



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

INCORPORACIÓN NO. 8727-25 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

***ESTRÉS EN RELACIÓN CON EL DESGASTE OCUPACIONAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE
VALORES EN URUAPAN***

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

María Magdalena González Gutiérrez

Asesor: Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos

Uruapan, Michoacán. 14 de agosto de 2015.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes.	1
Planteamiento del problema.	4
Objetivos.	5
Hipótesis.	6
Operacionalización de las variables.	7
Justificación.	7
Marco de referencia.	8

Capítulo 1. El estrés.

1.1. Antecedentes históricos del estrés	11
1.2. Enfoques teóricos del estrés.. . . .	13
1.2.1. Estrés como estímulo.	13
1.2.2. Estrés como respuesta.	14
1.2.3. Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista).	16
1.3. Los estresores psicológicos.	18
1.3.1. Estresores psicosociales.	18
1.3.2. Estresores biogénicos.	20
1.3.3. Estresores en el ámbito laboral.	21
1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés.	24
1.5. Los moduladores del estrés.	26

1.5.1. El control percibido.	27
1.5.2. El apoyo social.	28
1.5.3. El tipo de personalidad: A/B.	29
1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos.	30
1.6. Los efectos negativos del estrés.	31

Capítulo 2. Desgaste ocupacional (*burnout*).

2.1. Marco conceptual.	35
2.1.1. Antecedentes históricos del concepto.	35
2.1.2. Perspectivas teóricas.	37
2.1.3. Definiciones.	38
2.2. Componentes del desgaste ocupacional.	40
2.3. Desarrollo del <i>burnout</i> .	42
2.3.1. Fases del <i>burnout</i> .	42
2.3.2. Factores desencadenantes.	43
2.4. Estrategias de afrontamiento.	45
2.4.1. Intervención organizacional.	46
2.4.2. Estrategias personales.	48
2.5. Medición del <i>burnout</i> .	50
2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral.	51
2.7. Calidad de vida en el trabajo.	54
2.8. Estrés y desgaste ocupacional	56

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados

3.1. Descripción metodológica.	60
3.1.1. Enfoque cuantitativo	60
3.1.2. Investigación no experimental.	61
3.1.3. Diseño transversal.	62
3.1.4. Alcance correlacional.	63
3.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	64
3.2. Población y muestra.	66
3.2.1. Delimitación y descripción de la población.	66
3.2.2. Proceso de selección de la muestra	67
3.3. Descripción del proceso de investigación	68
3.4. Análisis e interpretación de resultados	72
3.4.1. El estrés.	72
3.4.2. Indicadores del desgaste ocupacional (<i>burnout</i>)	75
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional (<i>burnout</i>)	78
Conclusiones.	81
Bibliografía.	84
Mesografía.	86
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo, se expone el estudio realizado acerca de las variables estrés y desgaste ocupacional, en una empresa privada. Como primer asunto, se exponen los elementos contextuales que brinden un panorama inicial del problema a investigar.

Antecedentes

Diferentes enfoques teóricos definen y explican el estrés y el desgaste ocupacional a partir de sus estudios, por ello, a continuación se definen ambos conceptos de los que parte la presente investigación.

Frías (2012) refiere que el término “*stress*” etimológicamente proviene del participio latino *strictus*, del verbo *stringere*, que significa provocar tensión. En el siglo XIX comenzó a utilizarse el concepto de estrés en el campo de la medicina, primero desde la fisiología y después desde la endocrinología, aludiendo inicialmente al estrés fisiológico.

Desde una perspectiva más actual, Caldera y cols. definen al estrés como “un proceso psicológico que se origina ante una exigencia del organismo, frente a la cual este no tiene recursos para dar una respuesta adecuada, activando un mecanismo de emergencia consistente en una activación psicofisiológica que permite recoger más y

mejor información, procesarla e interpretarla más rápida y eficientemente, y así permitir al organismo actuar de una manera adecuada a la demanda” (citados por Béjar; 2014: 2).

Barros hace referencia al estrés como “el conjunto de relaciones orgánicas y psíquicas de adaptación que el organismo emite cuando está expuesto a cualquier estímulo que lo excite, lo irrite, le cause miedo o le haga muy feliz. El estrés puede ser profundo si estos estímulos son demasiados fuertes o se prolongan en exceso” (referido por García; 2014: 2).

Por otro lado, Uribe refiere que el primer científico en describir el término desgaste ocupacional, fue el psiquiatra americano Herbert Freudenberger en 1974, como un “estado psicológico individual, caracterizado por un conjunto de síntomas físicos y psíquicos que se desarrollan en la actividad laboral como demanda excesiva de energía” (citado por Béjar; 2014: 2).

Más tarde, para el año 1976, Maslach y Jackson aplicaron el término al campo de la psicología y lo describieron como “una manifestación del estrés laboral, el cual tiene como consecuencia el desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento en el área laboral” (citados por Béjar; 2014: 2).

Después de definir las variables de investigación, a continuación se exponen las particularidades de algunos estudios que guardan relación con el presente.

Un estudio efectuado en la empresa Plásticos del Cupatitzio, hecho por Paredes (2013) en Uruapan, Michoacán, tuvo el objetivo general de determinar la relación existente entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional de los trabajadores de dicha empresa. Este trabajo indagatorio tomó como sujetos de estudio a 90 empleados entre 30 y 50 años (la mayoría mujeres).

La metodología de la investigación fue no experimental, con un enfoque cuantitativo, y un diseño transversal, de alcance correlacional; se utilizaron dos pruebas estandarizadas: la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS-A) y la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO). Se obtuvo como resultado que el grado de estrés no se relaciona de forma significativa con las escalas de desgaste ocupacional, sin embargo, los niveles de estrés son preocupantes.

Otra investigación publicada en el Anuario de Psicología Clínica y de la Salud por Bernaldo y Labrador (2008), tuvo por objetivo estudiar la relación entre estrés laboral, *burnout*, síntomas psicopatológicos y variables sociolaborales en los servicios de urgencia extra-hospitalaria del área 9 de Madrid, España. El trabajo evaluó a 76 trabajadores mediante los siguientes instrumentos: Inventario de Estresores Laborales para Enfermería, Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI) y el cuestionario de 90 síntomas Revisado (SCL-90-R). Tras el trabajo metodológico, se encontraron altas correlaciones significativas entre el estrés laboral, el *burnout* y los síntomas psicopatológicos.

Lo anterior subraya la relevancia de la presente investigación, por cuestiones de horarios, el giro de la empresa, problemas familiares y personales; se sospecha que dentro de la empresa dedicada al transporte de valores, puede existir estrés laboral y es necesario indagar sobre el tema.

Planteamiento del problema

Existen situaciones cotidianas que provocan estrés en el individuo, tanto en el ámbito personal, como en el familiar, el escolar y el laboral, por mencionar algunos; esta condición, a su vez, podría ocasionar el deterioro de su estabilidad emocional.

El desgaste ocupacional, por otro lado, va tomando importancia en cuanto a su investigación. En el área laboral se encuentran a menudo casos respecto a dicho fenómeno y se buscan estrategias para tratarlo.

Tanto el estrés como el desgaste ocupacional pueden presentarse en las personas que prestan sus servicios en algunas áreas y empresas, tal es el caso de la empresa dedicada al transporte de valores. Este hecho podría repercutir en la salud de los empleados, su seguridad y por ende, en los resultados del trabajo en conjunto dentro y fuera de la empresa.

La insatisfacción laboral, así como el desgaste físico y emocional, constituyen un fenómeno recurrente en la actualidad, asociado con el estrés; ahí reside la importancia de su estudio. Por lo anterior, es necesario responder a la pregunta: ¿En

qué medida se relaciona el nivel de estrés con los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los trabajadores de ruta de una empresa dedicada al transporte de valores, en Uruapan, Michoacán?

Objetivos

Toda investigación requiere directrices definidas para asegurar un trabajo sistemático. Enseguida se plantean los propósitos que permitieron encaminar el curso del estudio y optimizar los recursos disponibles.

Objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los trabajadores de ruta de una empresa dedicada al transporte de valores, en Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares

1. Establecer el significado del término estrés.
2. Describir los enfoques teóricos bajo los cuales se ha explicado el estrés.
3. Explicar los factores que influyen en el estrés.
4. Definir el concepto de desgaste ocupacional.
5. Distinguir los indicadores del desgaste ocupacional.

6. Medir la presencia del estrés en los trabajadores de ruta de una empresa de transporte de valores, en Uruapan, Michoacán.
7. Evaluar la presencia de los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los trabajadores de ruta de una empresa de transporte de valores, en Uruapan, Michoacán.

Hipótesis

Las presentes explicaciones tentativas responden a la realidad esperada en el escenario de investigación, a partir de la bibliografía consultada inicialmente. Al final del presente trabajo deben ser corroboradas o refutadas.

Hipótesis de investigación

El nivel de estrés en los trabajadores de ruta de una empresa dedicada al transporte de valores en Uruapan, Michoacán, se relaciona de manera estadísticamente significativa con los indicadores del desgaste ocupacional.

Hipótesis nula

No existe una correlación estadística significativa entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional de los trabajadores de ruta de una empresa dedicada al transporte de valores, en Uruapan, Michoacán.

Operacionalización de las variables

La variable estrés se entiende, en el presente trabajo, como el resultado de la aplicación de la prueba conocida como Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS), creada por Reynolds y cols. (2007). Es relevante señalar que la ansiedad es considerada por muchos autores como el principal indicador del estrés en las personas, por lo cual es válido medir el estrés a través del nivel de ansiedad que presenta el individuo.

El resultado de la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) a los sujetos de estudio ya mencionados, se tomó como indicador de la variable de desgaste ocupacional. Dicho instrumento, del autor Uribe (2010), fue creado y estandarizado en México, adicionalmente, fue validado y considerado confiable por la comunidad científica de la psicología.

Justificación

La relevancia de que la presente investigación se lleve a cabo, reside en varios puntos de interés, uno de ellos es la población a la que fue aplicada, ya que al final de la indagación fue posible determinar si el estrés y el desgaste ocupacional son variables que se relacionan significativamente en los sujetos examinados.

De igual forma, es importante verificar la presencia de estas variables en la empresa de transporte de valores, para crear y aplicar nuevas propuestas y técnicas

entre sus trabajadores y de ese modo, evitar el estrés y desgaste ocupacional, para favorecer un mejor ambiente de trabajo, así como una mayor productividad y estabilidad personal en los trabajadores de dicha empresa.

La salud física y mental de cada individuo, habla de satisfacción personal, escolar, familiar y laboral, dado que contribuye a un ambiente sano, de cooperación y respeto dentro de la sociedad, lo cual habla de la relevancia social que presenta este estudio.

Por último, esta investigación se relaciona directamente con la psicología, puesto que ambas variables se midieron por medio de instrumentos cuyo manejo corresponde exclusivamente a los psicólogos. Resulta de vital importancia cuantificar la presencia de estas variables, porque servirá como punto de comparación para otros investigadores y apoyará ideas al respecto de dicha temática, además de que aporta a la psicología mayores evidencias empíricas a favor de teorías psicológicas sobre el estrés y el desgaste ocupacional.

Marco de referencia

El presente apartado está dedicado a dar una visión general de la empresa dedicada al transporte de valores en Uruapan, así como de su población laboral. Es de suma importancia señalar que por motivos de seguridad, su giro comercial, su relevancia mundial y a petición de la misma, se reservará en la presente investigación el nombre comercial de la empresa, detalles sobre sus instalaciones, domicilio, entre

otros datos, para cumplir con los requisitos exigidos por los directivos la dicha empresa.

La empresa referida ofrece soluciones para el traslado de valores, proceso de valores, dotación a cajeros automáticos, importación y exportación de valores y otras soluciones de valor agregado.

Es una empresa líder a nivel mundial en soluciones de seguridad, su corporativo central (CAS) está ubicado en la Ciudad de México y cuenta con 79 sucursales dentro del país (incluyendo Uruapan), la flota más moderna y el personal más preparado, cuenta con una presencia en más de 100 países alrededor del mundo y 70,000 empleados listos para el servicio.

Su filosofía actual está basada en tres puntos centrales: actuar con responsabilidad (tienen el valor de tomar decisiones desafiantes y liderar la industria, haciéndose responsables de los resultados que brindan cada día), centrarse en el cliente (al comprometerse con un servicio de excelencia, entendiendo y anticipando las necesidades de los usuarios y proporcionando soluciones creativas para ser más competitivos en los mercados) y transmitir confianza (cuentan con los más altos estándares éticos y de integridad, al brindar un trato digno y de respeto a la gente, construyendo equipos sólidos y permitiendo su desarrollo).

Su historia está ligada al desarrollo y modernización de México. Surge en 1965 para satisfacer la necesidad de traslado y proceso de valores que la expansión de

sistemas financieros demanda. Comenzó sus operaciones en el mismo año, convirtiéndose así en la primera empresa y fundadora de la categoría de negocio de logística segura, esto la conformó como la empresa número uno en su ramo hasta la fecha.

Los directivos mencionan haber observado que los trabajadores de ruta muestran conductas de irritabilidad, cansancio y ausentismo laboral, por enfermedades y problemas familiares, por lo que es necesario realizar el presente estudio a los trabajadores de la empresa de transporte de valores, en Uruapan, Michoacán.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

El presente capítulo aborda el concepto de estrés, sus enfoques teóricos y los factores que intervienen en dicha variable, de los cuales se partió para el desarrollo de la presente investigación. Enseguida se explican los elementos necesarios para proporcionar un escenario completo sobre el estrés.

