



**UNIVERSIDAD
DON VASCO**

UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

Incorporación No. 8727-25 a la
Universidad Nacional Autónoma de México.
Escuela de Psicología

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESARROLLO DEL
DESGASTE OCUPACIONAL**

Tesis

para obtener el título de:

Licenciada en Psicología

Verónica Abril Villicaña Martínez

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez

Uruapan, Michoacán. 6 de mayo de 2014.



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	7
Objetivos	9
Hipótesis	10
Operacionalización de las variables	11
Justificación	12
Marco de referencia	13

Capítulo 1. Estrés.

1.1. Antecedentes históricos del estrés	17
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés	21
1.2.1 Estrés como estímulo	22
1.2.2 Estrés como respuesta	23
1.2.3 Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista)	26
1.3. Los estresores	28
1.3.1 Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos.	28
1.3.2 Los estresores biogénicos	31
1.3.3 Estresores en el ámbito laboral	32
1.4 Procesos del pensamiento que propician el estrés	35
1.5 Los moduladores del estrés	39

1.5.1 El control percibido	39
1.5.2 El apoyo social	41
1.5.3 El tipo de personalidad: A/B	42
1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos	43
1.6 Los efectos negativos del estrés	47

Capítulo 2. Desgaste ocupacional (*burnout*).

2.1 Marco conceptual	49
2.1.1 Antecedentes históricos del concepto	50
2.1.2 Perspectivas teóricas	52
2.1.3 Definiciones	54
2.2 Componentes del desgaste ocupacional	55
2.3 Desarrollo del <i>burnout</i>	57
2.3.1 Factores desencadenantes	57
2.3.2 Fases del <i>burnout</i>	60
2.4 Estrategias de afrontamiento	61
2.4.1 Estrategias con enfoque individual	64
2.4.2 Estrategias con enfoque institucional	66
2.5 Medición del <i>burnout</i>	67
2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral	69
2.6.1 Insatisfacción laboral	70
2.6.2 Satisfacción laboral	71
2.7 Calidad de vida en el trabajo	75
2.8 Estrés y desgaste ocupacional	77

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1 Descripción metodológica	79
3.1.1 Enfoque cuantitativo	79
3.1.2 Investigación no experimental	81
3.1.3 Diseño transversal	82
3.1.4 Alcance correlacional no causal	82
3.1.5 Técnicas de recolección de datos	83
3.2 Descripción de la población	86
3.3 Descripción del proceso de investigación	87
3.4 Análisis e interpretación de resultados	89
3.4.1 El estrés	89
3.4.2 Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional	92
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional	94
Conclusiones	98
Bibliografía	101
Mesografía	103
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se aborda el papel del estrés en el desarrollo del desgaste ocupacional. Para ello se requieren diversos elementos contextuales que enseguida se presentan.

Antecedentes

Como es sabido, el ser humano se conforma por tres aspectos, los cuales son: biológico, psicológico y social. Estos se mantienen en relación y se afectan entre sí constantemente. Las repercusiones de su interacción, en conjunto con los requisitos de vida actuales, se ven reflejadas en las diferentes áreas de la vida de las personas, tales como el aumento del nivel de estrés, el deterioro de la salud, de las relaciones personales, laborales, así como la desmotivación en general.

Así pues, en la búsqueda de información que contribuye a un mejor manejo y conocimiento de las situaciones actuales. En función de ello, en la presente investigación se estudiarán dos variables que han llamado la atención de los investigadores propios de la psicología, comenzando por el estrés, que se define como el “proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.” (Cano; s/f: s/p, en www.ucm.es)

Durante los años cincuenta se definió el Síndrome de Adaptación General, que se refiere a la “respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes” (Cano; s/f: s/p, en www.ucm.es), el cual incluía las fases de alarma, resistencia y agotamiento, de igual manera, hace alusión al estrés como respuesta.

Como menciona el Dr. Cano, el estrés requiere de medidas de afrontamiento que no en todos los casos resultan suficientes, lo cual puede llevar a la persona a experimentar reacciones físicas negativas, así como emocionales, entre las cuales se encuentran la ansiedad, la ira e incluso la depresión.

En lo que respecta al *burnout*, la primera descripción de este término parece haber sido realizada por Freudenberger, en 1974, y desde entonces el interés por su estudio ha proliferado en grandes cantidades, debido a esto, es sabido que este síndrome es propio de profesiones que se caracterizan por mantener una relación constante de ayuda con otras personas, de igual manera, se dejó ver que el hecho de que los profesionistas con preparación deficiente en el manejo de la inteligencia emocional, durante situaciones difíciles relacionadas con su trabajo, puede llevarlos a experimentar un sentimiento de fracaso tanto en el área personal como en la laboral, como mencionan Moreno y cols. (1991).

Es así que el *burnout* se determina como “un estado de decaimiento físico, emocional y mental; caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional y por el desarrollo de una serie de actitudes

negativas hacia el trabajo, la vida y la gente” (Pines y cols., citados por Moreno y Cols.; 1991: s/p.)

No obstante, según los autores citados, ha existido gran polémica que rodea a dicho fenómeno, debido a la similitud que existe entre este y la depresión, además de que los enfoques social y clínico expresan discrepancia en cuanto a la concepción de desgaste ocupacional, tal es el caso de Pines y Aronson, quienes afirman que este síndrome es de índole social.

Gracias a las investigaciones realizadas acerca del desgaste ocupacional, se ha podido encontrar que este fenómeno se encuentra relacionado de manera estrecha con otros conceptos como son la preocupación distanciada, la autodefensa deshumanizadora y la sobrecarga ambiental.

Sin embargo el modelo de Maslach y Jackson (mencionado por Moreno y cols.; 1991), es el más utilizado en las investigaciones, ya que considera los factores laborales como condicionantes para el desarrollo del *burnout* en respuesta a estos. Siguiendo la línea de investigación de Maslach, Golembiewski determinó que la progresión del desgaste ocupacional comienza con la despersonalización, aspecto que confirman Ramírez, Graham, Richards, Cull y Gregory “al encontrar que está relacionado positivamente con alto cansancio emocional y altos niveles de despersonalización” (Bernaldo y Labrador; 2008: 53).

