y aprender formas de modificar su reacción frente a una situación concreta.

Los modelos transaccionales han dado como resultado un creciente reconocimiento de la importancia que tiene la actividad mental como factor crucial, Fisher (referido por Travers y Cooper; 1997), admite que lo que importa es la percepción que el individuo tiene del estímulo estresante, no tanto la existencia objetiva de este.

Por principio de cuentas, para que una situación sea considerada como estresante, interviene la interpretación que el sujeto tenga fenomenológicamente. Aluden Lazarus y Lazarus (2000), para finalizar, que este modelo cognitivo considera a la persona como un agente activo en su entorno, que evalúa las situaciones ambientales y en ello, intervienen cinco aspectos principalmente.

1. Valoración cognitiva: percepción subjetiva que conduce a la experiencia.
2. Experiencia: la percepción de la situación dependerá de las vivencias anteriores del individuo y de la familiaridad que tenga con esta.
3. Exigencia: esto incluye la demanda real y la que el sujeto percibe, junto con la capacidad percibida y la real. Esta percepción queda reforzada según las necesidades y deseos del individuo.
4. Influencia interpersonal: la forma de percibir una fuente potencial de estrés, depende en gran medida de la presencia o ausencia de otras personas, (red de apoyo). Este factor puede ser tanto positivo como perjudicial.
5. Un estado de desequilibrio: cuando existe una falta de armonía entre la exigencia que el individuo percibe y la capacidad que siente de superarla, esto permite que se generen estrategias de superación (las positivas restauran el equilibrio, las negativas potencian aún más la situación negativa).

Cabe mencionar que los investigadores Travers y Cooper (1997) añaden que la mayoría de los investigadores coinciden en la definición de dos términos: el primero; presión, es algo que se encuentra en el ambiente, que actúa como estímulo; puede ser de naturaleza física, psicológica o de comportamiento. En el segundo, se indica

que una respuesta de tensión se utiliza como indicador de malestar o tranquilidad del individuo.

De igual manera, el fenómeno estrés puede tener consecuencias positivas o negativas, puede llegar a ser estimulante, ya que el individuo al enfrentarse a nuevos acontecimientos, podría desarrollar la capacidad de aprender o implementar estrategias de afrontamiento. Asimismo, un evento no tendrá implicaciones estresantes para todos los individuos, sino que depende de la particularidad de cada uno influyen características como la edad, género, cultura, estatus social, educación, rasgos de personalidad, experiencia, incluso lugar de procedencia. Lo ideal sería que cada individuo descubra su nivel óptimo de estrés.

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

### **1.3. Los agentes estresores.**

Por principio de cuentas, cualquier situación que origine cambio en la rutina del ser humano es causa de estrés. Existen factores que se pueden identificar como

disparadores con efectos benevolentes o negativos, según la percepción del individuo, dada la amplia variedad de estas situaciones.

Asimismo Lazarus y Cohen (retomados por Palmero y cols.; 2002), establecen tres tipos de acontecimientos estresantes psicosociales, que clasifican en función de la intensidad que causan en la vida de las personas:

1. Los cambios mayores, o estresores únicos: se refieren a catástrofes o cambios drásticos en las condiciones en el entorno de la vida de las personas, suelen perjudicar a la mayoría de ellas.
2. Los cambios menores, o estresores múltiples: afectan a la persona o a una minoría de ellas, implican cambios significativos y con trascendencia vital.
3. Los estresores cotidianos, o microestresores: implican contrariedades, imprevistos, molestias y leves alteraciones en la rutina cotidiana.

Cabe mencionar que a estos tres tipos de estresores psicosociales se puede añadir un cuarto tipo: los estresores biogénicos, que afectan directamente el proceso de activación fisiológica, sin intervención de los procesos psicológicos (Palmero y cols.; 2002).

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

De acuerdo con Palmero y cols. (2002), en primer lugar se encuentran los estresores psicosociales denominados como cambios mayores, que son

extremadamente drásticos, situaciones altamente traumáticas en la vida de una persona, lo que abarca ser víctima de terrorismo o violencia, severos problemas de salud, un accidente grave, muerte de un miembro de la familia o catástrofes ambientales.

Aunado a lo mencionado anteriormente, la característica definitoria de dicho estresor es el potencial que tiene para perturbar a un amplio número de personas. Son hechos que pueden ser largos, como una enfermedad terminal o de forma rápida como huracanes y terremotos. La cantidad de afectados no influye en la capacidad perturbadora de estos elementos, lo que tienen en común es el efecto traumático, cuyas consecuencias se mantienen de forma prolongada.

Además de ello, se encuentran los acontecimientos vitales estresantes, también conocidos como cambios menores; son circunstancias altamente significativas que pueden hallarse fuera de control del individuo, como son:

- Vida conyugal: contraer matrimonio, desavenencias de pareja o muerte del consorte.
- Las relaciones interpersonales: problemas de interacción con personas de su entorno familiar, social o laboral.
- El ámbito laboral: incluye tanto el trabajo como la escuela, una relación difícil con el jefe, estar jubilado o tener problemas escolares.



- Las situaciones ambientales: cambio de lugar de residencia, inmigración o amenazas ambientales.
- El ámbito económico: manejo inadecuado de finanzas, cambio de estatus social, poca solvencia económica o pobreza extrema.

Por otra parte, se encuentran los estresores cotidianos o microestresores, que son acontecimientos con poca importancia pero con alta frecuencia, que pueden causar molestia al individuo, como pequeñas discusiones con algún miembro de la familia, amigo o profesor o simplemente, contrariedades que incluyen el tráfico pesado o la pérdida de algún objeto.

Algún cambio o novedad en la situación que ya se tenía prevista por el individuo, puede producir un estado de incertidumbre: si existe ambigüedad de la situación o una sobrecarga de información, estas circunstancias actúan alterando los patrones de comportamiento automatizado, manteniendo la activación del estrés hasta que se haga un acomodamiento a las nuevas condiciones.

Para finalizar, Palmero y cols. (2002) concluyen que existen dos tipos de microestresores: las contrariedades, que son acontecimientos que causan fastidio o demandas irritantes, por ejemplo: modificación en el turno de trabajo, cambios meteorológicos, retardo a una cita o recibir llamadas constantemente. El segundo tipo son las satisfacciones, que se refieren a experiencias agradables, que permiten contrarrestar los efectos negativos de los percances.

### **1.3.2. Estresores biogénicos.**

Estos elementos son los que actúan directamente sobre el organismo, desencadenando una respuesta de estrés, no utilizan mecanismos de valoración cognitiva, sino que por sus propiedades bioquímicas, actúan directamente en los núcleos activadores neurológicos y afectivos del estrés (Palmero y cols.; 2002).

Asimismo, se presentan debido, entre otros factores, a cambios hormonales en el organismo que originan un desequilibrio; por ejemplo, en la mujer, debido a la presencia de estrógenos y progesterona, en la pubertad e inicio de ciclo menstrual, en el post-parto, aborto y climaterio.

De igual manera, esta condición se origina debido a la ingestión de nicotina, cafeína, anfetaminas y alcohol, ya que estas sustancias son perjudiciales para el organismo por sus propiedades estimulantes y/o depresoras del sistema nervioso central.

Por último, de acuerdo con Palmero y cols. (2002), el estrés alérgico es una reacción natural que actúa como mecanismo de defensa del organismo. El sistema inmunológico demanda altos cambios de energía, para luchar cuando se siente amenazado debido a un agente reactivo.

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

Cuando son miembros de una organización, las personas se encuentran expuestas a distintos factores que pueden convertirse en estresores. Estos van vinculados directamente a la función que desempeñan, responsabilidades que tienen; relación con subordinados, compañeros y jefes; la obtención de resultados correspondientes a los estándares de la organización, ambiente laboral e incluso el horario establecido.

Ivancevich y Matteson (1985) señalan la sobrecarga de trabajo como uno de los principales factores de estrés. Cuando un individuo no está en condiciones de manejar cierto volumen de trabajo, se considera que no es la condición transitoria la causante del problema, sino la duración de esta, lo que hace que el individuo se sienta sobrecargado la mayor parte del tiempo.

Estos autores señalan que existen dos tipos de sobrecarga: la cuantitativa, referida a cuando los empleados perciben que tienen distintas actividades, grandes cantidades de tareas por hacer o poco tiempo para terminar el trabajo asignado. Por otro lado, la sobrecarga cualitativa se presenta cuando los empleados sienten que carecen de las habilidades necesarias para realizar el trabajo o que el estándar de rendimiento es muy alto.

De igual manera, mencionan un estresor importante: la responsabilidad por otros, que se refiere a ser el principal responsable del equipo. Es un estresor más potente, ya que involucra roles conflictivos, responsabilidad por las actividades de la

gente, sobrecargas de trabajo, presiones por fechas límite y toma de decisiones interpersonales desagradables.

De acuerdo con Barraza (2005), entre los principales estresores académicos están las interrupciones del trabajo, posiblemente debido a las juntas docentes frecuentes y suspensión de clases.

Además, se considera la falta de incentivos que permitan al docente mantenerse motivado a lo largo del ciclo escolar. De igual manera, las evaluaciones docentes pueden ser un estresor importante, ya que con base en los resultados, se determina el desempeño del profesor, sin tener en cuenta factores externos que pudiesen haber influido.

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

Por principio de cuentas, es importante conocer acerca de la creencia del origen del tema que se aborda. En este orden de ideas, “la perpetuación de las ideas distorsionadas adquiridas en la niñez es la fuente principal de infelicidad en la etapa posterior de la vida” (Ellis, citado por Powell; 1998: 93).

Este autor afirma que para lograr un equilibrio emocional, se requiere un ajuste en el pensamiento, ya que de ahí viene la interpretación errónea de una situación; esta a su vez, puede hacer que el individuo tenga perturbaciones emocionales y

psicológicas; asimismo, se puede tener una modificación en la conducta si se pone en duda el pensamiento irracional e irreal.