1.1. Antecedentes históricos del estrés

De manera cotidiana, se considera al estrés como una frecuente dificultad de salud, un problema económico y un mecanismo de defensa acompañado de ansiedad; estos problemas, según Sánchez (2007), influyen directamente con el comportamiento, las relaciones interpersonales y laborales. Se entiende así al estrés como una condición psicológica, la cual se activa ante la amenaza de alguna situación inesperada para el individuo, que pone en riesgo su bienestar. Por otra parte, se habla del eustrés (estrés positivo) como energía vital que contribuye en el sedentarismo de las personas.

La palabra estrés proviene del latín *stringere*, que significa presionar, comprimir u oprimir. Este término se manejó primero en la física y la metalurgia para hacer referencia a la fuerza aplicable a un objeto, la cual logra su deformación; posteriormente se utilizó en las ciencias de la salud, sugiriendo que la presión a la que

es sometido el individuo ocasiona alteraciones en su funcionamiento mental y físico (Sánchez; 2007).

Lazarus y Lazarus (2000) refieren que la evolución sobre el estudio del estrés parte desde el siglo XVII, cuando Robert Hooke analizó las características de la dureza de algunos materiales y los comparó con la resistencia o vulnerabilidad de los individuos, influyendo en la definición de tensión; con base en lo anterior, en el campo de la psicología, el concepto obtuvo un valor práctico al comparar la capacidad de los metales para soportar cargas, con la capacidad de las personas para tolerar el estrés, haciendo alusión a su resistencia o vulnerabilidad.

Más tarde, Claude Bernard demostró que los individuos están provistos genéticamente de mecanismos para enfrentarse a los factores externos del ambiente, de esta manera, la interacción de ambos elementos determinarían su supervivencia. En la primera mitad del siglo XX, Walter Cannon propuso el término de homeostasis, refiriéndose a la estabilidad interna que poseen todos los individuos por medio de la cual tienen la capacidad de enfrentarse a peligros externos y adaptarse (Sánchez; 2007).

Posteriormente, el austriaco Hans Selye inició el estudio científico del estrés, de este modo, estableció a partir de sus investigaciones lo que denominó síndrome general de adaptación; ante la Organización Mundial de Salud definió al estrés como “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior”, a dicha demanda externa causante del estrés lo denominó estresor (Sánchez; 2007: 15).

Durante la Primera Guerra Mundial, según Lazarus y Lazarus (2000), se investigó sobre la inteligencia y el estrés, además, se diseñaron instrumentos para su medición y selección de los sujetos. Finalmente, para los años 80 se sistematizó el estudio de la personalidad en referencia al estrés; se dijo que hay diferentes reacciones de los sujetos ante un mismo estímulo, lo que los hace más o menos vulnerables que otros ante el estrés.

1.2. Enfoques teóricos del estrés

El estrés puede tener consecuencias tanto positivas (puede ser un factor estimulante para crear estrategias y enfrentar los problemas), como negativas sobre el individuo, aunque en cada caso es diferente la forma de enfrentarlo y tiene que ver con las propias características específicas, así como con las herramientas individuales. Existen tres enfoques teóricos, de los cuales pueden partir los investigadores, según Travers y Cooper (1997) para el estudio del estrés: como estímulo, como respuesta y como interacción.

1.2.1. Estrés como estímulo

Existen diferentes estímulos potencialmente estresantes, tales como los ambientales, económicos, físicos, psicológicos y los desastres naturales. El estrés puede ser entendido desde esta perspectiva como algo externo al individuo, una

condición ambiental en un entorno físico o psicológico, donde se intenta medir la afectación de cada estímulo sobre los individuos.

Se menciona en este enfoque que cada individuo posee un cierto nivel de tolerancia al estrés, que es superable (al cual estará siempre expuesto), esto puede provocar, en caso de ser sobrepasado, daños temporales o permanentes. Selye, (citado por Travers y Cooper; 1997: 32), señala que se “ha puesto de relieve que no podemos asumir que el término y el concepto de estrés sean automáticamente negativos, ya que podemos considerarlo un estimulante, y es un rasgo vital”. Este autor clasifica y describe cuatro tipos de estrés: exceso de estrés o “hiperestrés”, defecto de estrés o “hipoestrés”, mal estrés o “distrés” (estrés negativo, incontrolable y potencialmente dañino) y buen estrés, “eustrés” (estrés positivo, que motiva y activa al individuo).

De esta forma, se puede entender la reacción de los individuos ante estímulos del ambiente potencialmente estresantes. Por tal motivo, lo anterior es el tema central del modelo basado en los estímulos.

1.2.2. Estrés como respuesta

Este enfoque enfoca su atención en las reacciones del sujeto ante un estímulo amenazador, se centra en la persona y el modo en que responde ante factores estresantes. Como se mencionó anteriormente, el nivel de estrés puede ser benéfico

para los individuos, pero cuando se superan ciertos límites, agotan la energía psicológica.

Selye (mencionado por Fontana; 1992) popularizó el *síndrome de adaptación general* como un modelo de reacción ante los diversos estresores, el cual pasa por tres fases:

- A) Reacción de alarma: es la primera respuesta ante el estresor, la resistencia fisiológica disminuye mientras el organismo reúne fuerzas para la resistencia. Es justo cuando el individuo elabora sus valoraciones cognoscitivas.

- B) Etapa de resistencia: en esta, todo depende de la fuerza del individuo para resistir (actividad autónoma), es una fase de enfrentamiento que, en caso de prolongarse demasiado, lleva al individuo a la etapa C.

- C) Etapa de agotamiento: en esta se presenta el daño al individuo por la duración de la etapa B, llevándolo a un colapso nervioso (se deteriora o anula el funcionamiento psicológico).

Respecto a los factores psicológicos del estrés, los benéficos se aplican en la fase B y los negativos, en la fase C (Fontana; 1992). Estos últimos se dividen en:

- Efectos cognoscitivos: se incluyen algunos tales como la disminución del periodo de concentración, el aumento de la distractibilidad, deterioro de la memoria a corto y largo plazo, aumento de la frecuencia de errores, entre otros.
- Efectos emocionales: se manifiestan por el aumento de la tensión física y psicológica, incremento de la hipocondría, cambios en los rasgos de personalidad, depresión, impotencia, así como pérdida repentina de la autoestima.
- Efectos conductuales generales: como los problemas del habla, aumento del ausentismo y consumo de drogas, descenso de los niveles de energía, alteraciones del sueño, por mencionar algunos.

Cabe mencionar que los síntomas anteriores son indicadores de que los individuos han llegado a la fase C (aparece el colapso psicológico), además de que los efectos adversos varían en cada persona y, dependiendo del nivel de gravedad, buscarán la forma de enfrentar el estrés.

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

Actualmente, el estrés es estudiado como un proceso complejo, el cual no solo depende del estímulo y la respuesta, sino también del entorno en el que se desarrolla el individuo. De esta manera, la interacción de la persona con los acontecimientos, da

lugar a una experiencia estresante, por lo que Pearlin y otros sugieren que “el estrés no es un suceso, sino un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual” (citados por Travers y Cooper; 1997: 32).

En este enfoque se afirma que las personas tienen influencia en su entorno y a su vez, reaccionan ante él; por lo tanto, el estrés se entiende básicamente como el nivel de adaptación del individuo ante su entorno, puesto que esa relación es estresante.

Existen cinco aspectos fundamentales para dicha interacción:

- 1) La valoración cognitiva de la situación (neutra, negativa o positiva).
- 2) La experiencia y familiaridad con la situación.
- 3) La capacidad de respuesta propia que percibe el sujeto versus la valoración de la situación.
- 4) La influencia personal.
- 5) Por último, un estado de desequilibrio.

Es necesario que el individuo busque estrategias para alterar el entorno o cambiar las formas de reacción ante el mismo.

En resumen, el estrés se entiende como “una respuesta adaptativa, mediada por las características y/o procesos psicológicos, la cual es al mismo tiempo consecuencia de una acción, situación o evento externo que plantea a la persona

especiales demandas físicas o psicológicas” (Ivancevich y Matteson; 1985: 23).
Depende de cómo se interprete la realidad, se dará el estrés.

1.3. Los estresores psicológicos

Las condiciones desencadenantes del estrés es a lo que se llama estresores, es decir, todos los estímulos que tengan la posibilidad de generar cambios en los individuos (estrés es sinónimo de modificación para el organismo); no importa si son cambios positivos o negativos, ambos son estresores.

Palmero y cols. (2002), clasifican a los estresores en: factores psicosociales (interacción con el entorno), biogénicos (internos, del organismo) y laborales. Todos ellos se desglosan a continuación.

1.3.1. Estresores psicosociales

Estos factores se dan en función de la intensidad de las modificaciones que se producen en la vida.

En este tipo de estresores existen tres subclases:

- a) Existen cambios mayores o eventos únicos, que hacen referencia a situaciones catastróficas y dramáticas de las condiciones de vida de las personas, y generalmente las afectan. Algunos ejemplos son:

- Participación en la guerra.
- Ser víctima de violencia.
- Episodios de terrorismo.
- Problemas importantes de salud.
- Migración.
- Catástrofes de origen natural (terremotos, inundaciones o cataclismos).
- Situaciones altamente traumáticas.

b) Los cambios menores son acontecimientos vitales fuera de control, estresantes, que hacen referencia a determinados sucesos que se perciben como fuera de control para el individuo, van a ser, en cada persona, más delimitados que en el caso de los cambios mayores. Algunos ejemplos pueden ser:

- La vida conyugal.
- La paternidad.
- Relaciones interpersonales.
- Ámbito laboral.
- Situaciones ambientales.
- Estatus económico.
- Cuestiones legales.
- El desarrollo biológico.
- Lesiones o enfermedades somáticas.
- Estrés psicosocial.
- Factores familiares (en niños y adolescentes).

c) Finalmente, los estresores cotidianos o microestresores son imprevistos no tan fuertes, pero frecuentes, son alteraciones en las rutinas personales, según indican Palmero y cols. (2002). Entre sus ejemplos, están:

- Responsabilidades domésticas.
- Economía.
- Trabajo.
- Problemas ambientales y sociales.
- Mantenimiento del hogar.
- Salud.
- Vida personal.
- Familia y amigos.

1.3.2. Estresores biogénicos

Por sus propiedades bioquímicas, los factores biogénicos actúan directamente en los núcleos activadores neurológicos del estrés; no es algo que se pueda controlar racionalmente, no se es consciente porque dicho componente ya está dentro del organismo, algunos ejemplos son: cambios hormonales por la pubertad, el síndrome premenstrual, el parto, un aborto, el climaterio; ingestión de sustancias, anfetaminas, nicotina, cafeína o las reacciones alérgicas. (Palmero y cols.; 2002).

1.3.3. Estresores en el ámbito laboral

Cuando el individuo se integra a la vida laboral, se encuentra expuesto a tratar una amplia variedad de personas, sucesos y situaciones dentro de la organización, que se traducen en estresores potenciales.

Los estresores individuales se relacionan de manera directa con las actividades que el individuo desempeña dentro de su área laboral, puesto que surgen como resultado de la función de este en su trabajo. Ivancevich y Matteson (1985), mencionan cinco estresores principales: el rol conflictivo, la ambigüedad de rol, la sobrecarga de trabajo, la responsabilidad por otros y los estresores relacionados con el desarrollo de las carreras. Enseguida se explica cada uno.

- 1) Roles conflictivos: se refiere a cómo se comporta el trabajador en lo individual en su puesto, este comportamiento depende de varios factores como la presión de rol (resulta de la combinación de las exigencias personales del propio empleado y los otros miembros de la organización) y los roles en conflicto (son la consecuencia de dos o más presiones de rol en conflicto). A su vez, estos últimos pueden clasificarse en objetivos (cuando dos o más personas dan ordenes opuestas al empleado) y subjetivos (requisitos formales del rol y las metas y valores del empleado). Por lo tanto, cualquier situación conflictiva en la organización constituye un estresor para el individuo, lo que disminuye su satisfacción laboral, esto repercute en la incidencia de enfermedades, rotación

de personal, ausentismo laboral y cambios fisiológicos que originan costos personales y para la organización.

- 2) Ambigüedad de rol: se presenta por la falta de claridad acerca del papel que el trabajador está desempeñando dentro de la organización, de los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades en el mismo. No es necesario que la ambigüedad se presente a largo plazo para funcionar como un estresor, aunque la ambigüedad crónica representa una mayor amenaza; se asocia con insatisfacción, presión sanguínea elevada, depresión, baja autoestima, motivación disminuida y ansiedad. Para reducir el estrés provocado por la ambigüedad, se sugiere dar al trabajador información clara, mayores canales de comunicación y procesos de orientación dentro de la organización.

- 3) Sobrecarga de trabajo: esta resulta de interacción del individuo con el medio laboral, la sobrecarga en periodos prolongados hace que el individuo se sienta gran parte del tiempo sobrecargado. Puede ser de dos tipos: cuantitativa, cuando se percibe que se tiene mucho trabajo, diferentes tareas por hacer o poco tiempo para realizar la tarea asignada, y cualitativa, cuando el trabajador cree que no tiene las habilidades para realizar su trabajo. La sobrecarga se relaciona con problemas cardiacos, altos niveles de colesterol, ataques al corazón, beber y fumar como conductas escapistas, entre otros; lo cual afecta el desarrollo del trabajador en la organización, su estado de salud y sus relaciones interpersonales y sociales.