Investigaciones más recientes como la realizada por Bernaldo y Labrador (2008) sobre la relación entre el estrés y el desgaste laboral, que realizaron con 76 trabajadores de los Servicios de Urgencias Extrahospitalarias del Área 9 de Madrid, población en la que estaban incluidos 35 médicos, 27 enfermeras y 14 celadores, y cuyos instrumentos de evaluación fueron el Inventario de Estresores Laborales para Enfermería, el Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI) y el Cuestionario de 90 síntomas Revisado (SCL-90-R), hicieron posible obtener información importante como lo es la alta correlación significativa existente entre el estrés laboral, *burnout* y síntomas psicopatológicos.

En esta investigación se constató que “las variables sociolaborales muestran correlaciones significativas, pero sus valores son menores” (Bernaldo y Labrador; 2008: 53). De igual manera, se encontró que existen altas correlaciones significativas del estrés laboral, el cansancio emocional y la despersonalización en relación con el *burnout*. Los resultados en cuanto a la relación de este síndrome con la realización personal fueron de menor correlación.

Concluyen Bernaldo y Labrador, tomando en cuenta que de su población de estudio, son los médicos quienes presentaron mayor relación entre las tres variables estudiadas, “puede decirse que el estrés laboral, *burnout* y los síntomas psicopatológicos mostraron correlaciones positivas” (2008: 59), siendo el estrés en niveles mayores un facilitador del desarrollo del *burnout*.

En el mismo orden de ideas, Bustamante (2004) realizó una investigación con el fin de exponer al desgaste ocupacional desde una perspectiva que explica cómo influye la percepción propia de realización laboral en el desarrollo de la primera variable.

La población de estudio estuvo compuesta por 80 sujetos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en la ciudad de Puebla. Los sujetos se eligieron según disponibilidad, de los cuales fueron 40 hombres y 40 mujeres. El nivel educativo abarcó desde secundaria concluida hasta maestría finalizada. Respecto a la edad, incluía desde los 18 hasta los 56 años.

En esta investigación se utilizó la prueba del MBI (Maslach Burnout Inventory) para medir el nivel existente de deterioro profesional de los sujetos. Y un instrumento que mide las expectativas laborales de los empleados (Bustamante; 2004).

Los resultados obtenidos en dicha investigación, dejaron ver que la despersonalización es la única dimensión, de las tres que conforman el síndrome de deterioro, que está asociada con el cumplimiento de expectativas. Lo cual denota que “la falta o la no realización de las expectativas laborales influye de una manera u otra el desarrollar la despersonalización” (Bustamante; 2004: 2).

Además se pudo constatar que “el síndrome de deterioro profesional se asocia con el no cumplimiento de las expectativas laborales de despersonalización y realización personal” (Bustamante; 2004: 7).

Por último, se evidenció que existe diferencia en la presencia de dicho síndrome según las variables sexo y nivel de preparación, ya que las mujeres con nivel de estudios universitario presentaron un nivel menor en el padecimiento del síndrome de desgaste ocupacional, en comparación con los hombres con estudios universitarios (Bustamante; 2004).

Por su parte, Rivera (2011) realizó un estudio con el fin de analizar la “Relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública de Uruapan.” Utilizó una muestra por medio de selección intencional, de 74 empleados que contaran con 4 o más años de antigüedad laboral, de nivel socioeconómico bajo a medio, escolaridad promedio de secundaria y primaria en el caso de los policías de tenencia. Dicha muestra se conformaba por “67 hombres y 7 mujeres con un rango de edad de 23 a 55 años” (Rivera; 2011: 83).

Los instrumentos de medición utilizados en dicha investigación fueron: la Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe para la medición de desgaste ocupacional, mientras que para la variable independiente se aplicó el Perfil de Estrés de Nowack, como lo menciona Rivera (2004).

Así pues, los resultados obtenidos específicamente en esta institución, corroboraron que existe una correlación significativa entre el desgaste ocupacional y el fenómeno estrés. Sin embargo en lo referente a la correlación entre el estrés y las escalas de agotamiento e insatisfacción de logro, no se encontraron datos significativos, confirmando así la hipótesis nula. (Rivera; 2011).

Además “no se encontró algún puntaje significativo que evidencie el nivel de estrés elevado entre los oficiales de la dirección de seguridad pública de la ciudad de Uruapan.” (Rivera; 2011: 98), sin embargo, se mostró que la falta del apoyo social es un factor que influye de manera negativa en el afrontamiento del estrés de los oficiales, lo cual deja ver que la influencia del entorno es de gran importancia para dicha población de estudio.

Respecto a la problemática de estudio, los trabajadores del Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito, con Residencia en Morelia, Michoacán, presentan signos de estrés, que se reflejan en sus estados de salud, que por lo general son el padecimiento de la colitis nerviosa, gastritis, dolores musculares. Además, las relaciones personales de los trabajadores en su mayoría se ven afectadas de manera negativa, debido a la carga de trabajo, los horarios tanto de oficina como los extracurriculares, y el nivel de estrés a los que se exponen.

Planteamiento del problema.

Actualmente, el desgaste ocupacional es un tema de gran auge, debido a que cada vez se presenta con mayor frecuencia e indiscriminadamente en personas que desempeñan actividades en los distintos ámbitos laborales.

Actualmente, las largas jornadas de trabajo, las cargas excesivas de tareas a realizar, así como los cambios en los roles de género que representan un reacomodo en los dinamismos familiares y sociales, tales como el hecho de que ahora ambas

partes de la pareja trabajen, la alta competitividad, el ritmo de vida tan acelerado, entre muchas otras causas, han tenido consecuencias que se reflejan en el aumento de estrés con el que cotidianamente viven las personas que laboran.

Al elevarse el nivel de estrés que una persona tiene, debido a los requisitos actuales en el ámbito laboral, así como fuera de este, las consecuencias son notables en aspectos que abarcan desde el desempeño, la motivación, el rendimiento e incluso hasta pueden llegar a afectar la salud mental y física de la persona. De aquí la importancia de realizar investigaciones que aporten conocimiento sobre las causas y consecuencias que el desgaste ocupacional trae consigo, ya que solo así se podrá prevenir que este fenómeno siga creciendo sin que la gente tenga herramientas con las cuales manejar las situaciones de estrés de manera asertiva.