A continuación, de acuerdo con Powell (1998), se presentan algunos indicadores de distorsiones cognitivas que si bien tienen un origen irracional, son creídas por la persona, tienden a ser reiterativas e impiden evaluar con adecuación los eventos, teniendo como resultado dificultades en su vida.

1. El individuo considera que es su deber obtener el amor y la aprobación de todas las personas, en especial de las que considera más importantes.
2. Debe ser competente y exitoso, es su prioridad, de lo contrario no se considera una persona valiosa.
3. Considera que de las circunstancias externas depende su felicidad.
4. Asegura que los eventos del pasado determinaron el curso de su vida, y no puede hacer algún cambio debido a la influencia que vivió.
5. Cree que existe solamente una opción para la solución de sus problemas.
6. Tiene un pensamiento constante acerca de los peligros y amenazas, considera que siempre debe estar preparado para lo peor.
7. Piensa que tiene que depender de los demás y que debe estar con alguien más fuerte que él o ella para apoyarse.
8. Si las circunstancias de su vida no funcionan como lo ha planeado, será catastrófico.
9. Asegura que lo mejor es evitar las responsabilidades, así evade las consecuencias.

10. Las personas irresponsables deben ser acusadas y castigadas.
11. Debe preocuparse demasiado por los problemas y las perturbaciones de los demás.

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

Los individuos hacen uso de los recursos personales y sociales para enfrentar el estrés, las estrategias que utilicen dependen de las características individuales y de la situación. Existen factores que influyen considerablemente en el estrés: los llamados moduladores.

Los principales moduladores de respuesta al estrés son los factores situacionales de personalidad y socio-culturales, hacen alusión al apoyo social y predisponen la valoración a fuentes de estrés; mientras que otros son de carácter personal, se basan en la experiencia o los rasgos de personalidad.

#### **1.5.1. El control percibido.**

Este componente hace referencia a la creencia que el sujeto tiene acerca de la capacidad de controlar y lograr sus metas, normalizando las dificultades que se presentan en el curso de los hechos. Existen dos tipos:

- Control interno: la persona considera que los resultados son producto de sus propias acciones.

- Control externo: Lo que le sucede a la persona es producto de la suerte, del azar o de otras personas. Los individuos con control externo no toman medidas para evitar el impacto negativo del estrés y tienen más problemas de salud.

### **1.5.2. El apoyo social.**

El apoyo social juega un papel mediador entre los sucesos vitales y la enfermedad, reduciendo el impacto del estrés. Engloba las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad. El apoyo social es una fuente de recurso para hacerle frente a las demandas (Palmero y cols.; 2002). Este argumento cuenta con dos explicaciones:

Apoyo social como efecto indirecto:

- a) Los estresores sociales solamente tienen efectos negativos en la persona que tiene poco apoyo social.
- b) Sin estresores sociales, el apoyo social no mejora el bienestar, solamente protege a las personas de los efectos negativos del estrés.

El apoyo puede disminuir la percepción de amenaza, redefine la propia capacidad de respuesta y evita, así, la presencia de estrés.

La segunda explicación es la del apoyo social como efecto directo:

- a) El apoyo fomenta la salud y el bienestar personal independientemente del nivel de estrés.
- b) A mayor nivel de apoyo social, menor malestar psicológico.
- c) A menor grado de apoyo social, mayor incidencia de trastornos.

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

A finales de la década de los 50, los cardiólogos Friedman y Rosenman se dieron cuenta que los pacientes que atendían con enfermedades coronarias, compartían un patrón de conducta similar y reacciones emocionales, que ellos denominaron conducta del tipo A (TAB) (Travers y Cooper; 1997).

El patrón de conducta tipo A, implica hostilidad, agresividad y competitividad. Las características más evidentes son la prisa, impaciencia, forma de hablar acelerada, movimientos rápidos, sentimiento de culpa o inquietud cuando no están trabajando.

Sin embargo, los individuos de patrón de conducta tipo B, son descritos como pacientes, relajados y fáciles de llevar. La mayoría de las veces ponen las tareas a un lado para terminarlas cuando ellos se sienten con deseos de completar sus metas. Tienden a ser sensibles a los sentimientos de otras personas y prefieren llevar los asuntos con calma antes que llenarse de estrés.



### **1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardíacos.**

Para poder identificar una personalidad tipo A, los investigadores destacaron ciertas características pertenecientes a este patrón de conducta que presentan dichos individuos.

- Apresuran la velocidad con que se expresan otros.
- Dicen las últimas palabras de la frase con mayor velocidad que las primeras.
- Se mueven, caminan y comen rápidamente.
- Suelen realizar dos actividades a la vez.
- Se les puede reconocer por gestos nerviosos o por mantener los puños cerrados.
- Tienen a girar la conversación en torno a ellos y a lo que les interesa.
- Se sienten ligeramente culpables cuando intentan relajarse.
- No se percatan de las circunstancias interesantes o agradables que ocurrieron en el día.
- Tienen un sentido crónico de urgencia del tiempo.
- No se sienten atraídos por personas de su mismo tipo, por el contrario, al estar con algún otro sujeto de tipo A, intentan competir con él y se tornan hostiles.

De manera específica, puede identificar a los docentes del Tipo A con base en Brief y otros (referidos por Travers y Cooper; 1997), porque trabajan largas horas bajo presión, llevan trabajo a casa los fines de semana, acortan sus vacaciones para volver

al trabajo, están en constante competencia con ellos mismos y con otros, se irritan con sus alumnos y por último, suelen sentirse incomprendidos por sus directores.

Debido a lo anterior, se realizó un estudio longitudinal por los cardiólogos Friedman y Rosenman (referidos por Ivancevich y Matteson; 1985). A principio de la década de los setentas, se tomó una muestra de más de tres mil empleados del género masculino, el rango de edad fue de los 39 a los 59 años.

El propósito de este trabajo indagatorio fue encontrar la presencia o ausencia de la conducta tipo A. De igual manera, se realizaron diagnósticos elaborados por cardiólogos ajenos al estudio, para percatarse de que los individuos se encontraban libres de enfermedades coronarias, las mediciones fueron anuales en busca de conducta tipo A. Después de dos años se obtuvieron los primeros resultados, los hombres tipo A, experimentaron 6.5 veces mayor incidencia de enfermedades cardíacas en comparación con los del tipo B.

En el último informe, ocho años más tarde, 257 de los participantes habían desarrollado enfermedad coronaria, 70% de estos originalmente había sido clasificado como tipo A.

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

Para finalizar, se mencionan cinco de las enfermedades de adaptación y el estrés como factores externos que pueden contribuir a desarrollarla.

1. La hipertensión: es una enfermedad de los vasos sanguíneos en donde la sangre fluye de las arterias a presión elevada, ya que una de las reacciones del cuerpo ante los estresores es comprimir las paredes arteriales.
2. Las úlceras: son lesiones inflamatorias en el recubrimiento del estómago o intestino, debido a los altos niveles de cortisona; esta hormona suele aumentar cuando los periodos de estrés son prolongados.
3. La diabetes: es una enfermedad en la que existe una deficiencia de insulina, por consecuencia, el organismo no puede absorber la azúcar de la sangre, el estrés puede provocar que el páncreas se debilite, causando que la deficiencia de insulina sea permanente.
4. Las jaquecas: constituyen el resultado de una tensión muscular, que aumenta cuando el individuo se encuentra expuesto a estresores por un tiempo prolongado.
5. El cáncer: cuando el sistema inmunológico se encuentra bajo estrés, hay pequeñas consecuencias de alteraciones bioquímicas, que permiten la reproducción de pequeñas cantidades de células mutantes (cáncer) que normalmente serían destruidas por el sistema inmunológico; esto da lugar a que dichas células se conviertan en tumores malignos.

De esta manera quedan expuestas las diversas áreas que conciernen al estrés, de modo que es posible concluir que es un elemento necesario para la vida. Lo

deseable es que el ser humano lo pueda mantener en niveles manejables para él, de modo que se eviten sus consecuencias negativas.

## **CAPÍTULO 2**

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

El presente capítulo aborda diversos aspectos relativos a la segunda variable del estudio: el desgaste laboral, también conocido como burnout. Específicamente, se expone un marco conceptual, los componentes de dicho fenómeno, la manera en que se desarrolla y las estrategias de afrontamiento que manejan las personas ante dicho suceso. De igual manera, se muestra la forma de medir esta variable, la satisfacción laboral como característica opuesta y su relación con la calidad de vida en el trabajo. Finalmente, se analiza la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional.

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

El desgaste ocupacional es un fenómeno psicológico que afecta a los profesionales dedicados al servicio de los demás; tiene consecuencias en la salud y en la calidad de vida de los trabajadores; de igual manera, afecta su desempeño en el área laboral y tiene gran impacto en términos de productividad y eficacia.

##### **2.1.1. Antecedentes históricos del concepto.**

A finales de los setentas, en Norteamérica, se elaboraron diversos trabajos que describían el fenómeno de burnout, aunque este término fue utilizado por primera vez por Freudenberger, en 1974, para hacer referencia a los problemas de los servicios

sociales. En 1977, Maslach difundió este término en la Asociación Psicológica Americana para referirse a una situación frecuente en los trabajadores de los servicios humanos (retomados por Cascio y Guillén; 2010).

En noviembre de 1981 se realizó la primera conferencia sobre el burnout, en ella se señaló que para la consideración de este síndrome, se tenían que analizar tres factores importantes:

- La importancia de los servicios humanos, que habían adquirido jerarquía en el bienestar individual y social.
- La mayor exigencia en el uso de los servicios sociales, educativos y sanitarios.
- El conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés, en las personas y en su ambiente.

Al comienzo, la atención fue dirigida a los individuos que tenían profesiones en el área de servicios humanos, dado que las fuertes presiones a las que se encontraban expuestos por un tiempo prolongado, les llevaba a un desgaste, provocando que el organismo perdiera su capacidad para afrontarlas.

De acuerdo con Colombo y Muruaga (2006), el síndrome de burnout suele confundirse con el estrés laboral. En 1974 fue descrito como un proceso paulatino por el cual las personas pierden interés en su trabajo y el sentido de responsabilidad hasta llegar incluso a depresiones severas.