- 4) La responsabilidad por otros: aquí las diferencias individuales tienen un papel muy importante; el estresor se presenta dependiendo de la naturaleza específica de la responsabilidad. Según su función, las atribuciones se categorizan en responsabilidad por personas, en las cuales el trabajador es responsable por las actividades de la gente y la toma de decisiones interpersonales desagradables, y la responsabilidad por objetos, cuando el trabajador es responsable de equipo, presupuestos y similares; el primero es un estresor más potente. Por ello, debe considerarse la importancia de poner mayor atención en la selección y asignación de puestos y responsabilidades a individuos con menor probabilidad de estrés.
- 5) Estresores relativos al desarrollo de la carrera: se refiere a los aspectos de interacción del individuo con la organización, estos influyen en la evaluación de cada individuo respecto a la calidad y progreso de su carrera, lo cual sirve de estresor y genera preocupación, ansiedad o frustración al individuo. Estudios realizados al respecto, muestran que dichos estresores se presentan con mayor frecuencia en individuos entre cuarenta y cincuenta años. Específicamente, se manifiestan continuamente como insatisfacción laboral, por lo que es necesario ayudar al individuo a orientar sus aspiraciones de manera realista.

1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés

El pensamiento es un proceso vital en la manera de reaccionar ante determinadas situaciones; incluso hay formas de pensamiento que propician un alto nivel de estrés, como producto de distorsiones cognitivas.

Ellis (citado por Powell; 1998: 92), sostiene que “las personas no son afectadas emocional y psicológicamente por eventos o por cosas, sino por la manera en que ven esos eventos o cosas”. Precisamente en esta errónea interpretación, estos pensamientos irracionales se encuentran comúnmente en individuos perturbados emocional y psicológicamente.

A continuación, se mencionan once ideas que se comúnmente se encuentran en los individuos mencionados anteriormente, con base en Ellis (mencionado por Powell; 1998: 93-97):

1. “Debo obtener la aprobación de todas las personas”: el hecho de esforzarse por alcanzar un objetivo, en este caso, la aprobación de los demás, se convierte en un objetivo irracional causante de estrés; cuando no se necesita la aprobación de los demás para ser feliz.
2. “Debo ser competente y exitoso”: esta distorsión se refiere a un esfuerzo excesivo y un temor constante al fracaso, además de un complejo de

inferioridad; por el contrario, se debe buscar el bienestar y la satisfacción personal.

3. “No tengo control sobre mi propia felicidad”: una persona irracional generalmente cree que factores externos determinan la felicidad, cuando en realidad se refiere a la forma de percibir los eventos, evaluarlos y expresarlos con palabras.
4. “No es posible erradicar la influencia del pasado”: la distorsión radica en la imposibilidad de las personas de aprender y cambiar las experiencias pasadas y superar, de esta forma, los problemas.
5. “Existe solo una solución para cada problema”: esta implica la incapacidad de ver opciones y alternativas para la solución de un problema y aprender a vivir con los que no la tienen, esto es generar aceptación.
6. “Debo estar preparado siempre para lo peor”: la ansiedad y preocupación, dificultan ver de forma objetiva si existe un peligro latente e impiden una reacción efectiva.
7. “Debería tener a alguien más fuerte que yo para apoyarme”: esta distorsión se refiere a personas muy dependientes e incapaces de tomar sus propias decisiones.

8. “Si las cosas no funcionan como lo había planeado, será terrible”: si las situaciones no ocurren tal como se planean o esperan, las personas suelen frustrarse y verlo como una catástrofe. De manera racional, se entiende que en pocas ocasiones las situaciones resultan exactamente con lo esperaba el individuo.

9. “Lo mejor es evitar dificultades y responsabilidades”: la idea racional sucede cuando se prefiere postergar, evitar o ignorar las responsabilidades, lo cual es más doloroso en cuanto más se demore en enfrentarlas.

10. “Las personas irresponsables deben ser acusadas y castigadas”: esta idea asume la facultad de juzgar a las demás personas y no solo los asuntos, de modo que las circunstancias de cada sujeto se desestiman.

11. “Debería preocuparme por los problemas y las perturbaciones de los demás”: la irracionalidad se muestra ante impaciencia de hacer propios los problemas de otros y frustrarse ante la incapacidad de solucionarlos.

1.5. Los moduladores del estrés

Cada persona responde a situaciones emocionales y de estrés según sus estilos de afrontamiento, con sus recursos personales y sociales. Los factores específicos que inciden en el nivel de estrés son los moduladores. De acuerdo con Palmero y cols. (2002), son imprescindibles para determinar el curso del estrés y sus

efectos en la salud de las personas. Existen moduladores de carácter social (apoyo social, pautas culturales que influyen en la valoración del estrés) y moduladores de carácter personal (creencias, personalidad, experiencia).

1.5.1 El control percibido

Este término se refiere a si el individuo tiene el dominio sobre su vida y todo lo que se le presenta, además de plena consciencia de sus capacidades; la percepción personal de poder enfrentar algo que se ha propuesto, lo cual incrementará o disminuirá su estrés. Fontaine y cols. (citados por Palmero y cols.; 2002: 528), mencionan que el control percibido está entendido como “una creencia general sobre el grado en el que uno mismo es capaz de controlar y lograr aquellas metas y objetivos deseados, regulando las dificultades que acaecen en el curso de su consecución, esto influye sobre la salud”.

Resulta de suma relevancia la localización (locus) del control de cada persona, que puede tomar dos modalidades:

- a) Locus interno: lo que ocurre a cada persona es su responsabilidad, es producto de sus acciones.
- b) El locus externo: por el contrario, lo que ocurre al individuo es producto del azar o de otros sujetos y por ende, no puede hacer nada ante sus circunstancias.

Es por ello que la localización del control percibido es importante, habla de su impacto negativo o positivo en la salud de los individuos.

1.5.2. El apoyo social

Como seres sociales, contar con el apoyo de otros individuos contribuye a reducir el impacto social ante situaciones estresantes; en cuanto sea más alto el apoyo social, será menor la vulnerabilidad personal en la salud física y mental.

Cascio y Guillén (2010: 189), definen el apoyo social como “las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos”. De esta forma, el apoyo social es considerado una fuente de recursos para que el individuo haga frente a las demandas del medio en que se encuentra.

Respecto a la salud, el modo de acción del apoyo social, supone dos mecanismos excluyentes, mencionados a continuación. (Cascio y Guillén; 2010).

- Hipótesis del efecto indirecto o protector: sostiene que las personas con un nivel social de apoyo bajo, expuestas a estresores sociales, presentan efectos negativos; aunque si no estuvieran expuestos a dichos estresores, el apoyo social funcionaría solamente como protector.

- Hipótesis del efecto directo o principal: afirma que el apoyo social, independientemente del grado de estrés en la persona, fomenta la salud y el bienestar. En consecuencia, a mayor nivel de apoyo social, menor malestar psicológico y a menor nivel de apoyo social, mayor incidencia a manifestar trastornos. De tal forma, el apoyo social tiene una función preventiva y determina el grado de vulnerabilidad de los individuos ante el estrés.

1.5.3. El tipo de personalidad: A/B

Watts y Cooper, mencionan que el tipo de personalidad A en relación con estrés, se identificó históricamente mediante el empleo de términos a gran escala como: competitividad, perfeccionismo, urgencia de tiempo, impaciencia y hostilidad; con las siguientes características, indicadas por Travers y Cooper (1997).

- Muestran desesperación cuando hablan los demás e incluso suelen terminar la frase del hablante.
- Enfatizan palabras sin necesidad cuando hablan, dicen con mayor rapidez la última palabra de cada frase.
- Hacen todo rápidamente: comer, caminar o moverse.
- Tratan de efectuar dos tareas a la vez.
- Por lo general, dirigen las conversaciones en torno a ellos.
- Se sienten culpables si intentan relajarse, no tienen tiempo para apreciar las situaciones hermosas de cada día.

- Tienen un sentido notable de la urgencia, además de que no se sienten atraídos por personas de su mismo tipo.

Por el contrario, los individuos con características de personalidad tipo B, no tiene los rasgos anteriores, en vez de ello:

- No presentan urgencia ni impaciencia en sus actividades y conversaciones con otras personas.
- No demuestran hostilidad injustificable.
- Tienen la capacidad de relajarse sin sentir culpa alguna.
- Se dan el tiempo de escuchar a los demás.

1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos

En la década de los cincuenta del siglo XX, dos investigadores comenzaron a desarrollar un método para predecir la enfermedad de las coronarias, basándose en las respuestas conductuales a los estímulos ambientales; de dicha investigación surgió la clasificación de las personalidades en tipo A y B.

Respecto a la personalidad tipo A, el patrón de conducta propenso a las enfermedades coronarias, según Friedman y Rosenman, (mencionados por Ivancevich y Matteson; 1985: 203), se conforma por “un complejo de acciones y emociones que puede observarse en cualquier persona que se encuentre

agresivamente involucrada en una lucha incesante y crónica por lograr cada vez más en cada vez menos tiempo y, si se ve obligado a ello, contra los esfuerzos opositores de otras cosas o personas”.

Resulta evidente que la conducta tipo A se encuentra supuesta en las enfermedades cardíacas, sin embargo, no existe evidencia rotunda de que la conducta tipo A sea igual a estrés; existen dos explicaciones para los efectos moderadores de la conducta tipo A, según Ivancevich y Matteson (1985).

La primera asocia a los individuos tipo A: sus características incrementan la probabilidad de la presencia de estresores y disminuyen su resistencia al estrés, puesto que se niegan a relajarse; los individuos tipo A crean estrés por sí mismos. Por otra parte, se sostiene que el ambiente del individuo influye en provocar determinadas conductas, haciendo susceptibles a los individuos tipo A, de padecer enfermedades coronarias.

1.6. Los efectos negativos del estrés

Cuando las personas se sienten amenazadas por agentes externos, buscan mecanismos de defensa para enfrentar la amenaza, la consecuencia de un intento fallido del cuerpo por hacer frente a alguna amenaza estresante externa, tiene por resultado una enfermedad de adaptación. Puesto que las respuestas de adaptación buscan mantener el equilibrio interno y al romperse, surgen dichas enfermedades.

Selye (citado por Ivancevich y Matteson; 1985), categoriza las enfermedades de adaptación para entender cómo se asocian con el estrés, dichos padecimientos se mencionan a continuación.

1. La hipertensión: una de las respuestas del cuerpo ante estresores es comprimir las paredes arteriales, incrementando la presión; si el estrés se prolonga, la presión puede permanecer en niveles anormalmente altos.
2. Las úlceras: durante los periodos de estrés, se puede incrementar la fabricación de cortisona y por ende, favorecer la creación de lesiones en el recubrimiento del estómago.
3. La diabetes: el estrés incrementa el nivel de azúcar en la sangre; si persiste el estrés, el páncreas puede debilitarse, dando lugar a una insuficiencia de insulina permanente.
4. Las jaquecas: son el resultado de la tensión muscular cuando los sujetos son expuestos a estresores, en sí, las jaquecas son causantes de estrés, que a su vez, prolongan la duración de las jaquecas.
5. El cáncer: se afirma que las células cancerígenas se producen constantemente, pero en condiciones normales, el propio cuerpo las elimina; las respuestas a los estresores traen como consecuencia alteraciones bioquímicas en el sistema

inmunológico, estos cambios permiten la reproducción de pequeñas cantidades de células mutantes que se convierten en tumores malignos.

Cuando los individuos se exponen a periodos prolongados de estrés, las consecuencias fisiológicas pueden incrementarse, como se mencionó anteriormente.

En resumen, el estrés se presenta en una medida variable en los individuos la mayor parte del tiempo, por lo que resulta de suma relevancia tener formas efectivas de enfrentarlo y sobre todo, apoyo social; sin olvidar que una forma negativa de responder a situaciones estresantes, puede causar lo que se conoce como enfermedades de adaptación.

Resulta necesario resaltar que el estrés no solo tiene efectos negativos, puesto que el eustrés funciona como un estímulo activo, por la satisfacción al alcanzar una meta desafiante, provocadora de estrés.

Finalmente, como se menciona en un apartado de este capítulo, el estrés se presenta en todos los individuos en cualquier área de desarrollo. Lo deseable en este caso, no es eliminar el estrés, sino mantenerlo en niveles que resulten manejables para el sujeto.

Una de las áreas en que se presenta el estrés es la esfera laboral, en la cual los empleados pasan gran parte del día y de su tiempo, lo que hace suponer que le puede generar tensión y fracturas en sus relaciones interpersonales, familiares y

sociales. El estrés, por periodos prolongados, se convierte en crónico y este a su vez, en *burnout*, síndrome que a continuación se aborda ampliamente, ya que constituye la segunda variable del presente estudio.

CAPÍTULO 2

DESGASTE OCUPACIONAL (*BURNOUT*)

El desgaste ocupacional es un tema que en épocas anteriores se limitaba únicamente a ciertas áreas laborales; en la actualidad, su estudio se ha ampliado y aplicado a mayores áreas laborales, puesto que es un fenómeno común en muchas personas dentro de distintas organizaciones, con efectos negativos de manera personal y empresarial. En el presente capítulo se detalla el fenómeno del *burnout*.

2.1. Marco conceptual

Como inicio, se exponen los antecedentes históricos del *burnout*, las perspectivas teóricas y la definición del mismo. El término en cuestión, traducido al castellano, significa “quemarse”; esto habla del esfuerzo de las personas por cumplir sus expectativas y el hecho de no lograrlo, lo cual les genera desgaste ocupacional. Para su mayor comprensión, a continuación se presentan los referentes históricos.

2.1.1. Antecedentes históricos del concepto

La salud de un individuo, tradicionalmente se entendía como la ausencia de enfermedad; actualmente, en cambio, se refiere al bienestar físico, social y mental. De acuerdo con el planteamiento de Winett y cols., “la salud no ocurre en un vacío, se presenta en un contexto conformado por constelaciones de factores personales,

interpersonales, ambientales e institucionales, que involucran aspectos como política pública, ambiente físico y social, prácticas institucionales e influencias interpersonales” (citados por Uribe; 2010: 1).