Sin embargo, este es un tema que aún requiere mucha investigación para llegar a resultados concluyentes, por lo cual se vuelve necesario realizar el presente estudio, particularmente en el Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito, con Residencia en Morelia, Michoacán, en el cual no se han realizado investigaciones que den cuenta de este fenómeno.

Por lo anterior, se plantea responder a la siguiente pregunta de investigación:

¿En qué medida el nivel de estrés que presentan los trabajadores del Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito, con Residencia en Morelia, Michoacán, está relacionado con los indicadores del desgaste ocupacional?

Objetivos

Los recursos disponibles para el presente estudio, así como su orientación científica, fueron manejados mediante las directrices que enseguida se enuncian.

Objetivo general

Analizar la relación que existe entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional, en los trabajadores del Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito, con Residencia en Morelia, Michoacán.

Objetivos particulares

1. Definir el concepto del estrés.
2. Identificar los distintos factores que influyen en el desarrollo del estrés.
3. Analizar las principales aportaciones teóricas referidas al estrés.
4. Definir el concepto de desgaste ocupacional.
5. Identificar los factores que influyen en el desarrollo del desgaste ocupacional.

6. Analizar las principales aportaciones teóricas referidas al desgaste ocupacional.
7. Medir el nivel de estrés en los empleados del Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito, con Residencia en Morelia, Michoacán.
8. Evaluar los indicadores del desgaste ocupacional en la población de estudio.

Hipótesis

El planteamiento de hipótesis resulta de gran importancia en las investigaciones científicas, ya que “indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado” (Hernández y cols.; 2010: 92). Es por esto que en la presente investigación se plantearán las siguientes.

Hipótesis de trabajo

Existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés de los trabajadores del Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito, con Residencia en Morelia, Michoacán, y la presencia de indicadores del desgaste ocupacional.

Hipótesis nula

No existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés de los trabajadores del Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito, con Residencia en Morelia, Michoacán, y los indicadores de desgaste ocupacional que presentan.

Operacionalización de las variables

Se tomó como indicador de la presencia del estrés, el puntaje normalizado que arrojó la administración del test psicométrico denominado Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS), de los autores Reynolds y cols. (2007). Esta prueba psicométrica posee los estándares de validez y confiabilidad exigidos por la comunidad científica de la psicología.

En cuanto al desgaste ocupacional, el instrumento que se tomó en cuenta para su medición es la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), de Uribe (2010), que mide el desgaste ocupacional en tres escalas: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro; los resultados se presentan en puntajes T. Esta prueba posee, al igual que la anterior, los estándares de validez y confiabilidad exigidos por la ciencia de la psicología.

Justificación

La presente investigación pretende ampliar el conocimiento que se tiene acerca de este nuevo fenómeno llamado desgaste ocupacional, ya que al lograr conocer a fondo esta problemática, la Universidad Don Vasco, A.C., contará con un mayor acervo de investigaciones que tendrá a disposición de sus alumnos tesis del plantel, principalmente de los que cursan la carrera de psicología, para consultas académicas y de investigación.

Asimismo, se logrará que los profesionales de esta carrera, tanto del área laboral como de la social, cuenten con mayor información y herramientas para comprender la relación que existe entre el desgaste ocupacional y el estrés, y en consecuencia, lograr establecer medidas preventivas y tratamientos que favorezcan a la sociedad.

A otros investigadores interesados en ahondar en la relación entre las variables abordadas, se les ofrecerá información de campo, específicamente del estado de Michoacán, que les permita contar con antecedentes u otros referentes que les lleven a enriquecer los contextos donde se han estudiado las variables mencionadas.

Con el paso del tiempo, las situaciones sociales se modifican y con ello, los niveles de estrés a las que las personas se encuentran sometidas, por lo que resulta de gran importancia realizar investigaciones que permitan confirmar las teorías

existentes a cerca de ambas variables, así como de la relación entre estas, de modo que sea posible ahondar, ampliar y contrastar el modo en que este fenómeno social se ha ido modificando a través de los años.

Marco de referencia

La presente investigación se llevó a cabo en el Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito, con Residencia en Morelia, Michoacán. Este se encuentra ubicado en Av. Camelinas No. 3550, en la colonia Club Campestre, con código postal 58270.

La institución antes referida se encarga de la impartición de justicia con respecto a los juicios de amparo directo contra sentencias definitivas, debido a violaciones en el proceso del juicio. Es decir, de los recursos de reclamación, así como de revisión contra resoluciones definitivas pronunciadas por los tribunales.

La misión del Poder Judicial es la de brindar a la sociedad del estado de Michoacán un servicio de administración de justicia confiable, transparente y oportuno. Además su visión es la de asegurar el acceso a la justicia, brindando un servicio excelente, innovador y comprometido con la sociedad.

Así pues, los valores que se manejan son los del respeto hacia las personas que hacen uso del servicio brindado por dicha institución, la eficacia en el hecho de

administrar e impartir la justicia mediante servidores públicos capacitados, actualizados y especializados.

De igual manera, se considera el compromiso de manejar los procesos de impartición de justicia mediante la verdad y el involucramiento colectivo de los trabajadores, la superación lograda mediante la excelencia en los procesos realizados por el personal del Poder Judicial, así como la responsabilidad de cumplir con los objetivos que cada uno de los puestos conlleva.

Todo lo anterior se efectúa con la humildad necesaria para identificar, reconocer y mejorar las áreas de oportunidad, tanto personales como institucionales, por lograr el trabajo en equipo y brindar así un servicio de calidad, cumpliendo oportunamente el quehacer de cada integrante de la institución.

Por otra parte, su filosofía afirma que el Poder Judicial es una institución pública, integrada por servidores públicos de excelencia, libres, rectos y profesionales, así como en constante formación. Su objetivo principal es el de brindar un servicio de administración e impartición de justicia confiable, transparente y oportuno a la sociedad del estado de Michoacán.

El Poder Judicial de la Federación lleva 14 años brindando servicio al público en las diferentes especialidades que este maneja, incluyendo el Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito.

El tribunal referido se conforma actualmente por un total de 50 empleados. A continuación se hará el desglose de este.

El puesto de mayor rango es el de magistrado, son tres personas quienes ocupan dicho puesto, de los cuales dos son hombres y una mujer, con una edad que oscila entre los 50 y 60 años. Respecto a su estado civil uno es casado, uno divorciado y la mujer es soltera. Su horario de trabajo es aproximadamente de 10:00 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes.