Debido a lo anterior, es de gran importancia que las señales como la disociación con el rol social, irritabilidad, acumulación de trabajo y el bajo entusiasmo, se descubran antes de que el límite sea traspasado, ya que con el tiempo se ha demostrado que el síndrome del burnout, tiene un alto impacto en el área laboral, afectando directamente a las organizaciones.

Los estudios en México acerca de este fenómeno han sido realizados por el investigador Jesús Felipe Uribe Prado (2010), gracias a los resultados de sus indagaciones se ha logrado conocer la presencia del burnout en áreas organizacionales específicas en la población mexicana.

### **2.1.2. Perspectivas teóricas.**

Desde los estudios de Freudenberger, distintos autores han llevado a cabo investigaciones con el propósito de encontrar una explicación acerca del fenómeno burnout, se considera que este síndrome aparece en el individuo como respuesta al estrés laboral crónico.

De acuerdo con Guillén y Guil (2000), el desarrollo del concepto burnout está ligado a los trabajos realizados por Maslach, quien estudió cómo las personas afrontan y estructuran los niveles de activación emocional, asimismo, la ejecución de conductas eficaces ante una situación crítica.

En la delimitación conceptual del burnout, de acuerdo con Tonon (2008), dos perspectivas se han venido desarrollando: la clínica y la psicosocial. La primera lo entiende como un estado al cual la persona llega debido al estrés laboral; la segunda perspectiva lo considera como un proceso que se desarrolla debido a la interacción de características personales y del entorno laboral.

- Perspectiva clínica.

El psicólogo Freudenberger (citado por Cascio y Guillén; 2010: 195), señala que el síndrome del burnout “hace alusión a la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas, en la prestación de servicios como consecuencia de ese contacto diario con su trabajo”

Asimismo, Pines y Aronson (referidos por Cascio y Guillén; 2010), lo conceptualizan como un estado en el que se combina la fatiga emocional, física y mental, sentimiento de indefensión, baja autoestima, a la vez, hay falta de entusiasmo por la vida y el trabajo.

- Perspectiva psicosocial.



Este enfoque tiene la definición realizada por Maslach y Jackson (referido por Guillén y Guil; 2000), estos investigadores plantean que el burnout está compuesto por un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el ámbito laboral, que puede llegar a presentarse en individuos cuyo objeto de trabajo son otras personas.

Price y Murphy (referidos por Guillén y Guil; 2000), lo consideran como un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, que se caracteriza por una desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimiento de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad, inhibición y aislamiento.

De igual manera, Rodríguez-Marín (señalado por Guillén y Guil; 2000), indica que el burnout debe ser entendido como respuesta a fuentes de estrés crónico, que surgen en las relaciones establecidas entre profesional y cliente, y no como causa de estrés psicológico.

### **2.1.3. Definiciones.**

El término burnout en su traducción literal al castellano, tiene por significado “quemarse”, describe una situación en la cual la persona no logra conseguir los resultados esperados por más que se esfuerce por obtenerlos (Guillén y Guil; 2000).

Una de las primeras definiciones por autores de este campo, de acuerdo con Cherniss (citado por Cascio y Guillén; 2010: 194), considera que “el burnout es un

proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, este estrés genera sobrecarga en el trabajador; el proceso culmina cuando los empleados, como mecanismo de defensa, absorben su estrés desconectándose psicológicamente del trabajo, volviéndose apáticos, escépticos e intransigentes”.

Otra definición digna de mencionar indica que el burnout es un “estado extremo de tensión psicológica resultado de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarlos” (Landy y Conte; 2006: 562).

El síndrome del desgaste puede considerarse como una pérdida progresiva del idealismo de objetivos y de energía entre quienes tienen como trabajo, el servicio directo a personas, que es secundario a las dificultades laborales.

Una de las definiciones consolidadas es la de Maslach (citada por Cascio y Guillén; 2010), quien considera el burnout como un proceso continuo que surge de manera paulatina y en el que existen una serie de síntomas asociados:

- a) Síntomas físicos: fatiga crónica, cefaleas, insomnio, pérdida de peso, trastornos gastrointestinales y dolores musculares.
- b) Síntomas conductuales: absentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas y comportamientos de alto riesgo.

- c) Síntomas cognitivos-afectivos: distanciamiento afectivo, irritabilidad, recelos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo e indecisión.

Asimismo una combinación de circunstancias:

- a) Agotamiento emocional: sensación de no poder brindar más.
- b) Despersonalización: actitud hostil hacía los usuarios.
- c) Falta de realización personal.

Por último, de acuerdo con Pines y Maslach (referidos por Cascio y Guillén; 2010), en el ambiente laboral se presentan síntomas de desgaste profesional como:

- a) Falta de energía y entusiasmo.
- b) Descenso del interés por los usuarios.
- c) Percepción de estos como frustrantes, crónicos y desmotivados.
- d) Alto absentismo y deseos de dejar el trabajo por otra ocupación.

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

De acuerdo con Uribe (2008), el burnout es un síndrome que afecta tres dimensiones básicas:

- Agotamiento emocional: se refiere a la pérdida progresiva de energía, el trabajador siente que ya no puede dar más de sí, bajo logro personal, fatiga

emocional debido al contacto diario y prolongado con personas a las que debe atender.

- Despersonalización: intento de poner distancia, desarrollo de actitudes negativas, cinismo, irritabilidad, insensibilidad, suele tener una respuesta deshumanizada con las personas que atiende.
- Falta de realización personal: se relaciona con un sentimiento de incompetencia, evaluación negativa de su labor, que afecta la realización en el trabajo y la relación con las personas a las que presta servicio.

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

Según Cascio y Guillén (2010) el burnout, desde una perspectiva psicosocial, es un proceso de respuesta a la experiencia cotidiana de ciertos acontecimientos en donde se desarrollan los síntomas que lo integran, baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización.

La diferencia se encuentra en el momento de precisar el síntoma que se presenta en primer lugar, la secuencia del proceso, la importancia que se le da a cada síntoma en el tiempo, o bien, en la explicación de los mecanismos cognitivos que el sujeto emplea.

El modelo propuesto por Gil-Monte y Peiró (citados por Guillén y Guil; 2000), mantiene que el proceso de desarrollo del burnout comienza con la presencia de bajos sentimientos en la realización personal, en el área laboral y paralelamente, altos

sentimientos de agotamiento personal. Las actitudes de despersonalización que siguen de esos sentimientos, se consideran como una estrategia de afrontamiento ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional.

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

Según Cascio y Guillén (2010), desde la perspectiva evolutiva de la relación de la persona con el ambiente laboral, el burnout se desarrolla en cuatro etapas:

1. Entusiasmo: se presenta cuando el trabajador tiene expectativas irreales acerca de lo que puede llegar a ocurrir.
2. Estancamiento: se considera una paralización, la persona se percata de la irrealidad de las expectativas que tenía en mente, así comienza la pérdida del idealismo y del entusiasmo inicial.
3. Frustración: inicio del síndrome se caracteriza por un cuestionamiento, valor del trabajo en sí mismo y una baja en el nivel de motivación, debido a esto comienza la aparición de baja realización personal por el trabajo y agotamiento emocional.
4. Apatía: establecimiento del síndrome, aparece la indiferencia, falta de interés, existe una sensación de vacío que puede llegar a presentarse con distanciamiento emocional y desprecio.

Con la presencia de estas fases se consolidan los sentimientos de baja realización personal, agotamiento emocional y como una estrategia de afrontamiento, se establece la despersonalización.

### **2.3.2. Factores desencadenantes.**

Según Uribe (2008), el fenómeno del burnout es una experiencia individual, correspondiente al área laboral. El autor menciona factores que a lo largo de investigaciones se correlacionan con el burnout: los situacionales y los individuales.

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

La información y el control de la actividad, constituyen otro grupo de recursos laborales que se han relacionado con el desarrollo de este síndrome. Se encontró una relación positiva entre la falta de retroalimentación y el desarrollo de cualquiera de las tres fases del burnout, este es más frecuente en personas que tienen poca participación en la toma de decisiones.

En cuanto a los factores individuales, Uribe (2008) señala que las características y cualidades de cada persona, al igual que las variables demográficas, los rasgos de personalidad y las actitudes en el trabajo, están asociadas al burnout; este es más

frecuente en personas que tienen un *locus* de control externo que en las que tienen un *locus* de control interno.

El planteamiento incluye cinco dimensiones de la personalidad como modelo explicativo, sugiere que el burnout se asocia a la dimensión del neuroticismo, rasgos como ansiedad, hostilidad, depresión, autoconciencia y vulnerabilidad; individuos emocionalmente inestables y propensos a estrés psicológico.

“Los estresores psicosociales relacionados pueden influir en la salud mental de los empleados. La alta tensión ocupacional está asociada con mayor frecuencia de burnout, síntomas depresivos y trastornos por depresión, en comparación con una baja tensión ocupacional” (Uribe; 2008: 166).

Peiró (referido por Guillén y Guil; 2000) establece cuatro categorías para el análisis de los estresores laborales:

1. Ambiente físico de trabajo: nivel de ruido, iluminación temperatura, condiciones higiénicas, toxicidad, demandas estresantes del puesto, como turnos rodados o exposición a peligros.
2. Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: ambigüedad de rol; puede producirse por un déficit de información que impide un desarrollo adecuado del rol, además de ello, puede existir un conflicto de rol cuando las expectativas no son alcanzadas, también se incluyen las relaciones interpersonales cualitativas y cuantitativas.

3. Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías: si las exigencias cognitivas del puesto son muy altas en comparación con el nivel de formación del profesional, puede provocar una disminución en el sentimiento de realización personal.
4. Fuentes extraorganizacionales del estrés laboral: interacción y exigencias en las áreas del trabajo y la familia, influyen en gran medida en la satisfacción y desempeño del individuo.