En este sentido, el interés por el estudio del *burnout* se incrementó a finales de los setenta del siglo pasado, cuando se presentaron trabajos norteamericanos en los cuales se describía que el *burnout* era característico de profesionales de ayuda que tenían trato directo con otras personas. Fue en 1974, cuando Freudenberger utilizó por primera vez el término *burnout*, refiriéndose a problemas en servicios sociales; tres años más tarde, Maslach se refirió al *burnout* como a una situación frecuente en dichos trabajadores, los cuales después de meses o años de dedicación, acababan quemándose, por ello, dicha investigadora difundió el término en el congreso anual de la Asociación Psicológica Americana (APA). (Cascio y Guillén; 2010).

La primera conferencia nacional sobre el *burnout*, se llevó a cabo en Filadelfia en noviembre de 1981, donde se señalaron tres factores del síndrome: la importancia de los servicios humanos; la exigencia de servicios sociales, educativos y sanitarios y el conocimiento de los efectos perjudiciales del desgaste ocupacional. La atención en esa década estuvo centrada en los profesionales que soportaban grandes presiones, durante largas jornadas (Cascio y Guillén; 2010).

Finalmente, en México, el pionero en el estudio del *burnout* fue Jesús Felipe Uribe Prado, quien en el 2010 elaboró un instrumento de medición basado en la escala de Maslach (MBI), de índole confiable y estandarizada en este país, a la cual llamó

inicialmente “Escala Mexica de Desgaste Ocupacional”, conocida en la actualidad como Escala de Desgaste Ocupacional (EDO).

2.1.2. Perspectivas teóricas

Actualmente, varios autores coinciden en que el *burnout* aparece como una respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una respuesta subjetiva, la cual integra sentimientos, emociones y consecuencias negativas en la persona y su relación con el contexto laboral (Guillén y Guil; 2000).

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), distintos autores han elaborado teorías explicativas sobre el fenómeno del *burnout*, dando paso a dos enfoques teóricos interpretativos para delimitar conceptualmente el *burnout*: la perspectiva clínica y la psicosocial.

A) Perspectiva clínica, la cual es abordada por:

- Freudenberger, quien se refiere a la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés, como consecuencia del contacto con otras personas por parte de los profesionales.
- Pines y Aronson, por su parte, lo definen como un estado del individuo que combina fatiga emocional, física y mental, impotencia, falta de entusiasmo en el trabajo y en lo personal, así como baja autoestima.

B) Perspectiva psicosocial, explicada por autores como:

- Maslach y Jackson, quienes conceptualizan al *burnout* como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal; en sujetos cuyo objeto de trabajo sean otras personas.
- Leiter y otros autores, conceptualizan el *burnout* como un síndrome de falta de realización personal y despersonalización, aunque establecen diferencias en el orden secuencial de aparición de los síntomas de dicha condición.

El *burnout*, entendido desde la perspectiva clínica, es producto del estrés laboral que padece cada individuo; la perspectiva psicosocial, en cambio, lo considera como un producto de la interacción de la persona y su contexto laboral, así como de las características de ambos. La diferencia radica en que la primera analiza el síndrome como un estado personal y la segunda, como un proceso dinámico, donde intervienen diversos elementos (Tonon; 2008).

2.1.3. Definiciones

El *burnout*, a través del tiempo, se ha definido como una respuesta ante el estrés emocional crónico, un síndrome con resultados negativos para el sujeto y la organización, un colapso físico, emocional y cognitivo. Cherniss, en 1980, lo define como “un proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, este estrés genera sobrecarga al trabajador, y el

proceso culmina cuando los trabajadores, como mecanismo de defensa, absorben su estrés desconectándose psicológicamente del trabajo y volviéndose apáticos, escépticos e intransigentes” (citado por Cascio y Guillén; 2010: 194).

Sin embargo, para fines de la presente investigación, la definición más completa es la de Maslach y Pines, quienes lo entienden como “un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, escaso autoconcepto, y pérdida del interés hacia los clientes por parte de los profesionales de las organizaciones de servicios” (citado por Uribe; 2010: 2).

Complementando su estudio, años más tarde, Maslach considera el *burnout* como un fenómeno que resulta de la combinación de las siguientes circunstancias (referida por Guillén y Guil; 2000):

1. Agotamiento emocional: sensación de no poder más de sí, debido al contacto diario y sostenido con personas a las que hay que atender como destinatarios de, trabajo.
2. Despersonalización: actitudes, emociones y conductas impersonales y negativas hacia los usuarios.
3. Falta de realización personal: tendencia a evaluarse negativamente en lo que concierne a su habilidad para realizar el trabajo y a las relaciones laborales.

De este proceso continuo, derivan los siguientes síntomas asociados:

1. Síntomas físicos: incluyen cefaleas, insomnio, dolores musculares y pérdida de peso.
2. Síntomas conductuales: como absentismo laboral, conducta violenta y abuso de drogas.
3. Síntomas cognitivos afectivos: irritabilidad, indecisión y distanciamiento afectivo, por citar algunos.

Es importante que a partir de las definiciones de *burnout*, sea posible identificar las primeras señales del síndrome y la detección temprana, para evitar que esta condición afecte de manera irreversible al trabajador y la organización donde este labora.

2.2. Componentes del desgaste ocupacional

Según Uribe (2010), partiendo de la teoría tridimensional, el *burnout* se define en tres términos: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro. Siendo el primero el más estudiado y el que se presenta con mayor frecuencia. A continuación se abordan los tres componentes.

- Cansancio emocional: este se presenta primero; al terminar la jornada laboral el individuo está emocionalmente agotado (se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales), abrumado, sin energía, cansado, fatigado; se siente incapaz de mantener contacto con las personas que son objeto de su trabajo. Debido a la sobrecarga de su trabajo, el individuo pone distancia emocional y cognitiva con el mismo.
- Despersonalización: con el distanciamiento que se da por el agotamiento, el individuo actúa de forma cínica, se endurece con el receptor del servicio, manifestando irritabilidad, actitudes negativas de insensibilidad, frías e impersonales hacia los individuos objeto de su trabajo, culpándolos de sus problemas y tratándolos como objetos.
- Falta de realización personal (insatisfacción de logro): puede presentarse como consecuencia de los componentes anteriores o de manera paralela; consiste en una tendencia a evaluarse a sí mismo y al trabajo de manera negativa, afectando el desempeño laboral y la relación con las personas que atiende. No es capaz de lidiar con los problemas de manera efectiva, es incapaz de entender los problemas de los demás, por lo que presenta insuficiencia personal y baja autoestima.

De acuerdo con Uribe (2008), el agotamiento y la despersonalización son componentes externos al trabajador, como resultado de las excesivas demandas

laborales y la creciente presión que esto conlleva; en cambio, la insatisfacción de logro es un componente interno, consecuencia de los recursos personales del trabajador, de la frustración que experimenta al sentirse incapaz de alcanzar o lograr algo, sin ser consciente de sus propios recursos.

2.3. Desarrollo del *burnout*

A partir de la perspectiva psicosocial, se estudia el proceso de desarrollo de los síntomas del *burnout*, el orden en que estos se presentan permite establecer diferencias en el síntoma, la secuencia del progreso y los mecanismos cognitivos que emplea el sujeto para responder al estresor. Por lo anterior, resulta de suma importancia conocer el desarrollo de los síntomas para poder identificarlo, prevenirlo y establecer estrategias de intervención (Cascio y Guillén; 2010).

El proceso de desarrollo del síndrome se observa desde la perspectiva evolutiva en la relación sujeto-medio laboral, pasando por cuatro fases móviles: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía, cuyas características se expondrán en el apartado siguiente.

2.3.1. Fases del *burnout*

El proceso de desarrollo del *burnout*, según Gil Monte y Peiró (citados por Cascio y Guillén; 2010), se presenta paralelamente con la aparición de bajos sentimientos de realización personal y altos sentimientos de agotamiento emocional

en el trabajo; posterior a estos, se presenta la despersonalización, la cual se interpreta como un medio de afrontamiento.

A continuación se exponen las cuatro fases del *burnout*.

- 1) Entusiasmo: en esta etapa, el trabajador tiene altas e irreales expectativas de su empleo.
- 2) Estancamiento: al darse cuenta de que las expectativas son falsas, hay una pérdida del idealismo y entusiasmo inicial.
- 3) Frustración: se considera el inicio del síndrome; la persona ya no se siente contenta con lo que hace, hay insuficiente motivación, baja realización personal y agotamiento emocional.
- 4) Apatía: en esta fase se instaura el síndrome; hay indiferencia, falta de interés, sentimiento de vacío y distanciamiento emocional del individuo respecto a su trabajo.

Una vez que pasa por estas fases, el individuo establece la despersonalización como estrategia negativa de afrontamiento del síndrome.

2.3.2. Factores desencadenantes

Según Cascio y Guillén (2010), los factores desencadenantes de los estresores laborales se establecen para su análisis en cuatro categorías, que se desarrollan a continuación.

1. Ambiente físico y desempeño del puesto: dentro de esta categoría se incluyen: el ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, condiciones climatológicas e higiénicas, así como espacio físico; se consideran, además, la rotación de turnos, exposición al peligro, sobrecarga laboral y contenidos del puesto (oportunidad del sujeto para emplear habilidades adquiridas, variedad de tareas y retroalimentación).

2. Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: el desempeño de roles está integrado por ambigüedad de rol (grado de incertidumbre respecto al rol desempeñado) y conflicto de rol (no poder satisfacer simultáneamente las expectativas de rol contradictorias). En cuanto a las relaciones interpersonales que se dan con supervisores, clientes y compañeros de trabajo, se ven afectadas por el clima laboral, incrementando el agotamiento emocional o los sentimientos de realización personal. Por último, el desarrollo de carrera y las posibilidades de promoción propician que el individuo visualice logros y mejore su estatus o por el contrario, se convierte en un aspecto negativo, en caso de que no existan las posibilidades de crecimiento.

3. Estresores relacionados con las nuevas tecnologías: el nivel de ajuste del sujeto a las nuevas tecnologías en su trabajo, le hará más fácil o difícil su desempeño laboral. Es necesario capacitar a los trabajadores para que las nuevas exigencias cognitivas no les afecten.

4. Fuentes extraorganizacionales, relación trabajo/familia: el ámbito familiar es de suma importancia para los sujetos, a pesar de que la mayor parte del tiempo estén en su trabajo. De esta forma, un entorno puede influenciar en mayor grado al otro y afectarse mutuamente, esto repercute en las vivencias, sentimientos, actitudes y conductas del sujeto respecto a su trabajo y familia. Lo ideal es integrar en cierto grado a la familia, para que entienda y conozca el área laboral donde el sujeto se desarrolla.

2.4. Estrategias de afrontamiento

Para establecer estrategias de afrontamiento ante el *burnout*, es necesario reconocer las señales de su existencia y la necesidad de acción, posteriormente identificar qué factores provocan el desgaste ocupacional, para evaluar las consecuencias del mismo y, por último, intervenir (eliminar las causas y prepara al individuo para enfrentar el problema). De esta forma, según Cascio y Guillén (2010), el objetivo es disminuir las exigencias laborales, aumentar el control sobre el trabajo e identificar tanto los factores de desgaste como la forma de respuesta ante ellos de manera individual, previniendo y reduciendo así el desgaste emocional.

Kompier y Cooper sugieren una prevención real para el desgaste ocupacional, es decir, “medidas preventivas basadas en un diagnóstico adecuado que identifique factores de riesgo que teóricamente se acoplen a los problemas y que, introducido e implementado de la manera más apropiada, podría ser beneficioso tanto para los empleados como para la organización” (citados por Cascio y Guillén; 2010: 204).

Cuando el desgaste ocupacional generado en el área laboral es significativo, es necesaria la implementación de programas que tengan por objetivo su disminución o eliminación. Aunque el desgaste ocupacional no siempre se desprende del trabajo u factores organizacionales, ya que también se puede derivar de las características personales del sujeto, cambiando la dirección de la intervención para brindar al individuo eficaces estrategias de afrontamiento y control, de ahí la importancia de los procesos de selección y perfil de puestos para crear un correcto ajuste persona-puesto (mencionado por Guillén y Guil; 2000).

Por la anterior, se plantean dos niveles preventivos del *burnout*: uno centrado en la reducción de estresores organizacionales (intervenciones institucionales) y otro centrado en la persona (afrontamiento individual). Ambos se explican a continuación con el debido detalle.

2.4.1. Intervención organizacional

Desde esta perspectiva, lo primero es identificar los problemas por los cuales se presenta el síndrome, para valorar el impacto en la organización y de esta forma, diseñar una estrategia preventiva a nivel organizacional. Estas estrategias incluyen:

- Ergonomía: mejorar el espacio físico, iluminación y mobiliario, por mencionar algunos elementos; para mayor comodidad, productividad y disminución del estrés en el trabajador.

- Definición de puestos y funciones: asignar responsabilidades en función del nivel de formación y competencia en áreas específicas de trabajo, definir y programar las funciones y tareas de cada trabajador.
- Planificación y mejora de la actividad laboral: periodos vacacionales, horarios de compensación, flexibilidad de turnos, permisos, sistemas de motivación, promoción y satisfacción laboral.
- Control sobre el nivel de exigencia: se sugiere establecer sistemas de comunicación, para evitar problemas de salud causados por un alto desgaste ocupacional.
- Mantener un clima laboral adecuado: buscando el bienestar de los trabajadores para evitar el desgaste emocional y actitudes negativas.

Es relevante señalar que no siempre las organizaciones cuentan con los recursos económicos necesarios para implementar estas estrategias de intervención, sin embargo, resultan imprescindibles para evitar la aplicación de técnicas clínicas individuales para reducir el síndrome y sus consecuencias en los trabajadores.