El puesto que le sigue es el de secretario, son doce los empleados que lo ocupan, de los cuales 7 son mujeres y 5 hombres, el rango de edades va de los 38 a los 45 años en su mayoría, sin embargo, hay dos de aproximadamente 60 años. Sobre su estado civil, en general son casados. Su horario de trabajo de oficina es de 9:00 a.m. a 4:00 p.m., no obstante, por lo regular ocupan de su tiempo libre para proyectar, incluso los fines de semana.

Cada magistrado cuenta con una secretaria particular, cuyas edades oscilan entre los 26 y 43 años. Sus estados civiles incluyen madre soltera, unión libre y soltera. Además, sus horarios son de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Además, dicho colegiado cuenta con dos actuarios de sexo femenino, con estado civil de divorcio, y cuyas edades se encuentran entre los 40 a 45 años. Sus horarios de oficina son de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. y de 5:00 p.m. a 7:00 p.m.

Por último, se encuentran los oficiales, quienes ocupan 30 de los lugares existentes en el colegiado, la mayoría son mujeres casadas, cuyas edades van desde los 20 hasta los 42 años. Sus horarios comienzan de 9:00 a.m. y varía su salida de 4:00 p.m. a 6:00 p.m., de lunes a viernes.

El edificio general cuenta con vigilancia en la entrada principal, así como en el estacionamiento. De tal manera que para poder tener acceso, las personas que no laboren ahí se deben registrar, entregar una identificación oficial y recibir a cambio un gafete con la leyenda de “visitante”, este se regresa al salir y entonces la identificación oficial es entregada a su dueño. Además, se debe pasar por un escáner de seguridad, tanto la persona como sus pertenencias.

Respecto al área del Segundo Tribunal Colegiado, este se encuentra en el segundo piso del edificio. Cuenta con cubículos pequeños en los cuales trabajan dos personas. Únicamente los puestos de magistrado tienen un sitio privado. La iluminación y el clima son adecuados, el inmobiliario es suficiente y cómodo para cada uno de los trabajadores. Con respecto a los materiales de trabajo, no existen problemas de insuficiencia. Se cuenta con sanitarios para hombres y para mujeres al salir del departamento. El edificio general cuenta con estacionamiento propio con los cajones necesarios para cada uno de los trabajadores.

Los salarios que en dicha institución manejan oscilan entre los 3,000 y los 40,000 pesos.

CAPÍTULO 1

ESTRÉS

El ritmo de vida actual conlleva ciertos requerimientos que obligan a las personas a someterse a altos niveles de estrés, que sin duda alguna traen consecuencias tanto positivas como negativas en aspectos tales como la conducta, la salud y la conformación del entorno social. En muchos de los casos, tal nivel de estrés las sobrepasa, trayendo en mayor cantidad consecuencias negativas.

En el presente capítulo se abordarán temas sobre el estrés que ayuden a entenderlo de una manera más amplia, desde el inicio de sus estudios hasta los efectos negativos de este.

1.1. Antecedentes históricos del estrés.

Como menciona Sánchez (2000: 13), “el estrés está considerado como uno de los problemas de salud más frecuentes en la sociedad actual”, lo que denota que se está ante una problemática de salud pública.

Es de gran importancia que dicha situación se conozca a fondo, para así tener un mejor manejo y prevención. Debido esto, a continuación se hablará sobre los avances logrados en la investigación del estrés.

“La palabra ‘estrés’ proviene del latín *stringere*, que significa presionar, comprimir, oprimir.” (Sánchez; 2007: 14). Más adelante, dicho término se utilizó en otras ciencias tales como la física y la metalurgia.

Como mencionan Lazarus y Lazarus (2000), en el siglo XVII, el físico y biólogo Robert Hooke contribuyó para que este término comenzara a tomar importancia, aplicándolo en la ingeniería para el diseño de puentes capaces de soportar altos niveles de cargas.

Dicho evento resultó de gran influencia para el empleo del término estrés en ciencias como la fisiología, psicología y sociología, refiriéndose a “una exigencia del entorno sobre un sistema biológico, social o psicológico” (Lazarus y Lazarus; 2000: 280).

Por ende, se comenzó a estudiar también la reacción de los individuos ante el estrés, es decir, la resistencia que estos presentan ante una exigencia del entorno.

Claude Bernard plantea que existe un punto de gran importancia a considerar en el estudio del estrés, refiriéndose a la relación que existe entre el ambiente externo y los mecanismos biológicos, es decir “la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente” (Slipak, mencionado por Sánchez, 2007: 16.)

De acuerdo con Sánchez (2007) durante la segunda mitad del siglo XX, el fisiólogo Walter Bradford Cannon dio al estado dinámico el nombre de “homeostasis”,

todo esto fundamentado en las investigaciones realizadas con anterioridad por Bernard.

Entonces, se le llama homeostasis a “los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos” (Sánchez; 2000: 16).

Por último, fue gracias a las investigaciones hechas por Cannon que se pudo identificar la relación entre lo psicológico y lo biológico, al plantear que “los eventos inesperados que provocan emociones pueden desencadenar una respuesta del tipo de ‘ataque’ o ‘fuga’ ” (Sánchez; 2007: 16). Así pues, Bernard habla del papel fundamental de la adaptación al cambio y del equilibrio en la conservación de la salud.

No obstante, fue Hans Selye quien inició el estudio científico del estrés, por lo que logró descubrir lo que él llamó el “Síndrome general de adaptación”, que de acuerdo con Sánchez (2007), consiste en una reacción inespecífica y de tipo fisiológico, provocada por una amplia gama de estímulos.

Tiempo después, “la Organización Mundial de la Salud definió al estrés como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” (Sánchez; 2007: 15) además de que al causante de este lo llamó estresor.

Como se mencionó anteriormente, la presencia de estrés en un individuo implica que haya reacciones fisiológicas tales como la dilatación de las pupilas, la agudización del oído, la irrigación de sangre con preferencia a los músculos grandes como las piernas y los brazos, además del cerebro, el corazón y los pulmones, con el fin de preparar al sujeto para la reacción ante un estresor.

Es decir, el estrés es “un mecanismo programado por la naturaleza para enfrentar el peligro” (Sánchez; 2007: 15).