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

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

A lo largo de los estudios sobre burnout, los investigadores han formulado distintos tipos de prevención e intervención, con la finalidad de reducir el estrés y el fenómeno psicológico en cuestión. Ivancevich y Matteson (1985), establecen tres opciones:

- Intervención sobre los estresores laborales.
- Intervención en el nivel de estrés evaluado por el individuo y por los demás.
- Intervención sobre las consecuencias del estrés.



El estrés laboral no se origina únicamente por factores externos o de la organización, sino que se puede presentar debido a las características de la persona y de su vulnerabilidad ante los estímulos. Es importante, por ello, poner atención en el proceso de selección y asignación de puestos, ya que de esto depende el ajuste persona-puesto.

En las evaluaciones, es recomendable recaudar información de los individuos y de la organización antes y después de cambios relevantes. De acuerdo con Kasl y Parkes (referidos por Cascio y Guillén; 2010), la acción dirigida a la prevención del estrés laboral tiene las siguientes fases:

- Reconocer su existencia y la necesidad de acción: es de gran importancia observar las señales que se presentan cuando el estrés está comenzando, ya que son indicadores que la intervención es necesaria.
- Identificar las fuentes originarias de estrés: conocer los factores que lo están provocando, tanto en el ambiente laboral como en los agentes particulares del individuo, para de esta forma poder evaluar las consecuencias.
- Intervenir sobre el problema: cuando se sabe que este existe, se debe actuar de forma preventiva, eliminando los posibles factores vinculados al área laboral, de igual manera, mejorar la capacidad para enfrentar los problemas.

#### **2.4.1. Estrategias organizacionales.**

El objetivo es reducir las exigencias laborales y aumentar el control del trabajo, con el fin de disminuir los estresores. Se puede comenzar por revisar la definición de puestos y funciones, mantener un clima de trabajo adecuado, procurar la intervención individual, enseñar estrategias para el manejo de ansiedad, dar información acerca de los hábitos de salud óptimos, promover la sana recreación y a la vez, la interacción social y familiar.

El éxito de la intervención depende también del contenido y de los procesos, de acuerdo con Griffiths (citado por Cascio y Guillén; 2010), quien destaca cinco factores clave.

1. Abordaje sistemático y paso a paso; tener una determinación clara de los objetivos, plan de trabajo y medidas financieras.
2. Diagnóstico adecuado, tomando en cuenta los factores y grupos de riesgo.
3. Medidas de intervención dirigidas a la persona y el trabajo.
4. Abordaje participativo, con el fin de que el empleado establezca implicación y compromiso, y que esta forma pueda ser reconocido como experto en su área correspondiente, dentro del lugar donde labora.
5. Compromiso sostenido por altos cargos, esto depende ampliamente de los directivos y la atención prestada por ello al medio psicosocial del trabajo.

#### **2.4.2. Estrategias individuales.**

En primer lugar, se intenta que la persona modifique su percepción de la situación estresante y afronte de forma adecuada las consecuencias del estrés, además de ello, una intervención en la modificación de las estructuras socioculturales que son generadoras de estrés.

Se requiere además de desarrollo de programas asistenciales dirigidos a establecer estrategias específicas para controlar la reducción de estrés laboral, informar a los trabajadores acerca de los mecanismos del estrés y sus consecuencias en la salud.

Otras estrategias de afrontamiento incluyen, según Guillén y Guil (2000):

- Promover técnicas de relajación y meditación, de reconocimiento de signos del estrés y burnout; ejercicio físico, técnicas cognitivas y de autocontrol.
- Detención del pensamiento, de esta forma la persona podrá percatarse del momento en que comienza una cadena de pensamientos que dificultan encontrar una solución.
- Solución de problemas, en este apartado se intenta ayudar a las personas a tomar decisiones adecuadas, facilitando su reconocimiento e identificación.
- Reestructuración cognitiva, ofrece procedimientos para que el sujeto reorganice la forma en que percibe y aprecia una situación.

“El apoyo social se puede convertir en un recurso valioso para la prevención del Burnout. Los trabajadores con un ambiente con bajo nivel de apoyo social tienden a

padecer más problemas de salud y dificultades emocionales” (Guillén y Guil; 2000: 290). Algunas funciones del apoyo social son:

- a) Escuchar, sin dar consejos o emitir un juicio.
- b) El apoyo técnico, reconocimiento de la valía y competencia del trabajador.
- c) Desafío técnico, plantear metas y objetivos que sirvan como retos con el fin de evitar la rutina.
- d) El apoyo emocional por parte del cónyuge, familia y amistades, esto le permite al sujeto afrontar el ritmo de trabajo diario.
- e) La participación en la realidad social, que establece la necesidad de desarrollar una percepción adecuada de la situación laboral.

### **2.4.3. Amortiguadores del burnout.**

De acuerdo con Kinicki y Kreitner (1997), los amortiguadores son recursos o cambios administrativos que alivian los síntomas del “quemado”, entre estos se encuentra el aumento de personal, apoyo de alta dirección, mayor libertad para tomar decisiones, reconocimiento de logros, tiempo libre para el desarrollo personal y aumento de la calidad de las comunicaciones.

Los amortiguadores de largo plazo son estrategias que están utilizando las compañías y que pueden ser una opción para disminuir los síntomas; incluyen periodos sabáticos para que el empleado tenga más energía y regrese con deseos de trabajar, también está la opción de enviar a los empleados a un lugar lejano durante

un periodo de tres a cinco días, dándoles la oportunidad de que reflexionen y emprendan actividades recreativas que les permitan reevaluar su situación.

## **2.5. Medición del burnout.**

De acuerdo con Uribe (2010), de manera inicial en las investigaciones sobre el burnout, la detección de este fenómeno fue hecho mediante técnicas proyectivas, entrevistas, observaciones clínicas, autoinformes y cuestionarios.

Distintos instrumentos se han realizado con la finalidad de medir el síndrome burnout, uno de los más sobresalientes es el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual cuenta con 22 ítems que determinan la frecuencia e intensidad de los aspectos:

- Agotamiento emocional.
- Despersonalización.
- Realización personal.

De acuerdo con Uribe (2008), actualmente se han desarrollado escalas enfocadas a contextos más definidos y poblaciones particulares, buscando la evaluación en grupos laborales determinados.

El instrumento de evaluación del burnout para la población en México es la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), del Jesús Felipe Uribe Prado (2010). Este

instrumento mide el desgaste ocupacional en tres escalas, agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro, sus resultados se presentan en puntaje “T”.

## **2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral.**

Herzberg y cols. (Referidos por Landy y Conte; 2006), encontraron un vínculo entre la satisfacción y otras conductas laborales. Esto les permitió tener una de las primeras teorías acerca de la satisfacción laboral: la teoría de los dos factores, satisfacción intrínseca y extrínseca. La primera se refiere a los aspectos centrales o intrínsecos del puesto en sí mismo, como la responsabilidad; la segunda se refiere a los aspectos extrínsecos o externos a las tareas del puesto, como el pago o los incentivos. Al respecto, el Minnesota Satisfacción Questionnaire (MSQ), instrumento de satisfacción laboral, evalúa los aspectos particulares del trabajo y permite calcular la satisfacción extrínseca e intrínseca.

En 1974 Bruggeman y cols. (Citados por Landy y Conte; 2006) propusieron una teoría basada en los dos factores ya mencionados, afirmaron que había múltiples formas de satisfacción e insatisfacción laboral. Tiempo después, estos autores abandonaron su investigación, que posteriormente fue retomada por André Büssing y sus colaboradores, quienes propusieron cuatro formas diferentes de satisfacción laboral y dos formas de insatisfacción.

- Satisfacción progresiva: la persona se siente satisfecha con el trabajo. Al subir el nivel de aspiración, trata de alcanzar un nivel de satisfacción mayor.

- Satisfacción estable: la persona se siente satisfecha con el puesto, pero se encuentra motivada a mantener el nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción.
- Satisfacción conformista: asociada con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducida para cambiar o adaptarse.
- Insatisfacción constructiva: es un tipo de insatisfacción que da energía a los individuos y que es benéfica para motivarlos a unir esfuerzos para el cambio organizacional.
- Insatisfacción fija: la persona se siente insatisfecha con el trabajo. Al mantener un nivel de aspiración, no intenta dominar la situación ni resolver las problemáticas que se le presentan, considera a la solución fuera de su control.
- Seudo-satisfacción: la persona se siente insatisfecha con el trabajo. Al enfrentar problemas irresolubles o condiciones de frustración y mantener el nivel de aspiración.

Por último, en cuanto a la evaluación de la satisfacción laboral se encuentra:

- La satisfacción total: evaluación total de la satisfacción laboral, que resulta ya sea de la combinación matemática de calificaciones basadas en la satisfacción, con aspectos específicos importantes del trabajo o de una sola calificación total del puesto.
- La satisfacción parcial: información relativa a facetas o elementos específicos de la satisfacción laboral.

El Job Descriptive Index (JDI), es uno de los instrumentos de satisfacción laboral más investigados, evalúa la satisfacción con cinco áreas distintas: el trabajo en sí mismo, la supervisión, las personas, el salario y la promoción.

Granda (2006) señala que la insatisfacción laboral puede definirse como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Los componentes de la satisfacción laboral según Pritchard y Karasick (referidos por Granda; 2006), son:

- La propiedad del trabajo en sí mismo: las características de los procesos diarios en el área de trabajo.
- El contexto de la interacción: las características de las relaciones interpersonales en las cuales el empleado lleva a cabo sus tareas.
- Política de organización: se refiere a las reglas generales y los mandos establecidos por directivos.

Se concluye que existen diferentes factores de insatisfacción, tales como la edad, el género, el puesto, la antigüedad y experiencia.

## **2.7. Calidad de vida en el trabajo.**



El término Calidad de Vida en el Trabajo (CVT), ha sido investigado por una multiplicidad de autores.

Una de las más representativas es la de Fernández (citado por Segurado y Agulló; 2002: 830), quien indica que calidad de vida es el “grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y auto desarrollo individual y en equipo”

Cabe mencionar de acuerdo con Katzell, “un trabajador disfruta de alta CVL cuando, (a) experimenta 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).