2.4.2. Estrategias personales

Respecto a las estrategias personales de intervención en el desgaste ocupacional, se establecen tres técnicas: la primera dirigida a la modificación de los niveles de activación; la segunda, a la modificación de los procesos cognitivo-conductuales y la última, a la capacitación de instrumentos que faciliten el control del *burnout* (Casio y Guillén; 2010).

Como las situaciones de desgaste ocupacional dependen del individuo, hay que proporcionarle recursos y estrategias para afrontarlas y de este modo, alcance sus objetivos. Enseguida se mencionan algunas técnicas para afrontar competentemente estas situaciones, se acuerdo con los autores anteriormente mencionados.

- Técnicas de relajación y meditación: una de las más conocidas es la relajación progresiva de Jacobson, la cual consiste en que la persona sea capaz de identificar la tensión en cada parte de su cuerpo, por medio de ejercicios de contracción-relajación.
- Técnicas de *biofeedback*: por medio de este proceso, se busca que el individuo sea consciente de cómo se siente a cada momento, por medio de la identificación de ciertas señales del cuerpo (retroalimentación corporal), para prevenir algunos padecimientos provocados por los estresores que causan el desgaste ocupacional.

- Práctica de ejercicio físico y mantenimiento de condición física: las actividades físicas disminuyen el desgaste ocupacional y el agotamiento de los individuos, manteniéndolos sanos.
- Técnicas cognitivas y de autocontrol: incluyen la detección del pensamiento (pensamientos reiterativos que dificultan la salida de la situación), solución de problemas (técnicas para facilitar a las personas el reconocimiento del problema y su identificación) y la reestructuración cognitiva (ofrece vías y procedimientos para el individuo reorganice la forma de percibir y apreciar una situación).

También se debe considerar fomentar las interacciones familiares y sociales para disminuir el desgaste emocional y la psicoterapia cuando el desgaste es ya mayor y daña los procesos psíquicos.

Finalmente, el hecho de utilizar estrategias organizacionales y personales de afrontamiento, previene el *burnout* puesto que amortigua sus efectos según Kreitner y Kinicki (1997). Los amortiguadores son recursos o cambios administrativos que disminuyen los síntomas del *burnout*, entre ellos están: aumento de personal, reconocimiento de logros, tiempo libre, cambio del contenido del puesto (aumenta o reduce responsabilidades), por mencionar algunos; de esta forma, resulta trascendental promover estrategias para mejorar el estado personal y dentro de la organización del individuo.

2.5. Medición del *burnout*

Existen algunos instrumentos creados para la medición del *burnout*, los cuales permiten determinar el nivel de desgaste que tienen las personas. Inicialmente se determinaba por medio de la observación (qué conductas del individuo son indicadores de desgaste), la entrevista (indagar directamente con el individuo la causa de su conducta) y el uso de técnicas proyectivas (permiten conocer los estados anímicos de los individuos, utilizando técnicas cualitativas).

Lo anterior se ha sustituido por instrumentos más confiables, técnicas de medición objetivas, confiables y estandarizadas. Estas escalas miden principalmente los tres factores de Leiter: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Uribe; 2010).

Actualmente se han realizado muchos estudios sobre el *burnout* en diferentes países, sin embargo la prueba más utilizada para evaluar las tres dimensiones de dicho fenómeno es el Maslach Burnout Inventory (MBI), este instrumento determina la frecuencia e intensidad de los tres aspectos del síndrome. Consiste en 22 ítems divididos en tres subescalas: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems). Así, el *burnout* considera la siguiente norma: puntuaciones altas de agotamiento y despersonalización, y baja en realización personal, ya que esta última escala se puntúa de manera inversa (referido por Guillén y Guil; 2000).

Uribe (2008) menciona que se han diseñado escalas para la evaluación del *burnout* en la población mexicana, enfocadas a contextos definidos y poblaciones particulares, por ejemplo grupos laborales determinados. Entre ellas la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), elaborada por él mismo (2010). Esta evalúa el desgaste ocupacional en tres escalas: agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro; fue creada y estandarizada en México, validada y considerada confiable por la comunidad científica de la psicología.

Todavía falta estudiar más este fenómeno, donde intervienen variables demográficas, organizacionales, profesionales y de salud, para desarrollar un instrumento que favorezca al trabajador y las organizaciones por medio de la medición del *burnout*, que permita proponer estrategias de diagnóstico, prevención e intervención (Uribe; 2010).

2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral

Por algunas circunstancias, al individuo no siempre le genera entusiasmo su trabajo; quizá no cumple sus expectativas, o no era el trabajo que se esperaba. Por esto, se debe buscar la adecuación del individuo a su entorno de trabajo. Granda (2006; 118) refiere que “la insatisfacción laboral puede definirse como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo”, por lo que se deduce la definición de satisfacción laboral como el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo.

Büssing propuso seis diferentes formas de satisfacción laboral, de las cuales, cuatro se refieren a la satisfacción laboral y dos a la insatisfacción. Estas formas resultan de la interacción de las siguientes variables: satisfacción, nivel de aspiración y logros (referido por Landy y Conte; 2006).

1. Satisfacción progresiva: el individuo experimenta satisfacción con el trabajo, el nivel de aspiración se incrementa y los logros son altos; surge la “insatisfacción creativa” (se generan nuevas ideas, por no estar conforme con aquello que se tiene).
2. Satisfacción estable: el individuo se siente satisfecho con su puesto, el nivel de aspiración se mantiene, al igual que los logros; hay estabilidad, el individuo no desea movilidad.
3. Satisfacción conformista: hay satisfacción laboral indistinta, el nivel de aspiración disminuye y los logros son bajos; en realidad, no es lo que el individuo esperaba, pero no hay más opciones y se conforma, al grado de sentirse satisfecho.
4. Insatisfacción constructivista: hay insatisfacción con el trabajo, el nivel de aspiración es alto y por ello, los logros no son suficientes. El trabajador es persistente.

5. Insatisfacción fija: al igual en la forma anterior, existe insatisfacción con el trabajo, el nivel de aspiración se mantiene y los logros son bajos; el individuo no hace nada para mejorar, aunque piense que merece algo mejor.

6. Seudo-satisfacción: también hay insatisfacción laboral, el nivel de aspiración se mantiene y los logros son bajos; el individuo utiliza un mecanismo de defensa adaptativo, al no poder resolver la insatisfacción laboral, finge lo contrario y se adapta.

La satisfacción e insatisfacción laboral se ha relacionado con estudios sobre el rendimiento laboral. Según Granda (2006), siempre que exista un reforzamiento en las expectativas del rendimiento. Se han encontrado acuerdos en los siguientes puntos: relación negativa entre satisfacción laboral, abandono de empleo y ausentismo; correlación significativa entre satisfacción laboral y desempeño del trabajador.

Granda (2006) refiere que el rendimiento laboral está caracterizado por: eficiencia, productividad y efectividad organizacional. En ello intervienen factores físicos (fuerza, destreza, resistencia), de entrenamiento (experiencia, capacitación) y psicológicos (nivel intelectual, habilidades). Se puede concluir que estos componentes, junto con la insatisfacción laboral, se relacionan estrechamente, puesto que intervienen en la productividad de la empresa, así como en la eficiencia y eficacia, con lo que se desarrolla el trabajador.

2.7. Calidad de vida en el trabajo

La aparición del concepto de calidad de vida laboral data de la década de los años 70 del siglo pasado, con diferentes abordajes y perspectivas teóricas, por lo que existen dilemas para su definición como: lo objetivo y subjetivo del entorno del trabajo (lo objetivo depende de la naturaleza y condiciones de trabajo; lo subjetivo, de las percepciones y experiencias laborales), trabajador-organización (realizar un estudio micro centrado en la persona o centrado en la organización y todos sus niveles), calidad de vida laboral (CVL) psicológica- calidad de vida del entorno de trabajo, o sea, cómo experimenta el individuo su ambiente de trabajo y las condiciones físicas y objetivas del medio ambiente laboral (Segurado y Agulló; 2002).

Según Katzell “...un trabajador disfruta de alta CVL cuando (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro (b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y (c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada, de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales” (citado por Segurado y Agulló; 2020: 830). Por otra parte, Fernández define la calidad de vida laboral como 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 autodesarrollo individual y en equipo” (referido por Segurado y Agulló; 2002: 830).

Segurado y Agulló (2002), elaboraron un listado de indicadores para evaluar la CVL, clasificado en las siguientes categorías.

- Indicadores individuales: satisfacción laboral, grado de motivación, compromiso y expectativas.
- Medio ambiente de trabajo: ergonomía, higiene y nuevas tecnologías.
- Organización: políticas y estrategias organizacionales, organigrama y participación.
- Entorno sociolaboral: factores económicos, políticos, ecológicos y culturales, entre otros.

Para las empresas, resulta por demás importante la calidad de vida en el trabajo, puesto que el rendimiento y productividad de los trabajadores incrementarán los ingresos de la organización; en este sentido, la calidad de vida es un término totalmente inverso al *burnout*.

“La calidad de vida plantea una realidad social y política basada en el respeto de los derechos humanos y nos pone ante la necesidad de trabajar en forma integrada” (Tonon; 2008: 20).

2.8. Estrés y desgaste ocupacional

El estrés y el desgaste ocupacional no son términos de igual significado: a partir de la perspectiva psicosocial, Rodríguez señala que “el *burnout* no debe identificarse como estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico que surge de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de ellos” (Cascio y Guillén; 2010: 196).

En la actualidad, el concepto de *burnout* se ha ampliado y es aplicable a todo tipo de profesiones. Su estudio se dirige al adecuado funcionamiento de los individuos y no al análisis de las carencias.

Por otro lado, el término *engagement* se acuñó psicológicamente como resultado de algunas investigaciones, como una forma positiva de responder al estrés laboral. Algunas variables relacionadas con este son el compromiso, la satisfacción y el entusiasmo laboral.

Maslach y Leiter definen el *engagement* como “una actitud hacia el trabajo caracterizado por la energía, la implicación y la eficacia, aspectos opuestos a las tres dimensiones del *burnout*” (citados por Cascio y Guillén; 2010: 197).

Aunque el *engagement* es poco conocido, su investigación aún está en desarrollo y es un término totalmente opuesto al *burnout*, se espera que resulte útil para innovar en la intervención y prevención del estrés laboral. Es relevante recordar

que el *burnout* como producto del estrés laboral crónico, tiene consecuencias negativas para el individuo y la organización donde presta sus servicios, de ahí la importancia de su estudio.

Para concluir este capítulo, es importante recordar que inicialmente el fenómeno de *burnout* se estudió solo en función de los sectores de salud y enseñanza; actualmente se ha demostrado que abarca la mayoría los sectores de desempeño profesional, lo cual pone en manifiesto las proporciones que está alcanzando y la continuidad de su presencia.

Cada día es mayor la exigencia a los trabajadores por parte de las diferentes organizaciones de mayor formación, dedicación y competitividad, para lograr la excelencia y permanencia laboral; considerando además la falta de oportunidades laborales, todos ellos son factores que contribuyen a la aparición del *burnout* y que no se deben confundir con síntomas del estrés laboral.

A pesar de que su investigación data de muchas décadas atrás, aun es poca la información que se tiene del desgaste ocupacional y los instrumentos que se han desarrollado en todo el mundo para su medición; cabe señalar la ya mencionada Escala de Desgaste Ocupacional, elaborada por un investigador mexicano y de las más utilizadas. El resultado de la aplicación de dichas escalas, permite promover estrategias para mejorar el estado del individuo de manera personal y dentro de las organizaciones.

La mayoría de estas escalas miden el *burnout* en función de tres factores: agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro. Lo anterior es útil puesto que, particularmente, permite alcanzar los objetivos de la presente investigación, llevando a cabo una serie de procedimientos específicos, los cuales se desarrollan en el siguiente apartado.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez planteado el marco teórico de la investigación, donde se expusieron las principales aportaciones teóricas de diversos autores acerca del estrés y del desgaste ocupacional, a continuación se describe el enfoque metodológico, los resultados de la indagación y su interpretación.

El presente y último capítulo está estructurado en dos apartados. En el primero se detallan los principales aspectos que caracterizan la estrategia metodológica mediante la cual se alcanzó el objetivo general de la investigación, se dio respuesta a la pregunta formulada en el planteamiento del problema y, de manera importante, se corroboró alguna de las hipótesis planteadas.

En el segundo apartado de este capítulo, se procederá a la presentación de los resultados obtenidos, es decir, se expondrá un análisis estadístico de los datos obtenidos de cada una de las variables, posteriormente, estos serán interpretados desde la perspectiva teórico-conceptual descrita en los capítulos 1 y 2 del presente informe de investigación.

3.1. Descripción metodológica

La estrategia metodológica incluye el enfoque, el tipo, y el diseño de la investigación. Asimismo, se describirá aquí tanto el alcance de esta como la técnica que se empleó para la recolección de datos, de igual manera, se mostrará el proceso que se siguió para la determinación de los sujetos a quienes les administraron los instrumentos de medición de las variables psicológicas relevantes en el presente estudio.

3.1.1. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo consiste en la medición numérica que se realiza para representar las variables de investigación, para la cual se utilizan diversas técnicas. Algunas de las características fundamentales que posee el enfoque cuantitativo y que definen a la presente indagación, con base en Hernández y cols. (2014), son las siguientes:

1. Refleja la relevancia de cuantificar los fenómenos o problemas de la investigación.
2. El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto del fenómeno.
3. Se consideran las indagaciones previas (revisión literaria) y se construye el marco teórico.