Como es sabido, las guerras representan periodos de altos niveles de estrés tanto en la población afectada como en los soldados que participan en ella. Justo en el periodo de la Primera Guerra Mundial, al observar que los combatientes experimentaban estrés, esto se atribuyó a razones neurológicas (Lazarus y Lazarus; 2000).

Fue durante la Segunda Guerra Mundial cuando el interés sobre el estudio del estrés proliferó y, de acuerdo con Lazarus y Lazarus (2000), se relacionaron las crisis que sufrían los soldados (llamadas neurosis de guerra) con lo que ahora se conoce como estrés.

Existió gran preocupación de los altos mandos en encontrar la razón y el método de acción, debido a que cada vez era más frecuente que los soldados fueran relevados por los trastornos derivados del estrés al que se encontraban sometidos.

Como mencionan Lazarus y Lazarus (2000), estos hechos contribuyeron de manera positiva en el desarrollo de investigaciones sobre el estrés, sobre todo durante los años sesentas y setentas, además del descubrimiento de que este fenómeno se presenta en diversas situaciones de la vida cotidiana.

Asimismo, se encontró que “todos necesitamos de cierto estrés para movilizar nuestros esfuerzos para enfrentarnos a los problemas habituales del ser humano” (Lazarus y Lazarus; 2000: 279), es decir, que tiene varias funciones en la vida y que conjuntamente, las reacciones ante este fenómeno dependerán de las cualidades de cada persona.

1.2. Tres enfoques teóricos del estrés.

Cuando se tiene como objetivo ahondar en el estudio de un fenómeno, se debe tomar en cuenta que este cambia con el tiempo y que existen distintos enfoques desde los cuales se puede abordar.

Tal es el caso del estrés, en el que las investigaciones que se han llevado a cabo, dejan ver que, como mencionan Travers y Cooper (1997), este puede generar consecuencias tanto positivas como negativas para la persona que lo experimenta.

Dichas consecuencias pueden variar debido a una extensa lista de características del individuo como lo son: la edad, el género, el nivel educativo, los rasgos de personalidad y el nivel socioeconómico, entre muchos otros.

1.2.1. Estrés como estímulo.

Este enfoque considera al estrés como “un fenómeno externo al individuo” (Travers y Cooper; 1997: 29). Un ejemplo es el modelo de Hipócrates, en el que se creía que el estado físico de la persona está condicionado por las características del entorno.

Las características del ambiente pueden ser de índole física o emocional y las consecuencias que provoquen en el individuo, dependerán del tiempo que se esté expuesto ante el estímulo, provocando así “diversas reacciones de ansiedad, que a su vez resulten estresantes” (Travers y Cooper; 1997: 30).

Debido a que este enfoque maneja como objetivo principal el identificar los estímulos que se consideran con posibilidad de causar estrés a la persona que se expone a estos, entonces “se intenta medir la toxicidad de cada estímulo” (Holmes y Rahe, mencionados por Travers y Cooper; 1997: 31).

Este enfoque suele ser muy utilizado en la investigación del estrés en el ámbito laboral. Además, considera el hecho de que cada persona, como ser individual, cuenta con un nivel de tolerancia distinto.

Además, Selye (mencionado por Travers y Cooper; 1997) hace alusión a dos tipos de estrés: positivo y negativo. El primero recibe el nombre de eustrés y su

función es la de proveer motivación; el segundo es el distrés, que es incontrolable y trae consigo altas posibilidades de resultar dañino.

Por último, este modelo refiere cuatro tipos de estrés según su intensidad y su raíz, es decir: el hipoestrés e hiperestrés, así como el distrés y eustrés.

Ivancevich y Matteson (1985) exponen que Selye define al eustrés como una palabra de origen griego: “eu”, que significa bueno, y refiere al estrés que trae consecuencias positivas, como lo es la satisfacción intrínseca.

En lo que respecta al área laboral, es de gran importancia que la persona encargada del manejo del personal se encuentre lo suficientemente preparada, así como consciente de la importancia de reducir los factores estresantes, al igual que aumentar el eustrés. Esto permitirá al personal desarrollarse tanto en el ámbito laboral como en el personal (Ivancevich y Matteson; 1985).

1.2.2. Estrés como respuesta.

En este enfoque se considera al estrés como una variable dependiente, es decir, como respuesta ante un estímulo molesto del medio en el que se desarrolla el individuo y cuya reacción puede ser de índole fisiológica, psicológica o conductual, esto de acuerdo con Travers y Cooper (1997).

Fontana (1992) afirma que Hans Selye popularizó el Síndrome de Adaptación General con la función de servir como modelo de la reacción ante los estresores.

Este esquema se conforma por tres fases: la reacción de alarma, la etapa de resistencia y la de agotamiento; no obstante, este modelo también funciona para explicar el estrés desde la perspectiva psicológica. La primera de ellas se refiere al momento en que la persona percibe el estresor y puede ser de larga o corta duración. En la segunda, si la exposición se prolonga, el funcionamiento psicológico aumenta. No obstante, al momento de decaimiento se experimenta un colapso psicológico, que conformaría la tercera fase (Fontana; 1992).

La manera en que los estados psicológico y físico se relacionan, lo explica Fontana (1992) con la relación de que a mayor agotamiento físico ocasionado por estrés, mayor agotamiento psicológico se experimentará y viceversa.

Así pues, los efectos psicológicos positivos del estrés surgen en la segunda fase, justo cuando el individuo evalúa los recursos con los que cuenta y las posibilidades de éxito al sobrellevar el estresor, mientras que los efectos negativos se desarrollan en la tercera fase (Fontana; 1992).

Los efectos negativos son divididos por dicho autor en:

- Cognoscitivos: incluyen disminución de la concentración y atención, deterioro de la memoria a largo y corto plazo, reducción de la velocidad de respuesta,

incremento de los errores, descenso de la capacidad de organización y planeación a largo plazo, así como aumento de los trastornos del pensamiento.