Según Tonon (2008), el estudio de la calidad de vida laboral remite el entorno material y al entorno psicosocial, definido como un concepto que implica dos ejes, el objetivo y el subjetivo.

Cummins (referido por Tonon; 2008), establece para el estudio de dicho atributo, una escala que se divide en siete dominios: bienestar material, salud, trabajo-productividad, intimidad, seguridad, comunidad y bienestar emocional.

## **2.8. Estrés y desgaste ocupacional.**

Desde la perspectiva psicosocial, el burnout no debe identificarse con estrés psicológico, sino entenderse como una respuesta al estrés crónico que surge de las relaciones sociales entre los proveedores de los servicios y los usuarios de este. Se considera un mecanismo de afrontamiento y autoprotección, frente al estrés generado en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización (Landy y Conte; 2006).

Entre las consecuencias psicológicas del estrés se presentan la fatiga, ansiedad, depresión, burnout, tensión laboral e insatisfacción con el trabajo.

El burnout es una de las consecuencias del estrés, es un estado extremo de tensión, resultante de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos, que exceden la capacidad del individuo para hacerles frente (Landy y Conte; 2006).

En cuanto a las investigaciones realizadas sobre autocontrol y autoeficacia, se encontró que una mayor autoconciencia, mayor nivel de autocontrol y de autoeficacia, suponen un factor protector ante el burnout; por otro lado, niveles altos de burnout correlacionan con puntuaciones bajas en estas variables.

Pines (referido Moriana y Herruzo; 2004), asegura que las personas con un alto nivel de motivación y con una alta autoeficacia, corren el riesgo de padecer burnout,

mientras que las poco motivadas y con una baja autoeficacia, solamente experimentan estrés, fatiga e insatisfacción.

Otra de las variables estudiadas ha sido el patrón de conducta tipo A, tradicionalmente asociado al burnout como un componente que facilita la experiencia de estrés.

Entre los resultados del estudio del síndrome burnout, se comienza a desarrollar el término en inglés *engagement*, como una actitud hacia el trabajo que se caracteriza por la energía, la implicación y eficacia.

Los trabajadores que obtienen altas puntuaciones se perciben así mismos como competentes ante las diferentes demandas laborales, cuentan con gran energía y dedicación. Se caracterizan por un importante deseo de realizar el trabajo, alta concentración en sus labores y reto con el trabajo.

Finalmente, Schaufeli (referido por Cascio y Guillén; 2010) define el *engagement* como un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. Este constructo es relativamente poco conocido y se encuentra en desarrollo e indagación.

En conclusión, se puede aseverar que el síndrome del burnout es un proceso continuo, que va surgiendo de forma paulatina y que se va instaurando en el individuo hasta presentar una sintomatología específica, motivo por el cual las personas que

laboran en ambientes de servicio al cliente, pueden tomar las medidas de prevención para no ser víctimas de este padecimiento.

## **CAPÍTULO 3**

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

El presente capítulo está dividido en dos rubros. En el primero se aborda la estrategia metodológica que permitirá el seguimiento de los objetivos de estudio, de igual manera corroborar una de las dos hipótesis planteadas en un inicio; en el segundo, se efectuará el análisis e interpretación de los resultados de campo.

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

En este apartado se abordará la metodología utilizada en este estudio, que tiene un enfoque cuantitativo, un tipo de investigación no experimental, transversal, con un alcance correlacional entre los fenómenos psicológicos del estrés y el desgaste ocupacional.

##### **3.1.1. Enfoque cuantitativo.**

Dos tipos de enfoque existen en la práctica de la investigación, el cuantitativo y el cualitativo; estos comparten ciertas características por sus procesos minuciosos, metódicos y empíricos, en su esfuerzo para generar conocimiento. Hay cinco fases que los relacionan entre sí.

1. Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos

2. Instituyen ideas, consecuencias de la observación y evaluación realizadas.
3. Indican el nivel en que las ideas tienen fundamento.
4. Las ideas son revisadas con base en las pruebas y el análisis.
5. Proponen nuevas observaciones y valoraciones para conocer la verdad y fundamentar las ideas o incluso, generar otras.

El enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos secuenciales, cada etapa precede a la siguiente, parte de una idea principal, que se va delimitando conforme se derivan los objetivos y preguntas de investigación, de acuerdo con la literatura se construye una perspectiva teórica, se plantean hipótesis y se establecen las variables, estas se miden de acuerdo con un método estadístico para poder llegar a la conclusión (Hernández y cols.; 2010).

Este tipo de enfoque fue el utilizado en la presente indagación, ya que el problema de estudio se planteó y delimitó, asimismo, se construyó un marco teórico que funcionó como guía de esta investigación. También se hizo una recolección de datos, los cuales fueron evaluados y analizados por medio de métodos estadísticos, que permitieron encontrar la explicación de cómo los resultados se integran en el conocimiento existente.

Algunas de las características importantes acerca de este enfoque son:

- El investigador plantea una problemática de estudio, delimitada y concreta. Las preguntas de la investigación consideran cuestiones específicas

- La recolección de datos se fundamenta en la medición, se utilizan instrumentos estandarizados y aceptados por la comunidad científica. Debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos con la finalidad de que la investigación sea creíble y aceptada, estos fenómenos deben poder observarse y medirse.
- Los análisis cuantitativos se interpretan de acuerdo con las hipótesis y los estudios previos. La interpretación constituye una explicación de cómo los resultados están de acuerdo con el conocimiento existente.
- Este tipo de investigación debe de ser de lo más objetiva posible. Los fenómenos que se observan o miden no deben ser afectados por el investigador o por tendencias de otros.
- Se pretende la generalización de resultados encontrados en una muestra y en una población, de tal manera que los estudios efectuados puedan replicarse.
- Se intenta que los fenómenos investigados sean indagados buscando regularidades y relaciones causales entre elementos, para de esta forma poder construir teorías que explican y predicen.
- Los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones emanadas contribuirán a la generación de conocimiento.

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

Estos trabajos pueden definirse como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solamente se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (Hernández y cols.;

2010: 149). Este tipo de investigación es sistemática y empírica, no hay manipulación intencional, se observan los fenómenos como se dan en su contexto original.

En este tipo de estudio no se genera ninguna situación, únicamente se presta atención a las ya existentes; las variables independientes ocurren y no es posible influir sobre ellas, también permite tener una mayor probabilidad de servir como referencia para futuros estudios.

La presente investigación es de tipo no experimental, por ello, las variables no fueron manipuladas, sino que de forma objetiva se realizó una medición y análisis de ellas.

### **3.1.3. Diseño trasversal.**

La investigación no experimental se puede clasificar en dos tipos de diseños, que hacen referencia a la dimensión temporal y a la cantidad de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se hizo la recolección de datos, estos son el transversal y el longitudinal.

El primero efectúa un análisis acerca del nivel o modalidad de las variables en un momento específico, evalúa una situación o fenómeno en un punto de tiempo, trata de establecer y analizar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un instante específico, el alcance inicial o final es de tipo exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo (Hernández y cols.; 2010).



El segundo diseño centra su atención en el estudio de la evolución de una o más variables, asimismo, la relación que ocurre entre ellas, también analiza los cambios a través del tiempo, de un suceso o un contexto.

Esta indagación se ubicó en un momento en concreto; las variables estrés y desgaste ocupacional fueron analizadas y evaluadas, con un alcance de tipo correlacional, debido a lo anterior el diseño no experimental utilizado fue el transversal.

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

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

Para poder evaluar el grado de asociación, se mide cada una de las variables, posteriormente se cuantifica y analiza la vinculación; la correlación se sustenta en la hipótesis sometida a prueba. Una de las utilidades es que permite predecir el valor que tendrá una variable en la población estudiada, de acuerdo con el valor que posee la otra variable.

La correlación puede ser positiva o negativa; la primera significa que las altas puntuaciones en una variable tenderán también a mostrar valores elevados en la otra

variable; la correlación negativa se refiere a que los sujetos con valores elevados en una variable tenderán a mostrar valores bajos en la otra variable.

Si no existe una correlación entre las variables, es indicador de que estas fluctúan sin seguir un patrón sistemático entre sí.

En esta investigación se llevó a cabo la evaluación y análisis de los fenómenos psicológicos estrés y desgaste ocupacional, se intentó conocer su nivel y el grado de asociación entre ellos. Debido a lo anterior, se utilizó el alcance correlacional, que permitió dar un valor parcialmente explicativo y aproximado acerca de las variables de estudio.

### **3.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

En la presente investigación, y de acuerdo con el planteamiento metodológico en la recolección de datos, se utilizó la técnica estandarizada que se encuentra basada en investigaciones estadísticas. Los test psicométricos garantizan la confiabilidad y validez en la medición de las variables abordadas estrés y desgaste ocupacional; las escalas utilizadas fueron la EDO y AMAS-A.

La Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) elaborada por Uribe en el año 2010, fue estandarizada en México, en trabajadores mexicanos adultos. Este instrumento mide el desgaste ocupacional en tres escalas: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro. Los resultados se presentan en puntaje "T".

La confiabilidad de esta prueba se calculó con el procedimiento alfa de Cronbach, con un índice de 0.89. La validez se obtuvo por medio de la modalidad concurrente que se calculó con las variables socio demográficas, laborales y psicosomáticas que menciona la literatura como indicadores del burnout.

Para la medición de la segunda variable mencionada se hizo la selección de la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS-A), diseñada por Reynolds y cols. (2007). Está diseñada para adultos de 19 años de edad en adelante, se encuentra estandarizada en México; los parámetros de estandarización que utiliza son percentiles y puntaje "T". Tiene una confiabilidad de 0.70 calculada en base con el procedimiento alfa Cronbach, está validada a través de tres procedimientos: validez de contenido, de constructo y concurrente.

La versión para adultos consta de 36 reactivos, contiene tres subescalas de ansiedad y una de validez.