4. Se establece una o varias hipótesis y se someten a prueba a través del apropiado diseño de investigación, estas deben generarse antes de la recolección y análisis de datos.
5. Se procede a la recolección de datos, la cual se fundamenta en la medición de variables, utilizando procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica, además de demostrarse de manera clara los procedimientos que se siguieron.
6. Los datos, producto de las mediciones, deben representarse de forma numérica (cantidades) y analizar con métodos estadísticos.
7. La investigación debe seguir un proceso riguroso y objetivo para que los resultados no se vean afectados.
8. Al concluir el estudio, se obtendrán datos confiables y válidos. A su vez, las conclusiones contribuirán a la generación de nuevos conocimientos.

En el siguiente apartado se describe el tipo de investigación adoptado, siguiente paso en la estrategia metodológica.

3.1.2. Investigación no experimental

El diseño de investigación no experimental analiza las variables directamente en su medio natural. Hernández y cols. (2014: 153), la definen como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. La característica de este tipo de investigación es que se observan fenómenos ya existentes en la realidad, sin

necesidad de provocarlos de manera intencional; estos no se pueden manipular ni se tiene control sobre los mismos.

Por lo tanto, la investigación no experimental es sistemática y empírica, puesto que se deben observar los datos directos de la realidad y registrarlos de manera estricta, tal como se presentan.

De esta forma, la presente investigación es de tipo no experimental, debido a que se observaron las variables estrés y *burnout* directamente en una empresa dedicada al transporte de valores, sin influir en ellas ni en sus resultados, los cuales se registraron de manera precisa y sistemática.

La investigación no experimental, a su vez, puede ser de tipo transeccional o transversal si se realiza en un momento específico, y longitudinal cuando se analizan las variables a través del tiempo. Como siguiente punto se describe el diseño transversal.

3.1.3. Diseño transversal

Hernández y cols. (2014) mencionan que el tipo de estudio transversal se caracteriza por efectuar la recolección de datos en un momento específico, con el propósito de describir, analizar e interrelacionar las variables, como se presentan en un tiempo único.

En esta indagación se cumplieron los criterios del diseño transversal, se recolectaron datos para la descripción y análisis del estrés y de desgaste ocupacional en un momento específico, con el propósito final de determinar la relación de ambas variables. Lo anterior a diferencia de un diseño longitudinal, el cual lleva más tiempo de observación para el estudio de las variables.

Los diseños transversales, por su alcance, se dividen en tres tipos: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales. Enseguida se hace mención del alcance del presente estudio.

3.1.4. Alcance correlacional

La finalidad del alcance correlacional es responder a una pregunta de investigación. Hernández y cols. (2014: 93), mencionan que “este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. Con frecuencia el estudio vincula tres, cuatro o más variables.

Para evaluar el grado de relación de las variables es necesario, en primer orden, medirlas, posteriormente cuantificarlas, analizarlas y, por último, establecer la relación existente entre ambas. Dicha relación puede ser positiva (directamente proporcional), negativa (inversamente proporcional) o nula e inexistente (no tiene que ver el comportamiento de una variable con el comportamiento de la otra).

Por medio del alcance correlacional se busca conocer la presencia del estrés y del desgaste ocupacional, así como su vinculación. Con tal conocimiento se dará respuesta a la pregunta de investigación del presente informe.

La medición del estrés y el desgaste ocupacional se llevó a cabo por medio de los instrumentos que se mencionan en el siguiente punto.

3.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A las estrategias para recolectar información determinada sobre la población que se pretende investigar, se les denomina técnicas de recolección de datos; con ellas se establece el procedimiento específico a seguir y surgen del planteamiento metodológico (Elorza; 2007).

Para el enfoque cuantitativo, las técnicas deben ser estandarizadas, es decir, instrumentos ya desarrollados, que cuenten con estudios estadísticos que prueben su confiabilidad y validez. Se describen, a continuación, tales conceptos.

- **Confiabilidad:** garantiza la medición de un fenómeno estable a través del tiempo, es la consistencia de la técnica puesto que siempre responde igual ante el mismo fenómeno.
- **Validez:** se refiere a que la prueba mide lo que pretende medir y no otra característica.

- Estandarización: las técnicas se basan en un parámetro estándar (una población mayor) y no en criterios arbitrarios.

Los instrumentos de medición que se utilizaron en esta indagación son los siguientes.

Para la variable estrés se usó el instrumento conocido como Escala de Ansiedad Manifiesta para Adultos (AMAS) de los autores Reynolds y colaboradores, elaborada en el año de 1997. Fue estandarizada en México, los parámetros de estandarización que utiliza son percentiles y puntajes T; cuenta con una confiabilidad de 0.70 calculada con el procedimiento alfa de Cronbach; fue validada a través de tres procedimientos: validez de contenido, de constructo y concurrente. La prueba cuenta con varias versiones: AMAS-A para adultos, AMAS-C para estudiantes universitarios y AMAS-E para adultos mayores.

De manera particular, AMAS-A tiene un total de 36 reactivos y consta de cinco subescalas: una de ansiedad total, una de ansiedad fisiológica, una de inquietud/hipersensibilidad, una de preocupaciones social-estrés y una de mentira, para detectar alteraciones deliberadas por parte del sujeto de estudio.

Para la variable desgaste ocupacional se aplicó la prueba psicométrica denominada Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), elaborada por Jesús Felipe Uribe Prado, en el año 2010. Fue estandarizada en México, en trabajadores adultos y

sus resultados se dan en puntajes T; la confiabilidad se calculó por medio del procedimiento alfa de Cronbach, con un índice de 0.89; la validez se obtuvo por medio de la validez concurrente, calculada con variables sociodemográficas, laborales y psicosomáticas. El instrumento cuenta con 70 reactivos divididos en tres escalas: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro; estas representan las tres dimensiones del *burnout*.

3.2. Población y muestra

Por población se entiende el conjunto de sujetos que comparten una serie de características, generalmente referidas a las variables que se examinarán. En el siguiente apartado se define y describe la población y muestra, como objetos de estudio.

3.2.1. Delimitación y descripción de la población

Por población, según Lepkowski, se hace referencia a “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (referido por Hernández y cols.; 2014: 174). Además, esta debe situarse de manera muy clara y precisa por sus características de contenido, lugar y tiempo, de forma que cumpla con los objetivos de estudio.

En el caso del presente estudio, la población que fue estudiada y sobre la cual se pretenden generalizar los resultados, está conformada por 86 trabajadores, todos

hombres entre 27 y 52 años, procedentes de familias de un nivel económico medio, que comparten la característica de ser casados o vivir en unión libre y tener hijos, de los cuales se tomó una muestra de 64 sujetos. El proceso de selección de la muestra que se llevó, se menciona a continuación.

3.2.2. Proceso de selección de la muestra

Al subgrupo de la población anteriormente mencionado se le llama muestra, para Hernández y cols. (2014: 175), la muestra “es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. Existen dos tipos de muestreo según los autores mencionados: el probabilístico, en el que todos tienen la misma posibilidad de ser elegidos, y no probabilístico, que sigue un proceso de selección mediante el cual se elige la muestra, con base en el juicio del investigador.

En la presente indagación se realizó un muestreo no probabilístico o intencionado, en función del permiso concedido por el departamento de Recursos Humanos, los tiempos de los empleados y su disposición, además de los recursos económicos de los que se disponía. Por lo anterior, se optó por seleccionar en este último tipo de muestreo a 64 sujetos.

Estas muestras, de acuerdo con Hernández y cols. (2014), representan una importante desventaja para la generalización y extrapolación de los resultados obtenidos. Sin embargo, por lo general, son las que están más al alcance de una

investigación de tesis. Se entiende que la principal limitación de este tipo de muestro es que los resultados son aplicables exclusivamente a los sujetos seleccionados, y no a la población a la cual pertenecen.

3.3. Descripción del proceso de investigación

El presente proyecto dio inicio con la inquietud de la investigadora por estudiar el estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores que tienen un alto grado de responsabilidad en su desempeño, además de tener cierto nivel de riesgo, en una empresa dedicada al transporte de valores en Uruapan. Se tuvieron varios acercamientos y conversaciones con la encargada de Recursos Humanos y el Delegado del Sindicato de los trabajadores, quienes mostraron interés ambos por la investigación y finalmente, otorgaron su autorización para llevarla a cabo.

Se procedió a construir el proyecto de investigación, primero estableciendo el planteamiento del problema, subsecuentemente el objetivo general y 7 objetivos particulares; de igual forma, se desarrolló la hipótesis de investigación y la nula, por último, se elaboró la justificación sobre la importancia de realizar la presente indagación.

Una vez conformada la introducción, el siguiente paso fue la recolección de material para la conformación y redacción del marco teórico, el cual se integró por un capítulo para el estrés, el cual incluye: definición, antecedentes, enfoques teóricos, estresores psicológicos, procesos del pensamiento que propician el estrés, los

moduladores y los efectos negativos del mismo; además de un capítulo para el desgaste ocupacional, conformado por: concepto, antecedentes históricos, componentes del *burnout*, desarrollo del fenómeno, estrategias de afrontamiento, medición, satisfacción vs insatisfacción laboral, calidad de vida en el trabajo y finalmente, relación entre el estrés y el desgaste ocupacional.

Posteriormente, se estructuró la metodología de la investigación, cuya descripción abarca el enfoque cuantitativo, puesto que se midió de manera numérica cada una de las variables; la investigación de tipo no experimental, debido a que no se manipularon las variables; el corte transversal, al recolectar los datos en un momento específico; el alcance correlacional, porque se buscó conocer la correlación entre dos variables. Se eligieron dos pruebas estandarizadas de recolección de datos (AMAS-A para medir el estrés y EDO para el *burnout*), ambas escalas se aplicaron a la población de la empresa dedicada al transporte de valores, de la que se extrajo una muestra de 64 trabajadores, dicha muestra fue no probabilística porque se eligió a juicio de la investigadora.

Para llevar a cabo la aplicación, se consiguió el permiso del gerente de la empresa y se habló con la encargada de Recursos Humanos en repetidas ocasiones, para delimitar la población de estudio; por último, se determinó trabajar con apoyo del delegado del sindicato que representa a los comandantes, custodios y guardias de ruta, que en total sumaron 64 personas. Él estuvo a cargo de la organización del personal para la aplicación, los días y los horarios los cuales dependieron de sus rutas.

El lugar de aplicación consistió en un cuarto que contaba con dos mesas grandes y 12 sillas, bien iluminado y donde no se contaba con distractores; una vez informados de la actividad, al finalizar su ruta y después de reportar su llegada, los empleados subían y se presentaban para la aplicación. Esta se realizó en grupos de 8 personas, en dos horarios al día: 9:30 a.m. y 5:30 p.m., durante 4 días.

El comportamiento de los sujetos al presentarse a la aplicación fue disciplinado y respetuoso; en el transcurso de la misma tenían disposición, estaban atentos y enfocados, sin hacer ruido; al concluir se retiraban en silencio y entregaban el material.

Al término de las 64 aplicaciones se llevó a cabo la calificación de ambas escalas. Para el AMAS-A se registraron las respuestas afirmativas en la hoja de calificación, posteriormente los puntajes naturales se registraron en la hoja de perfil, donde a la vez se ubicaban los puntajes T y percentiles (esto se hizo en cada una de las 64 aplicaciones). Para la calificación de la Escala de Desgaste Ocupacional se utilizó una plantilla, con ella se obtenía la puntuación de cada respuesta, para posteriormente hacer el registro en una hoja de cálculo de Excel (esta hoja por medio de fórmulas estadísticas, reflejaba los puntajes brutos, media poblacional, desviación estándar, valor Z y puntajes T, en otra hoja de cálculo).

Al concluir las calificaciones de ambas escalas en los 64 sujetos, el siguiente paso fue vaciar los datos en una matriz en una hoja de cálculo de Excel, que contenía el número de sujeto, su nombre, edad, sexo, el nombre de las escalas, subescalas y por último, el resultado de las aplicaciones convertidas en puntajes T.

A partir de los datos anteriores, la investigadora continuó con el análisis estadístico de la información, obteniendo las medidas de tendencia central, las medidas de dispersión y los índices de correlación de cada una de las subescalas del test AMAS-A y la Escala de Desgaste Ocupacional; además, se elaboraron graficas de los resultados para una mayor comprensión de los mismos. Por último, se llevó a cabo la interpretación de los resultados, para determinar si se cumplieron los objetivos planteados y sobre todo, la hipótesis de investigación. En el siguiente apartado se describen los resultados del análisis estadístico.

3.4. Análisis e interpretación de resultados

Una vez concluido el encuadre metodológico, de los sujetos de estudio y del proceso de recolección de datos, se procederá a realizar el análisis y la interpretación de los resultados.

En congruencia con la metodología científica, los resultados de la investigación se organizaron en tres categorías para su presentación: la primera se denomina estrés; la segunda, los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional; en tercer lugar, se presentará la correlación entre las dos variables anteriormente mencionadas.

3.4.1. El estrés

Una definición que satisface a la investigadora del presente informe es aquella que establecen Ivancevich y Matteson (1985: 23), donde establecen que el estrés se entiende como “una respuesta adaptativa, mediada por las características y/o procesos psicológicos, la cual es al mismo tiempo consecuencia de una acción, situación o evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas o psicológicas”.

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

En cuanto a la escala de inquietud/hipersensibilidad se encontró una media aritmética de 44. La media es la suma de un conjunto de datos, dividida entre el número de medidas (Elorza; 2007).

De igual modo, se obtuvo la mediana, que es el valor medio de un conjunto de valores ordenados: el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas (Elorza; 2007). Este valor fue de 42.

Según afirma este mismo autor, la moda es definida como la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones. En cuanto a esta escala, la moda fue de 33.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión: la desviación estándar, la cual es la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones (Elorza; 2007). El valor obtenido en esta subescala es de 11.