- Emocionales: se conforman por aumento de la tensión física y psicológica, presencia de enfermedades hipocondriacas, cambios en los rasgos de personalidad, elevación de los niveles de ansiedad y hostilidad existentes. Además, los códigos de conducta y el control de los impulsos sexuales aumentan o se vuelven rígidos. La autoestima se disminuye y se incrementa el riesgo de padecer depresión e impotencia.
- Conductuales: se notan problemas en el habla, decremento del entusiasmo, aumento del ausentismo, consumo y aumento de drogas prescritas o ilegales. Además, los niveles de energía decaen o se presentan de manera fluctuante, los patrones de sueño se alteran; hay presencia de cinismo hacia otras personas, rechazo y actitud negativa ante los cambios. Adicionalmente, se hace uso de soluciones provisionales, surgen manerismos y conducta impredecible. Por último, la posibilidad de que las amenazas de suicidio se hagan presentes, aumenta.

Fontana (1992) reafirma la importancia de que los síntomas anteriormente mencionados son variables de una persona a otra y se toman como indicadores del inicio de la fase de colapso del Síndrome de Adaptación General.

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

Como se sabe, el ser humano incide y a la vez, recibe influencia en el proceso de interacción con su medio ambiente, y es justo desde esta perspectiva que se aborda el estudio del estrés desde el enfoque interaccionista, al “subrayar la importancia del modo en que los individuos perciben las situaciones que se les imponen y su modo de reaccionar ante ellas” (Travers y Cooper; 1997: 29).

En este enfoque se incorporan los dos anteriores, considerando el estrés en términos relacionales, y de acuerdo con Travers y Cooper (1997), actualmente es el más utilizado en las investigaciones.

Existen investigadores que afirman que el estrés es “el grado de adaptación entre la persona y el entorno” (Travers y Cooper; 1997: 32) de manera que una experiencia resulta estresante cuando la persona así la percibe, con base en experiencias anteriores, en el autoconcepto, así como en las múltiples características propias del individuo, de las que se hizo mención anteriormente.

De acuerdo con Fisher (mencionado por Travers y Cooper; 1997: 33) “los estados o estructuras mentales determinan la presencia o ausencia del estrés”, es decir, la persona realiza una valoración acerca de los estímulos que el medio le presenta, tomando en cuenta cinco puntos: la valoración cognitiva, la experiencia, la exigencia, la influencia personal y un estado de desequilibrio.

Debido a esta amplia gama de enfoques referidos al estudio del estrés, existe confusión al momento de conceptualizarlo. “Pearlin y otros (1981) afirman que la metodología empleada será lo que dicte la manifestación particular del estrés observable” (Travers y Cooper; 1997).

Sin embargo, Kals (referido por Travers y Cooper; 1997) concluye que son cuatro las formas posibles de utilizar para enfocar el estrés:

- Como un fenómeno presente en el medio ambiente.
- Como un medio evaluativo del ambiente.
- Como respuesta a los estímulos ambientales.
- Como interacción entre las exigencias del medio donde se desenvuelve el individuo y las capacidades de adaptación de este.

A pesar de la confusión mencionada anteriormente, al ser la psicología una ciencia, y el estrés parte de su campo de estudio, fue necesario conceptualizar dicho término.

La Organización Mundial de la Salud lo define como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción” (Travers y Cooper; 1997: 424). No obstante, actualmente la definición que se le da es la de un proceso psicológico que se origina ante una exigencia al organismo para la cual no se tienen recursos suficientes, lo que provoca una activación psicofisiológica; esto da como

resultado que el individuo perciba y procese de manera rápida y eficiente la información que el medio le presenta, para actuar de manera adecuada ante el estresor (Travers y Cooper; 1997).

1.3. Los estresores.

Según la perspectiva de Palmero y cols. (2002: 431), “los estresores son sucesos medioambientales reales o imaginarios que configuran las condiciones para elicitar la respuesta de estrés”. De manera particular, en este apartado se abordarán los tipos de estresores que existen.

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

Las investigaciones realizadas dieron a conocer que el estrés, además de ser de índole psicosocial, es un proceso que se da entre el individuo y su medio; adicionalmente, existen estresores provocados por un cambio imaginario. También se aportaron datos en los cuales se puede afirmar que el estrés es un factor que está presente en la vida cotidiana y ante el cual, la persona que lo experimenta requiere hacer una evaluación sobre la manera en que puede responder, ya que afecta su rutina de manera positiva o negativa, así lo afirman Palmero y cols. (2002).

Debido a que los desencadenantes del estrés son de naturaleza psicosocial, se optó por clasificarlos de una manera más específica, es decir “por el tipo de cambios que producen en las condiciones de vida, cambios que afectan

precisamente a las propias condiciones psicosociales de las personas” (Palmero y cols.; 2002: 425).

Así pues, Lazarus y Cohen (mencionados por Palmero y cols.; 2002) agrupan los sucesos estresantes en tres bloques, según la intensidad de los cambios que se producen en la vida de la persona al experimentarlos. Estos cambios son:

- 1) Cambios mayores: eventos de gran impacto para la mayoría de la población, tales como conflictos bélicos, catástrofes naturales o enfermedades terminales, es decir, situaciones altamente traumáticas, sin importar si el periodo de duración del evento es largo o corto, sino que el efecto de este se mantiene de forma prolongada.
- 2) Cambios menores: son estresores que implican cambios significativos en las vidas de un pequeño grupo de la población o de alguien en particular. Estos, de acuerdo con Palmero y cols. (2002), pueden depender o no del control de individuo, por ejemplo, la muerte de una persona querida, o someterse a un examen importante.

Así, Palmero y cols. (2002) enlistan los acontecimientos que implican cambios que representan las principales causas de estrés. Estos son: la vida conyugal, la paternidad, las relaciones interpersonales, el ámbito laboral, las situaciones ambientales, el ámbito económico, las cuestiones legales, el propio desarrollo biológico, las enfermedades somáticas, los

factores familiares tales como relaciones distantes, el insuficiente control paterno, la carente estimulación cognitiva y social.

- 3) Estresores cotidianos: se refieren a pequeños eventos, de bajo impacto, que alteran las rutinas cotidianas, tales como imprevistos y molestias, pero que son de alta frecuencia.

No obstante, de acuerdo con Palmero y cols. (2002) los estresores cotidianos pueden resultar más importantes que los cambios mayores o menores, ya que requieren mayor esfuerzo y habilidad en el proceso de adaptación y por lo tanto, representan mayor influencia en la conservación de la salud. Es por esto que se puede decir que las características objetivas de este tipo de estresores son, que “implican un cambio o novedad en la situación ambiental” (Palmero y cols.; 2002: 430).