- Inquietud/hipersensibilidad, que consta de 14 reactivos.
- Ansiedad fisiológica, que mide la respuesta somática a la ansiedad y el estrés, contiene nueve reactivos.
- Preocupaciones sociales/estrés, incluye siete reactivos que reflejan los factores relacionados con el estrés que se asocia a la vida adulta.

- La subescala de validez consta de seis reactivos que ejemplifican conductas ideales.

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

La población se define como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Selltiz, citado por Hernández y cols.; 2010: 174).

La población a la que se recurrió para realizar la investigación presente, estuvo constituida por la totalidad de la planta docente que trabaja en la secundaria y preparatoria del Colegio La Paz. Estos trabajadores son pedagogos y maestros normalistas, hombres y mujeres, su edad oscila entre 20 y 56 años, el nivel socioeconómico de los profesores corresponde a un estrato medio y medio-alto, laboran en el turno matutino, bajo las normas y valores de la institución que mencionan y que son: “formación integral de los alumnos, a través de estrategias pedagógicas actuales cimentadas en la práctica la rectitud, la paz, el trabajo y el amor hecho servicio”.

Esta escuela es de carácter religioso, fundada por la congregación de las Hermanas de los Pobres, Siervas del Sagrado Corazón, demanda que el perfil del profesor tenga una vocación firme y auténtica al magisterio, que desempeñe su labor con alegría, responsabilidad, eficiencia y competencia profesional.

El total de profesores con los que se trabajó fue de 52, de los cuales, 30 son del género femenino y 22 del masculino.

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

Al inicio del proceso de investigación se llevó a cabo la elaboración del proyecto, en el cual se estableció una descripción de los antecedentes, planteamiento del problema, así como de objetivos, hipótesis, operacionalización de las variables y la justificación del estudio.

Posteriormente se elaboraron tres capítulos: el primero, del estrés, que contiene los antecedentes, enfoques y efectos; en el segundo capítulo se abordó la variable desgaste ocupacional (burnout), donde se habla de los antecedentes, factores desencadenantes y las estrategias de afrontamiento; en el capítulo tres se encuentra la metodología, el análisis e interpretación de resultados.

De igual manera, se solicitó la autorización del representante legal para llevar a cabo la investigación de campo, la cual se realizó en la secundaria y la preparatoria del Colegio La Paz, con el apoyo de las directoras tanto de la secundaria como de la preparatoria, de ese modo se pudo efectuar la aplicación de los instrumentos a cada uno de los maestros que laboran en dicha institución.

Gracias a ello se obtuvieron los resultados, la calificación se realizó con base en los requerimientos de cada uno de los test; en el AMAS-A se hizo el conteo de cada uno de los ítems y de cada escala, con base en esto se obtuvieron los puntajes "T". En la escala de desgaste ocupacional (EDO), se sumaron los reactivos correspondientes

a cada escala, se compararon con la media y la desviación estándar de acuerdo con la edad del sujeto, se obtuvo el puntaje “Z” para posteriormente poderlos ubicar en el puntaje “T”

A partir de este análisis estadístico se redactó el informe referido a los resultados obtenidos, el cual se presenta en el apartado siguiente.

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

Una vez planteada la descripción metodológica y de la población estudiada, se procederá en este apartado a presentar el análisis de los resultados obtenidos, así como la interpretación que se hace a partir de ellos.

#### **3.4.1. El nivel de estrés en los profesores de la secundaria y preparatoria Colegio la Paz.**

Tal como se planteó en el capítulo 1, de acuerdo con Palmero y cols. (2002), quienes coinciden con el enfoque interaccionista, afirman que el estrés puede definirse como un proceso psicológico que inicia con una exigencia hacia el organismo, ante la cual este no tiene los recursos para responder de la mejor manera; para ello moviliza un mecanismo de emergencia, que consiste en la activación psicofisiológica que permite detectar información sobre la exigencia y resolverla actuando de manera adecuada.

En cuanto a la aplicación de la prueba AMAS-A, los resultados obtenidos fueron presentados en puntajes T. En seguida se muestran los resultados de las subescalas y el puntaje de ansiedad total.

Respecto a la escala de inquietud/hipersensibilidad se encontró una media aritmética de 46. De acuerdo con Elorza (2007), la medida es la suma de un conjunto de datos, dividida entre el número de estos.

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

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

Asimismo, se obtuvo el valor de una medida de dispersión, específicamente de la desviación estándar, la cual se precisa como la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones (Elorza; 2007). El valor obtenido de esta subescala es de 8.

Por otra parte, en la escala de ansiedad fisiológica se encontró una media de 48, una mediana de 47 y una moda representativa de 39. La desviación estándar fue de 8.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés se encontró una media de 46, una mediana de 45 y una moda representativa de 40. La desviación estándar fue de 7.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 46, una mediana de 45 y una moda de 40. La desviación estándar fue de 8.



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

A partir de los resultados estadísticos conseguidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que el nivel de estrés que presentan los profesores de secundaria y preparatoria el Colegio La Paz, está en el rango normal, por debajo del puntaje T 60.

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

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 3% de los sujetos se ubican por arriba del puntaje crítico; en la de ansiedad fisiológica, el porcentaje de sujetos es de 6%; mientras que en la de preocupaciones sociales/estrés es de 6%; por último, el porcentaje la escala de ansiedad total es de 3%. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

Los resultados mencionados anteriormente muestran que el porcentaje de sujetos con puntajes preocupantes es mínimo, ya que de la totalidad de la población, solamente el 6% se encuentra en un puntaje T mayor a 60.

### **3.4.2. Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.**

De acuerdo con lo señalado en el capítulo 2, Moriana y Herruzo; (2004) señalan que el desgaste ocupacional es una respuesta integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

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

- 1) En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 51, una mediana de 51, una moda de 40 y una desviación estándar de 10.
- 2) Asimismo, en la escala de despersonalización se obtuvo una media de 50, la mediana de 48, una moda de 39 y una desviación estándar de 12.
- 3) Finalmente, en la escala de insatisfacción de logro se obtuvo una media de 45, una mediana de 43, una moda representativa de 40 y una desviación estándar de 6.

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

Los resultados mencionados anteriormente muestran que el puntaje de la escala de agotamiento se encuentra ligeramente arriba del término medio, la escala de despersonalización tiene un puntaje del término medio y por último la escala de insatisfacción de logro, tiene un puntaje abajo del término medio.

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

En la escala de agotamiento, el 15% de los sujetos se encuentra por arriba del puntaje T 60; en la referente a despersonalización, el 15% y por último, en la de insatisfacción de logro, el 3%. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

En función de los datos anteriores, se puede afirmar que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional evaluados, muestran que los sujetos con puntajes preocupantes son pocos, en comparación del total de la población.

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

Diversos autores han afirmado la relación que se da entre el desgaste ocupacional y el estrés. En este sentido, en el capítulo 2 se mencionaba que, desde la perspectiva psicosocial, el burnout no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe entenderse como una respuesta al estrés crónico que surge de las relaciones sociales entre los proveedores de los servicios y los usuarios de este. Se considera un mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización (Landy y Conte; 2006).

Entre las consecuencias psicológicas del estrés se presentan la fatiga, ansiedad, depresión, burnout, tensión laboral e insatisfacción con el trabajo.

El burnout es una de las consecuencias del estrés, algunos de los signos mencionados por Uribe (2008), son el agotamiento, la despersonalización y la insatisfacción de logro. De acuerdo con Landy y Conte (2006), el desgaste laboral es un estado extremo de tensión, resultado de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos, que exceden la capacidad del individuo para hacerles frente.

En la investigación realizada en la secundaria y preparatoria del Colegio la Paz, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de correlación de 0.38 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre el estrés y la escala señalada existe una correlación positiva media, de acuerdo con la clasificación de correlación que plantean Hernández y cols. (2010).

Para conocer la influencia que existe entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, se obtuvo la varianza de factores comunes ( $r^2$ ), la cual indica mediante un porcentaje 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.; 2010).

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

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.29 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson, lo que indica que entre dichos atributos existe una correlación positiva débil.

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

Cabe resaltar que para considerar una correlación estadísticamente significativa, el porcentaje de relación entre variables debe ser al menos de 10%.

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.26 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson, lo cual permite concluir que entre estas variables existe una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes ( $r^2$ ) fue de 0.07, lo que significa que entre el estrés y la insatisfacción de logro hay una relación del 7%.

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

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

En función de los resultados presentados se confirma la hipótesis de trabajo, la cual afirma que: existe una relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los profesores que laboran en la secundaria y preparatoria del Colegio La Paz, en la ciudad de Uruapan, Michoacán, únicamente en el caso de la escala de agotamiento.

De forma contraria, se confirma la hipótesis nula, la cual menciona que: no existe una relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, en los profesores que laboran en la secundaria y

preparatoria del Colegio La Paz, en la ciudad de Uruapan, Michoacán, en los casos de las escalas de despersonalización e insatisfacción de logro.

## CONCLUSIONES

Los objetivos particulares referidos a los aspectos teóricos de la variable estrés: su definición conceptual, los factores que influyen en ella, así como su importancia en el ámbito psicológico, se alcanzaron en el desarrollo del capítulo 1.

A su vez, el objetivo empírico referido a la evaluación de tal variable en la población tomada en la presente investigación, se logró mediante la administración de la prueba denominada AMAS-A. Los resultados obtenidos se muestran a detalle en el capítulo 3.

Por otra parte, en el capítulo 2 se da cuenta de los objetivos particulares de carácter teórico, concernientes a la segunda variable del presente estudio, es decir, a los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.

La medición de tal variable con sus diferentes subescalas, se muestra a detalle en el capítulo 3.

La consecución de los objetivos anteriores permitió alcanzar con suficiencia el objetivo general que guió la presente indagación, es decir, determinar la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los profesores de la escuela secundaria y preparatoria Colegio La Paz, en Uruapan, Michoacán.



Con los resultados alcanzados, se corrobora la hipótesis de trabajo en el caso de la correlación entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento; en el caso de la correlación entre el estrés y las subescalas de despersonalización e insatisfacción de logro, se corroboró la hipótesis nula.