Adicionalmente, en la escala de ansiedad fisiológica se encontró una media de 49, una mediana de 47 y una moda representativa de 43. La desviación estándar fue de 9.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés se encontró una media de 45, una mediana de 43 y una moda de 40. La desviación estándar fue de 9.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 48, una mediana de 46 y una moda de 40. La desviación estándar fue de 10.

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

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar, considerando las medidas obtenidas, que la muestra investigada se encuentra en un rango normal de ansiedad total, ya que esta va de 40 a 60 en puntaje T, aunque se están acercando a los límites inferiores de la normalidad; en función de la medida de dispersión, denominada desviación estándar, se puede establecer que los valores encontrados son homogéneos, es decir, se encuentran poco dispersos respecto a la media encontrada.

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

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 9% de los sujetos se ubica por arriba del puntaje T 60; en la de ansiedad fisiológica el porcentaje de sujetos es de 13%; mientras que en la de preocupaciones sociales/estrés es de 8%; el porcentaje de sujetos con puntaje T mayor a 60 en la escala de ansiedad total es de 14%. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

Los resultados mencionados anteriormente, muestran que en promedio, la población tiene un bajo grado de estrés, hay 1 de cada 10 sujetos estresados, es un fenómeno psicológico que no tiene foco de alerta y es controlable, ya que sus porcentajes no se encuentran dentro de parámetros significativos en el nivel de estrés.

3.4.2. Indicadores del desgaste ocupacional (*burnout*)

Una conceptualización actual que satisface los requisitos del presente estudio, con respecto al desgaste ocupacional, es la sustentada por los autores Maslach y Pines, quienes lo definen como “un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, escaso autoconcepto, y pérdida del interés hacia los clientes por parte de los profesionales de las organizaciones de servicios” (citados por Uribe; 2010: 2).

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

En la escala de agotamiento, se obtuvo una media de 43, una mediana de 42, una moda de 42 y una desviación estándar de 6.

De acuerdo con Uribe (2010), una de las características principales y manifestación obvia del síndrome de *burnout* es el agotamiento, ya que es el componente que se presenta con más frecuencia, pero no significa que sea una causa

suficiente, ya que no captura los aspectos críticos de la relación que mantienen las personas con su trabajo; más bien, el agotamiento dirige al individuo a distanciarse emocional y cognitivamente de su trabajo, de manera que se puede tomar como una respuesta a la sobrecarga de trabajo.

Asimismo, en la escala de despersonalización se obtuvo una media de 42, una mediana de 42, una moda de 42 y una desviación estándar de 5.

La despersonalización es el intento del sujeto por poner distancia entre él y las personas a quienes atiende, ignorando las cualidades únicas y evitando el vínculo con ellas, volviendo así llevaderas las demandas del trabajo. Este distanciamiento es una reacción directa del agotamiento, manifestándose con cinismo y conductas desinteresadas hacia los clientes o pacientes (Uribe; 2010).

Finalmente en la escala de insatisfacción de logro se obtuvo una media de 44, una mediana de 42, una moda de 42 y una desviación estándar de 7.

Este indicador hace referencia al sentimiento de baja realización personal y a una evaluación negativa que hace el sujeto de sí mismo en cuanto a la habilidad de realizar su trabajo correctamente (Uribe; 2010).

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

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento y con base a las medidas obtenidas, se deduce que la muestra investigada se encuentra en un rango normal de desgaste ocupacional (en sus tres subescalas), ya que esta va de 40 a 60 en puntaje T, además de encontrarse cerca de los límites inferiores de la normalidad; en función de la medida de dispersión denominada desviación estándar, se sabe que los valores encontrados son muy homogéneos, es decir, se encuentran muy poco dispersos respecto a la media encontrada.

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 de cada escala, esto es, por encima del puntaje T 60. Así, se ubicarán las escalas en las que hay mayor incidencia de casos preocupantes en cuanto a los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.

En la escala de agotamiento, ningún sujeto se encuentra por arriba del puntaje T 60, en la escala de despersonalización, el porcentaje fue de 2% y finalmente, en la escala de insatisfacción de logro, el 6%. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

En función de los datos anteriores, se puede afirmar que los indicadores del desgaste ocupacional evaluados en esta población manifiestan que, en promedio, la población tiene un parámetro bajo del mismo, por lo cual existe un porcentaje no significativo de sujetos que presentan puntajes altos en alguna de las subescalas de desgaste ocupacional. Lo anterior indica que es preferible estar alerta para seguir con

índices bajos en desgaste ocupacional y no descuidar al personal, llevando a cabo un seguimiento continuo.

3.4.3. Relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional (*burnout*)

Diversos autores han afirmado la relación que se da entre el desgaste ocupacional y el estrés. En una investigación publicada en el Anuario de Psicología Clínica y de la Salud por Bernaldo y Labrador (2008), en Madrid, España, se encontraron altas correlaciones significativas entre estrés laboral, *burnout* y síntomas psicopatológicos.

De igual forma, a partir de la perspectiva psicosocial, Rodríguez expresa que “el *burnout* no debe identificarse como estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico, que surge de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de ellos” (referido por Cascio y Guillén; 2010: 196).

En la investigación realizada en una empresa dedicada al transporte de valores en Uruapan, Michoacán, cuya población de estudio fueron los comandantes, custodios y guardias de ruta, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de correlación de 0.29 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson.

Esto significa que entre el estrés y la escala mencionada, existe una correlación positiva débil, no significativa, de acuerdo con la clasificación de correlación que plantean Hernández y cols. (2014).

Para conocer la relación que existe entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, se obtuvo la varianza de factores comunes (r^2), la cual mediante un porcentaje indica el grado en que las variables se encuentran correlacionadas. Para obtener esta varianza, solo se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenida mediante la “r” de Pearson (Hernández y cols.; 2014).

El resultado de la varianza fue de 0.08, lo que significa que entre el estrés y la escala de agotamiento hay una relación del 8%.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización, existe un coeficiente de correlación de 0.33 obtenido con la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre el estrés y dicha escala, existe una correlación positiva media, significativa, de acuerdo con la clasificación de correlación que proponen Hernández y cols. (2014).

El resultado de la varianza de factores comunes (r^2) fue de 0.11, lo que significa que entre el estrés y la escala de despersonalización hay una relación del 11%.

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.44 a partir de la prueba “r” de Pearson, lo cual denota

que entre el estrés y dicha característica existe una correlación positiva media, significativa, con base en la clasificación de correlación de Hernández y cols. (2014).

El resultado de la varianza de factores comunes (r^2) fue de 0.19, lo que significa que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una relación del 19%.

Es importante señalar que una correlación se considera significativa cuando la correlación entre variables es de al menos el 10%. Los resultados obtenidos en cuanto a los niveles de correlación entre las 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 las escalas de despersonalización e insatisfacción de logro. En contraparte, no se encontró una relación significativa entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento.

En función de los resultados presentados se confirma la hipótesis de investigación, la cual afirma que el nivel de estrés en los trabajadores de ruta, de una empresa dedicada al transporte de valores en Uruapan, Michoacán, se relaciona de manera estadísticamente significativa con los indicadores del desgaste ocupacional, para las escalas de despersonalización e insatisfacción de logro. Asimismo, se confirma la hipótesis nula para la escala de agotamiento.

CONCLUSIONES

Con base en todo lo anteriormente establecido y descrito, se generan las siguientes conclusiones.

En el presente estudio se logró cubrir los objetivos que orientaron el desarrollo del trabajo indagatorio, tanto de carácter teórico-conceptual, como de campo.

Los objetivos particulares 1, 2 y 3, referidos a la descripción de la naturaleza del fenómeno denominado estrés, se cubrieron de manera suficiente en el capítulo 1. En tal punto, se habló de la importancia de dicho concepto, de sus causas y efectos en el desarrollo de la vida de las personas.

Los objetivos particulares 4 y 5, relacionados con el encuadre teórico del desgaste ocupacional, se lograron en el desarrollo del capítulo 2. Los principales conceptos, así como los desarrollos teóricos referidos a tal variable, fueron expuestos con la profundidad que un informe de investigación exige.

Por su parte, el objetivo concerniente a la medición del estrés, se cubrió con suficiencia como producto de la administración del test psicométrico llamado AMAS-A.

Asimismo, el objetivo que establece la evaluación de la variable denominada desgaste ocupacional, se alcanzó con la aplicación de la prueba estandarizada EDO,

la cual fue descrita, al igual que la anterior, en el subcapítulo de las técnicas e instrumentos de medición.

El hecho de haber cubierto los objetivos particulares anteriores, permitió alcanzar el objetivo general del presente estudio, es decir, fue factible determinar la relación entre las dos variables de interés para la investigadora del presente trabajo.

Como aspecto relevante de los resultados obtenidos, sobre la variable estrés se encontró que en la población estudiada, existe un bajo nivel en los parámetros de dicha característica, lo cual hace referencia a la especial atención que dentro de esa empresa se brinda a sus trabajadores.

Con respecto a la segunda variable del presente estudio, es decir, desgaste ocupacional, los resultados indican que la muestra presenta evidencias de tener bajos niveles en todas las subescalas de este atributo.

Finalmente, es posible sostener que los resultados logrados van de acuerdo con lo que se establece en la literatura psicológica-laboral actual, es decir, lo encontrado por la investigadora respalda lo establecido por la disciplina científica.

Como conclusión, para los directivos de la empresa de transporte de valores, es posible hacer la recomendación que continúen proporcionando información acerca del estrés y sus consecuencias; asimismo, efectuar evaluaciones periódicas con el objetivo de descartar problemas de estrés en sus trabajadores. Es prudente además,

el conocimiento por parte de los empleados del síndrome del desgaste ocupacional (*burnout*), ya que lo desconocen, así como sus consecuencias.

BIBLIOGRAFÍA

- Béjar Magaña, Valeria. (2014)
Estrés y desgaste ocupacional en el personal de enfermería de un hospital en Uruapan, Michoacán.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A. C.
Uruapan, Michoacán, México.
- Cascio Pirri, Andrés; Guillén Gestoso, Carlos (Coords.). (2010)
Psicología del trabajo.
Editorial Ariel. Barcelona.
- 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.
- García García, Eduardo Felipe. (2014)
Relación existente entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los empleados de FAMSA de Uruapan, Michoacán.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A. C.
Uruapan, Michoacán, 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. (2014)
Metodología de la investigación.
Editorial McGraw-Hill. México.
- Ivancevich, John; Matteson, Michael. (1985)
Estrés y trabajo.
Editorial Trillas. México.
- Kreitner, Robert; Kinicki, Angelo. (1997)
Comportamiento de las organizaciones.
Editorial McGraw-Hill. España.
- Landy, Frank; Conte, Jeffrey. (2006)
Psicología Industrial.
Editorial McGraw-Hill. México.

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

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

Paredes Mejía, Alejandra. (2013)
Relación existente entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores de Uruapan, Michoacán.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.
Uruapan, Michoacán, México.

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

Reynolds, Cecil R.; Richmond, Bert O.; Lowe, P.A. (2007)
AMAS. Escala de ansiedad 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, Cherly; 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

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, 53-61.

Recuperado de http://institucional.us.es/apcs/doc/APCS_4_esp_53-61.pdf

Frías Azcárate, Rosario. (2012)

“Stress”.

Diccionario crítico de ciencias sociales. Universidad de Alcalá de Henares.

Recuperado de

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/stress.htm>

Granda Carazas, Eloy. (2006)

“La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento académico”.

Recuperado de

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

Segurado Torres, Almudena; Agulló Tomás, Esteban. (2002)

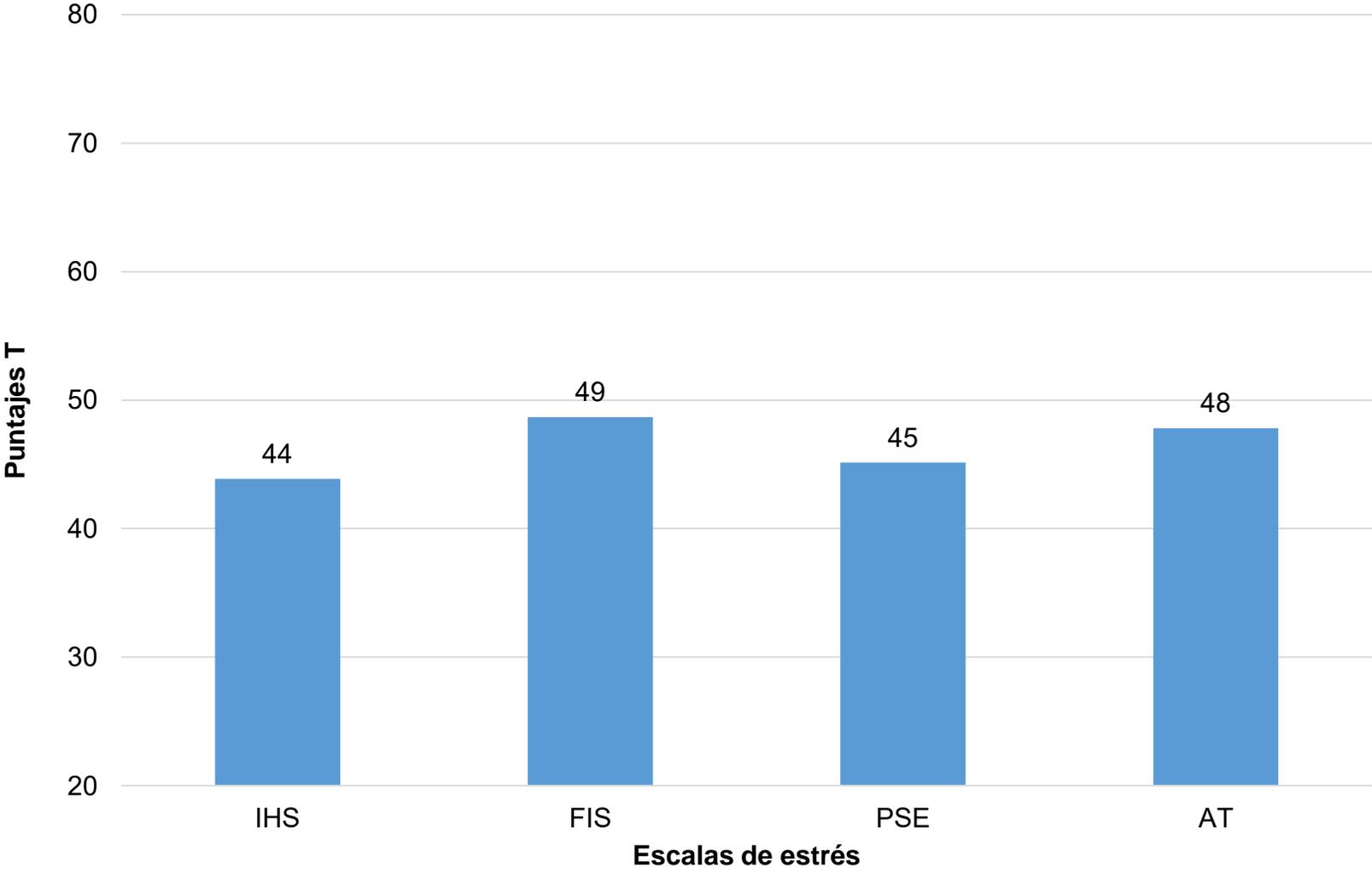
“Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social”.