Además puede ser que en dicha situación haya características como la presencia o ausencia de las estrategias necesarias para afrontarla, así como alteraciones en las condiciones biológicas del individuo, debido a factores externos tales como el consumo de drogas o condiciones ambientales.

De acuerdo con Palmero y cols. (2002) los estresores cotidianos se pueden dividir en dos bloques: el primero de ellos se refiere a las contrariedades, es decir, hechos de la vida cotidiana que causan malestar emocional y que pueden ser clasificados como problemas prácticos, sucesos fortuitos y problemas sociales; el

segundo bloque incluye las satisfacciones, refiriéndose a las experiencias y emociones positivas cuya función es la de contrarrestar los efectos del primer bloque.

1.3.2. Los estresores biogénicos.

Como se mencionó anteriormente, existen factores del medio externo e interno de la persona, que influyen en su perspectiva y en el afrontamiento del estrés, los llamados estresores psicosociales. No obstante, existe otro tipo de estresores, llamados biogénicos.

Palmero y cols. (2002) los definen con base en Everly, como los estresores que actúan de manera directa y por ende, desencadenan la respuesta de estrés. Además, estos elementos hacen caso omiso de los mecanismos de valoración cognitiva, dado que actúan directamente en el área neurológica, ya que “las propiedades bioquímicas inician directamente la respuesta de activación del estrés, sin el usual requisito del proceso cognitivo- afectivo” (Palmero y cols.; 2002: 431).

Algunos ejemplos de estresores biogénicos abarcan varias de las etapas de la vida, implicando desde los cambios hormonales que el organismo sufre en el periodo de la pubertad, el síndrome premenstrual, el postparto, el climaterio, así como escaso funcionamiento de los ovarios; esto debido a los drásticos cambios en los niveles hormonales propios de cada una de dichos procesos. Otros ejemplos pueden incluir la ingestión de determinadas sustancias químicas, como medicamentos

prescritos, debido a ciertos padecimientos, las reacciones ante climas extremos o estímulos que provoquen dolor o las reacciones alérgicas (Palmero y cols.; 2002).

1.3.3. Estresores en el ámbito laboral.

Ivancevich y Matteson (1985) afirman que al hablar de estresores, es importante tomar en cuenta que la medida, así como la manera en que estos afectan a la persona, dependen de las características individuales. De igual manera, dichas particularidades representan una influencia de gran peso, al momento de estudiar los estresores que se presentan en el ámbito laboral.

De acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985), el papel que una persona desempeña dentro de una organización, mantiene relación con los estresores de nivel individual, siendo esta la causa principal del estrés que se experimenta en las organizaciones.

Así pues, en el siguiente apartado se abordarán cinco estresores principales del nivel individual, debido a que son el objetivo predominante en esta investigación.

El primero de estos es el de los roles conflictivos, el cual refiere a “la combinación de lo que espera y exige al empleado de sí mismo y de otros miembros de la organización” (Ivancevich y Matteson; 1985: 129); es decir, la presión y dificultad por cumplir con dos conjuntos de responsabilidades.

Dichos roles se pueden clasificar en objetivos y subjetivos, de manera que en los segundos entran las presiones del logro de metas y perspectivas personales.

Ya sea que el estresor sea de índole objetiva o subjetiva, Ivancevich y Matteson (1985) afirman que las consecuencias logran dañar tanto a la organización como al individuo, en aspectos que van desde ausentismo y rotación de personal, insatisfacción laboral, hasta afecciones cardíacas y obesidad, lo que denota una vez más la relación de influencia que tienen el medio ambiente y las características del individuo.

El siguiente estresor es el de ambigüedad del rol. Esta es “falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades en el trabajo individual” (Ivancevich y Matteson; 1985: 130), a la que, por lo general, los individuos se adaptan fácilmente.

Sin embargo, varias investigaciones realizadas han aportado resultados que la relacionan con estados de depresión, una menor satisfacción tanto con la vida personal como con la laboral, además de encontrarse relación con la salud física.

La sobrecarga de trabajo se refiere al volumen excesivo de responsabilidades laborales que se le adjudica a una persona, ya que esta no cuenta con las habilidades o capacidades necesarias para sobrellevarlo.

Ivancevich y Matteson (1985) diferencian la sobrecarga en dos tipos: el primero de estos es el cuantitativo y se refiere a aspectos tangibles de carga de trabajo; mientras que el segundo es el cualitativo y abarca aspectos que se relacionan con las habilidades y la percepción personal para efectuar el trabajo.

Las causas pueden incluir aspectos de personalidad, como el nivel de autoestima. Las consecuencias van desde disminución de desempeño, problemas de salud y afectación de las relaciones interpersonales.

Si bien no se puede evitar dicha problemática en las empresas, Ivancevich y Matteson (1985) aseveran que se puede disminuir, siempre y cuando haya correspondencia entre la experiencia del trabajador y los requisitos del puesto.

La responsabilización por otros es el siguiente estresor que se abordará. Esta circunstancia implica la responsabilidad por las actividades de la gente. Wardell y cols. (referidos por Ivancevich y Matteson; 1985) realizaron una investigación en la que encontraron que a mayor responsabilidad por personas, mayor era la posibilidad de padecer afecciones cardiacas. Una vez más, la solución podría ser la selección adecuada de personal con altos niveles de manejo de estrés.

Por último, se encuentran los estresores relativos al desarrollo de la carrera, que se definen como “la interacción del individuo con el medio ambiente organizacional, que influye sobre la percepción de dicha persona sobre la calidad del progreso en su carrera” (Ivancevich y Matteson; 1985: 134).

Como se puede notar, los aspectos personales se ven reflejados en el ambiente en el que una persona se desenvuelve; de igual manera, el medio se ve influenciado por dichos aspectos. Es un círculo vicioso en el que resulta de gran importancia conocer el fenómeno y establecer planes de acción.

1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés.

A lo largo de la historia, han existido investigadores que elaboran teorías con el fin de explicar la influencia de la percepción personal en el desarrollo de trastornos psicológicos, tales como Sigmund Freud y Alfred Adler. No obstante y como menciona Powell (1998) actualmente existe un enfoque cognitivo que plantea el sistema de terapia emotiva racional y de los conceptos erróneos, relacionado principalmente a Albert Ellis y R. Harper.