Como aspecto relevante en cuanto a los hallazgos logrados, se puede mencionar que la población investigada no presenta problemáticas o indicadores psicológicos de estrés ni respecto a desgaste ocupacional.

Si bien la estrategia metodológica empleada en el presente estudio logró su propósito, es recomendable ahondar en esta línea de investigación tomando muestras de sujetos no incluidos en la presente indagación (profesores de la primaria y de preescolar del Colegio La Paz), además, investigar sobre las variables estrés y desgaste ocupacional en profesores de escuelas con carácter público, con el propósito de realizar análisis comparativos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cascio Pirri, Andrés; Guillén Gestoso, Carlos. (2010)  
Psicología del trabajo.  
Editorial Ariel. Barcelona.
- Colombo, Daniel; Muruaga, Mónica. (2006)  
Preparados, listos, ¡out!  
Editorial Norma. Buenos Aires.
- Elorza Pérez-Tejada, Aroldo. (2007)  
Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y la salud.  
Editorial Cengage Learning. México.
- Fontana, David. (1992)  
Control del estrés.  
Editorial Manual Moderno. México.
- Guillén Gestoso, Carlos; Guil Bozal, Rocío. (2000)  
Psicología del trabajo para las relaciones laborales.  
Editorial McGraw-Hill. México.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2010)  
Metodología de la investigación.  
Editorial McGraw-Hill. México.
- Ivancevich, John; Matteson, Michael. (1985)  
Estrés y trabajo.  
Editorial Trillas. México.
- Kinicki, Angelo; Kreitner Robert. (1997)  
Comportamiento de las organizaciones.  
Editorial McGraw-Hill. España.
- Landy, Frank; Conte, Jeffrey. (2006)  
Psicología Industrial.  
Editorial McGraw-Hill. México.
- Lazarus, Richard S.; Lazarus, Bernice N. (2000)  
Pasión y Razón: la comprensión de nuestras emociones.  
Editorial Paidós. España.
- Palmero, Francesc; Fernández, Enrique; Chóliz, Mariano. (2002)  
Psicología de la motivación y la emoción.  
Editorial McGraw-Hill. España.

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

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

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

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

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

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

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

## MESOGRAFÍA

Barraza Macías, Arturo. (2005)

“Características del estrés académico de los alumnos de educación media superior”.

Revista PsicologíaCientífica.com, 7(9).

<http://www.psicologiicientifica.com/bv/psicologia-19-1-caracteristicas-del-estres-academico-de-los-alumnos-de-educa.html>

Bernaldo de Quirós, Mónica; Labrador, Francisco J. (2008)

“Relaciones entre estrés laboral, burnout y síntomas psicopatológicos en los servicios de urgencia extrahospitalaria del área 9 de Madrid”

Anuario de Psicología Clínica y de la Salud / Annuary of Clinical and Health Psychology, 4 (2008) 53-61.

[http://institucional.us.es/apcs/doc/APCS\\_4\\_esp\\_53-61.pdf](http://institucional.us.es/apcs/doc/APCS_4_esp_53-61.pdf)

Cano Vindel, Antonio. (s/f)

“La Naturaleza del Estrés”

Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés.

[http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/el\\_estres.htm](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm)

Escribá, Vicenta; y Pérez, Santiago. (2007)

“El bienestar psicológico y de medio ambiente de trabajo psicosocial características entre el personal médico y de enfermería de emergencia Estrés y Salud”

Volumen 23, Número 3. Pp. 153-60.

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/smi.1131/pdf>

Granda Carazas, Eloy (2006)

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

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

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

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

Revista Médica de Chile. Vol. 130 No. 10.

Octubre 2002.

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

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

“Estrés y Burnout en profesores”

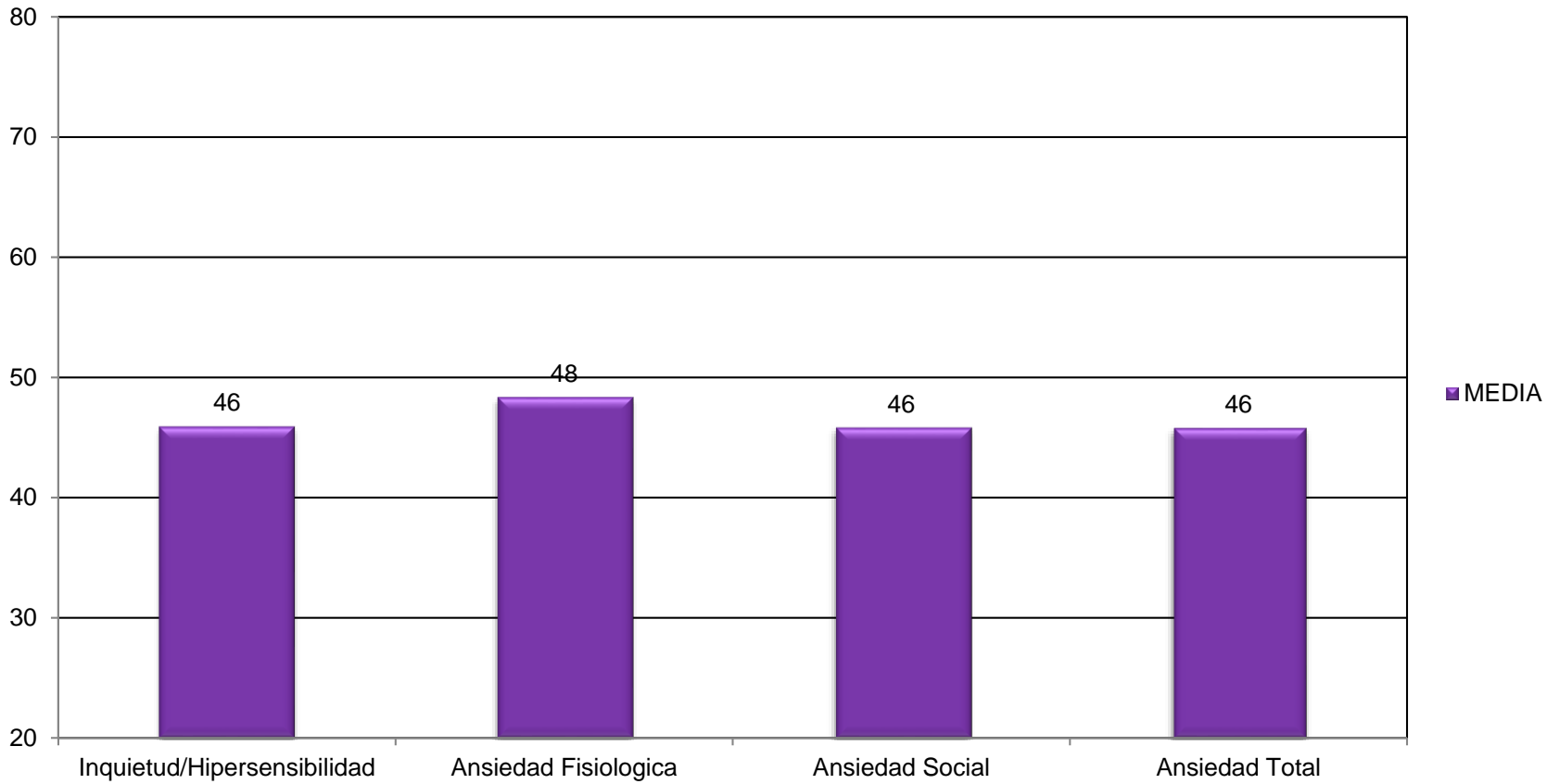
Revista International Journal of Clinical and Health Psychology. Vol. 4. No. 3

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

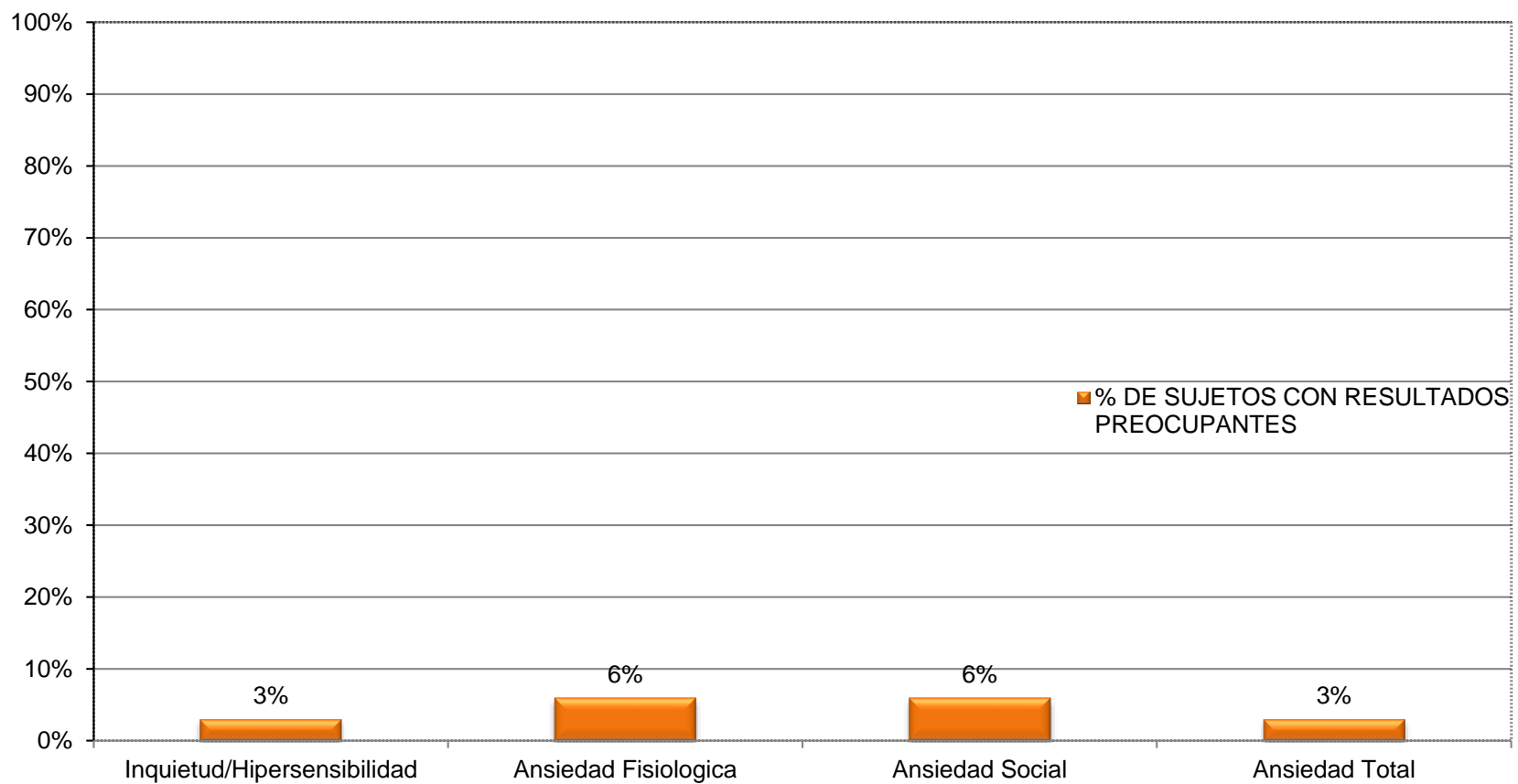
Unda Rojas, Sara; Sandoval Ocaña, Jorge Ignacio. (2006)  
“Burnout en docentes del CCH-UNAM”  
Primera Reunión de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales,  
Cuernavaca, Morelos 12 al 14 de Octubre de 2006.  
[http://www.uaem.mx/foroamericas\\_memorias/1PONENCIAS/PDF/P4%20SUnda.pdf](http://www.uaem.mx/foroamericas_memorias/1PONENCIAS/PDF/P4%20SUnda.pdf)