Revista Psicothema, vol. 14, núm. 4, 2002, pp. 828-836.

Universidad de Oviedo, España.

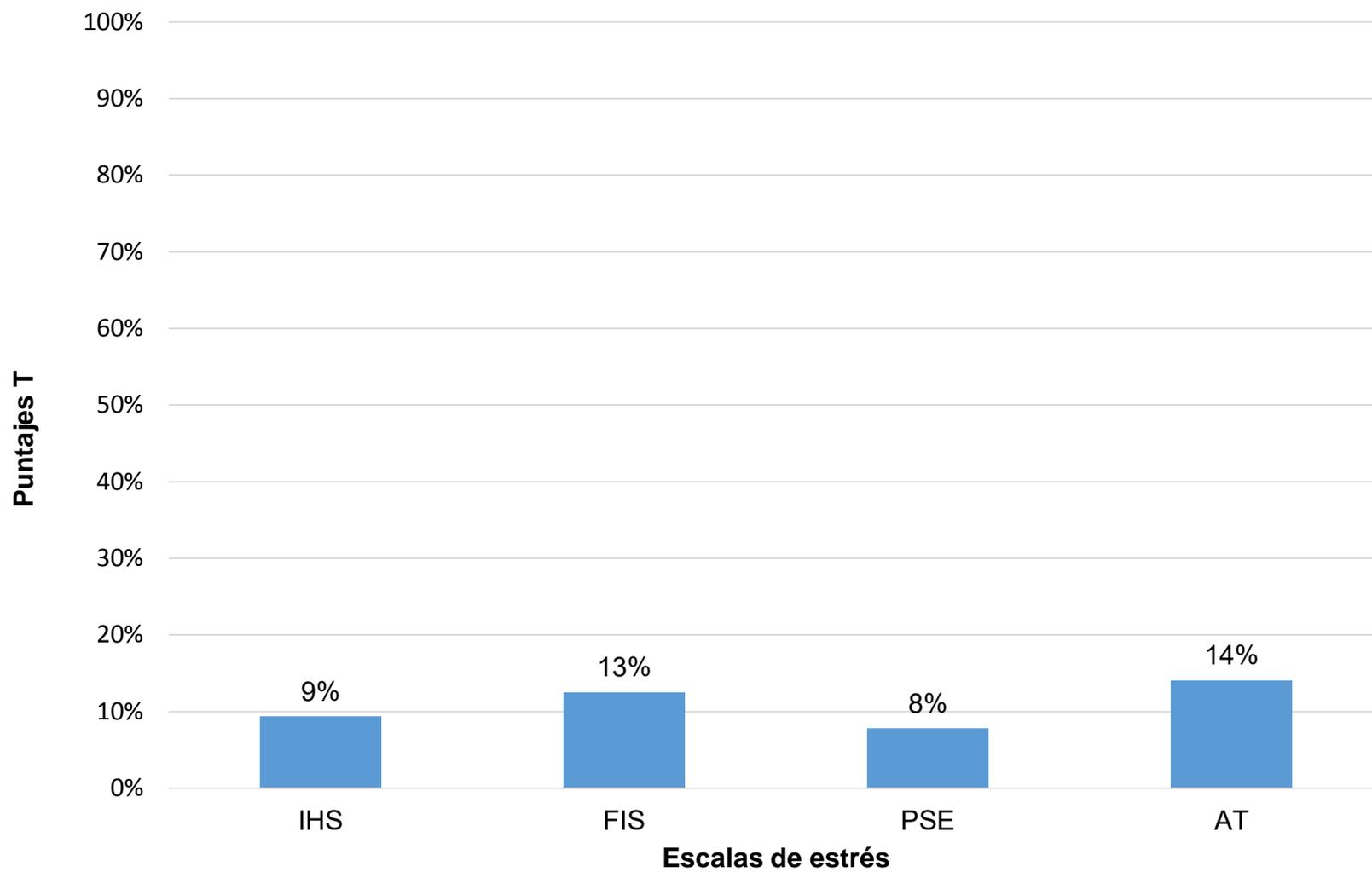
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>

ANEXO 1
Media aritmética de las escalas de estrés



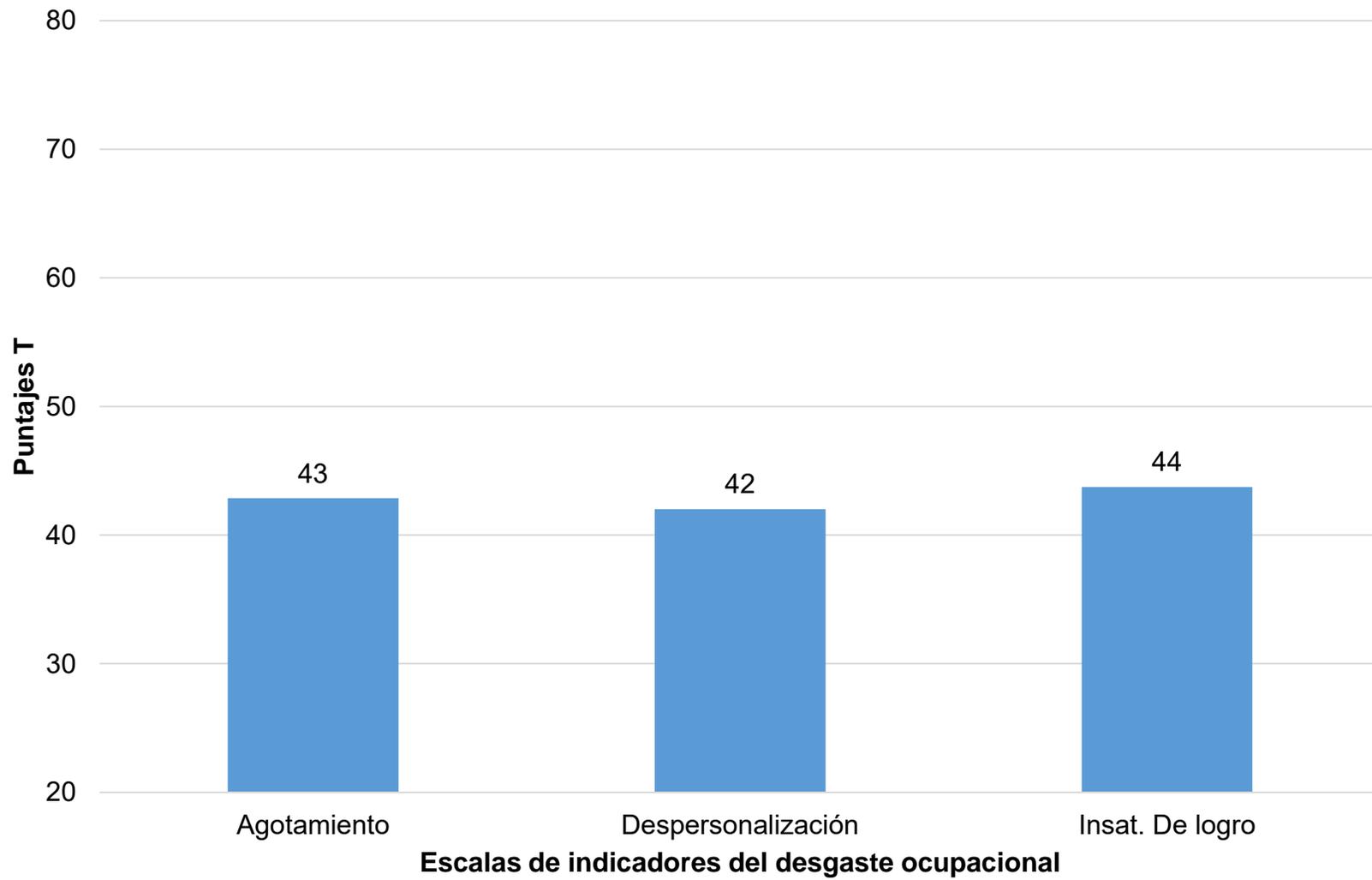
ANEXO 2

Porcentajes de sujetos con puntajes altos en estrés

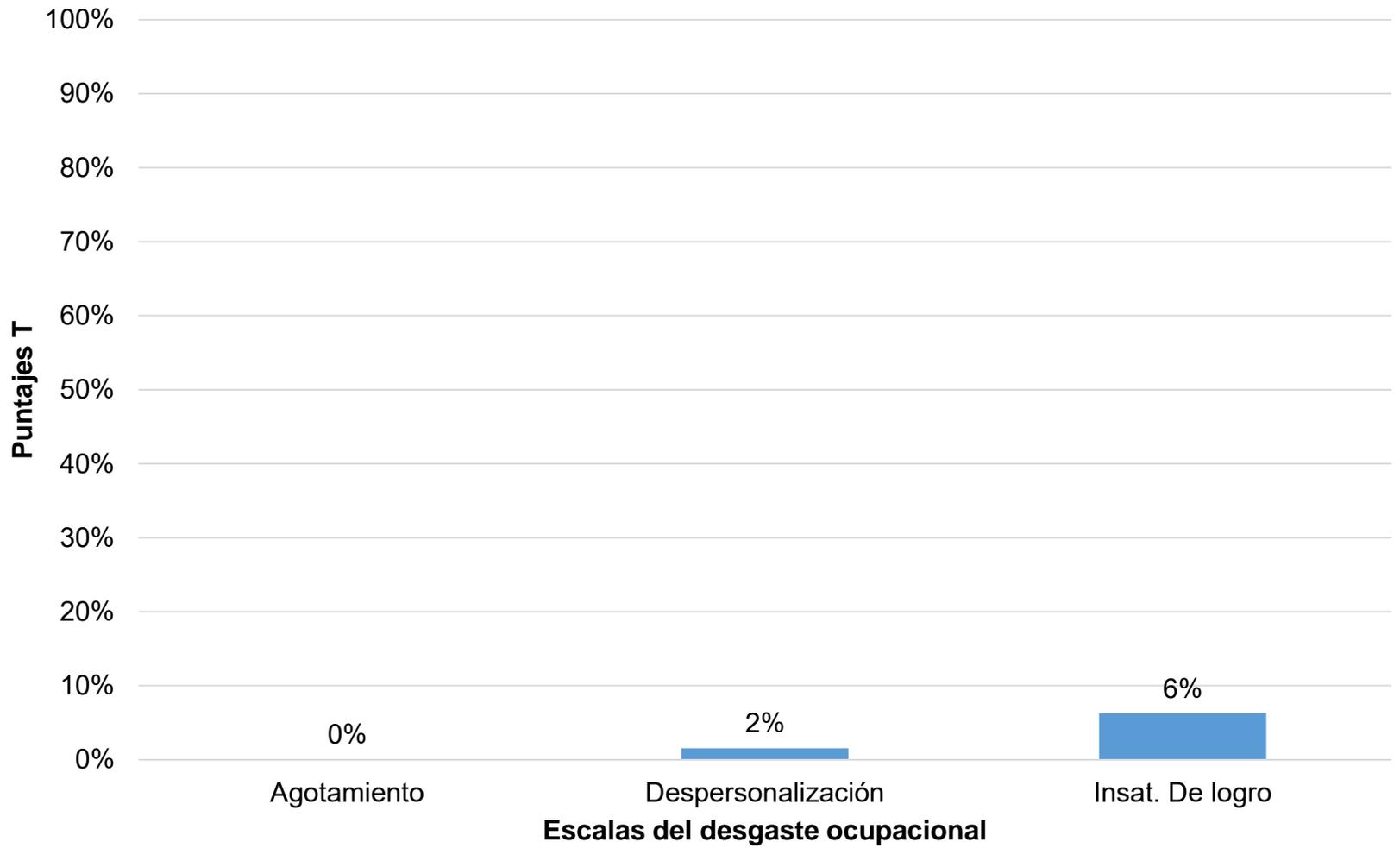


ANEXO 3

Media aritmética de los indicadores del desgaste ocupacional



ANEXO 4
Porcentaje de sujetos con puntajes altos en desgaste ocupacional



ANEXO 5
Correlación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional