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

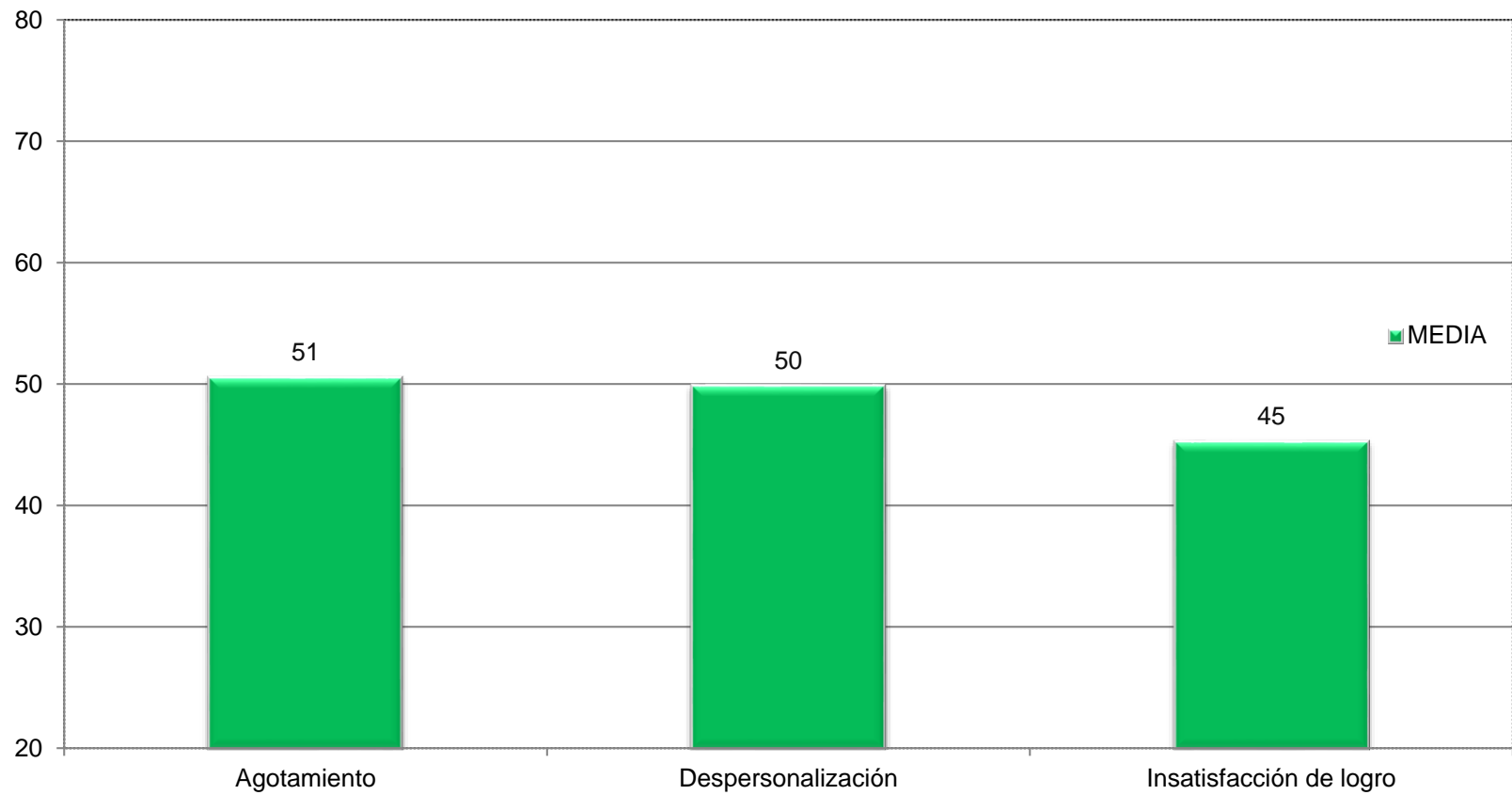
**ANEXO 1**  
**MEDIA ARITMÉTICA DE LAS ESCALAS DE ANSIEDAD**



## ANEXO 2 PORCENTAJE DE SUJETOS CON RESULTADOS PREOCUPANTES DE ESTRÉS

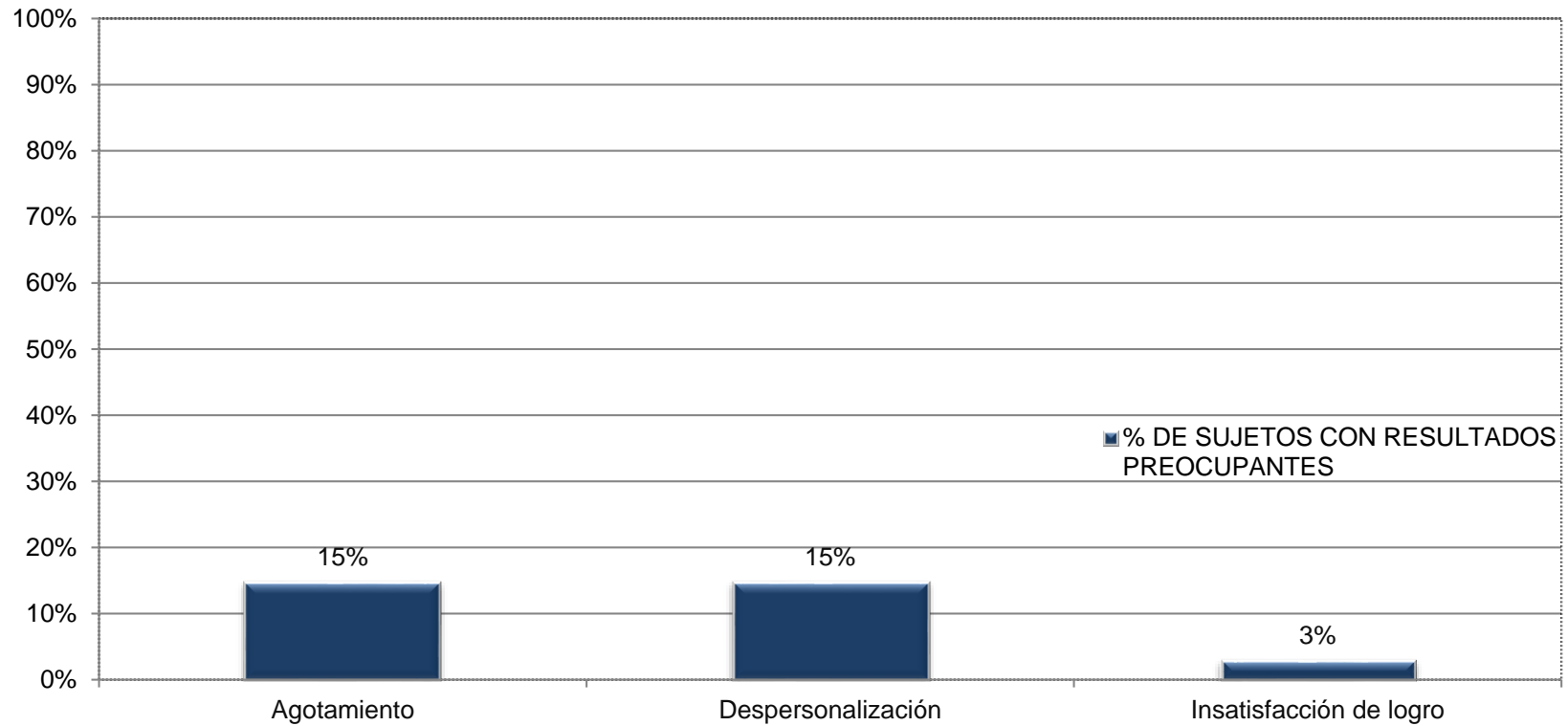


### ANEXO 3 MEDIA ARITMÉTICA DE DESGASTE OCUPACIONAL





**ANEXO 4**  
**PORCENTAJE DE SUJETOS CON RESULTADOS PREOCUPANTES EN LOS**  
**INDICADORES DE DESGASTE OCUPACIONAL**



### ANEXO 5 CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y LOS INDICADORES PSICOLÓGICOS DE DEGASTE OCUPACIONAL