“Ellis 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” (Powell; 1998: 92); es decir, la manera de percibir los sucesos se ve influenciada por las experiencias anteriores y solo realizando un ajuste del pensamiento, se logrará el equilibrio emocional, ya que estos son los responsables de generar las emociones.

De lo contrario, el resultado se refleja en el desarrollo de perturbaciones emocionales y psicológicas.

Powell (1998) menciona las once ideas irracionales que Ellis enumeró como las más comunes que presentan las personas perturbadas tanto emocional como psicológicamente. Además, explica que las primeras siete son las que más contribuyen en el desarrollo de la ansiedad, mientras que las últimas cuatro muestran mayor tendencia al desarrollo de hostilidad. Enseguida se explica cada una.

“Debo tener el amor y la aprobación de todas las personas de mi comunidad, especialmente de las que son más importantes para mí” (Powell; 1998: 93).

Es normal en el ser humano tener la necesidad de reconocimiento y pertenencia, sin embargo, cuando se pretende obtener la correspondencia de todas las personas con las que se socializa, los niveles de estrés e incluso frustración se presentan en mayores niveles. Si bien es un aspecto importante de la vida de cualquier persona, de igual manera lo es estar consciente de que no es necesario identificar si la necesidad de cambio de conducta lo debe realizar uno mismo o los demás (Powell; 1998).

La siguiente idea es: “debo ser perfectamente competente, suficiente y exitoso en todo logro antes de poder pensar en mí mismo como una persona valiosa” (Powell; 1998: 94). El esfuerzo excesivo conduce hacia la experimentación de temor constante al fracaso, además de un sentimiento de inferioridad, lo que se refleja en enfermedades psicosomáticas, así como en un sentimiento de pérdida de control sobre la vida propia.

Por ello, resulta de gran importancia que en el desarrollo de actividades se encuentren incluidos el interés y la motivación por su realización.

“No tengo control sobre mi propia felicidad. Mi felicidad está bajo control completo de las circunstancias externas” (Powell; 1998: 94). Es muy frecuente que las personas recurran a esta idea con el fin de deslindarse de las responsabilidades, lo que termina en la derivación de conflictos internos que de igual manera, se pueden reflejar en la salud de la persona.

“Mis experiencias pasadas y los eventos en mi vida han determinado mi vida y mi comportamiento presente. No es posible erradicar la influencia del pasado” (Powell; 1998: 94). La creencia de que el pasado determina el presente y que esto es irreversible, no permite la aceptación ni la adaptación al cambio.

“Existe solo una solución perfecta para cada uno de mis problemas. Si no la encuentro, será devastador para mí” (Powell; 1998: 95). Esta idea produce ansiedad en la persona, lo que a su vez genera una reducción en la eficiencia para resolver problemas. Es importante que se mantenga una visión abierta en la búsqueda de resolución de problemas, y que el hecho de fracasar implica la adquisición de aprendizaje.

“Las cosas peligrosas o terribles causan una gran preocupación. Debo organizar y pensar constantemente en las posibles calamidades y estar preparado para lo peor.” (Powell; 1998: 95). Mantenerse en un continuo estado de ansiedad

debido al pensamiento irracional de que posibles hechos negativos sucederán, reduce la posibilidad de reaccionar efectivamente en caso de que realmente se presente dicho hecho.

“Debería depender de los demás y debo tener a alguien más fuerte que yo en quien pueda apoyarme” (Powell; 1998: 96). Este tipo de comportamiento conduce a la dependencia, con predisposición a incrementarse.

“Si mi vida no funciona de la manera en que yo la había planeado, será realmente terrible. Cuando las cosas funcionan mal, es una catástrofe” (Powell; 1998: 96). Los altos niveles de frustración se vuelven normales para la persona que experimenta este pensamiento, una vez más, provocando repercusiones negativas en la salud.

“Es más fácil evitar ciertas dificultades y responsabilidades que enfrentarlas” (Powell; 1998: 96). Esto conduce hacia una falta de respeto y confianza en sí mismo.

“Algunas personas son malas, inicuas, infames. Deberían ser acusadas y castigadas” (Powell; 1998: 96). Juzgar constantemente a los demás, da pie al desgaste emocional.

“Uno debería prepararse mucho por los problemas y las perturbaciones de los demás” (Powell; 1998: 97). Si bien es importante mostrar interés por las

problemáticas de los demás, también lo es mantenerse consciente de que no siempre se tiene la responsabilidad por los problemas de estos.

1.5. Los moduladores del estrés.

Respecto a este subtema, es conveniente considerar que “el individuo hace uso de sus recursos personales y sociales para afrontar el estrés y las emociones” (Palmero y cols.; 2002: 527), así pues, la manera en que lo hace se verá influenciada por los estilos de afrontamiento.

De acuerdo con Palmero y cols. (2002), se les llama moduladores a los factores fundamentales que determinan y predicen la manera en que se desarrollará el proceso del estrés, así como los efectos que este causa sobre la salud.

Los moduladores se dividen en dos tipos: los sociales y los personales. En los primeros se encuentra el apoyo social, mientras que el segundo abarca aspectos como las creencias, las habilidades, la experiencia y los rasgos de personalidad.

1.5.1. El control percibido.

Se define como control percibido al “grado en el que uno mismo es capaz de controlar y lograr aquellas metas u objetivos deseados” (Fernández, retomado por Palmero y cols.; 2002: 528); además, como menciona dicho autor, este representa una influencia para la salud y para la conducta.

Se puede encontrar la explicación a lo dicho anteriormente en el estudio realizado por Bourne (referido por los autores mencionados) en un grupo de combatientes estadounidenses.

Los participantes del estudio que se percibían a sí mismos con un nivel mayor de preparación tanto física como de conocimiento en cuanto a estrategias de guerra, del área en la cual se tenían que enfrentar, entre otros aspectos de combate, mostraban un menor grado de nivel de estrés y un mayor desempeño durante la ofensiva.

Además, se encontró un dato que hace alusión a la relación del estrés con las reacciones químicas del organismo. Como se sabe, la hormona denominada cortisol se libera en el momento en que el organismo se enfrenta al estrés, de manera que los “altos niveles de cortisol incrementan el nivel de glucosa y el metabolismo general, permitiendo mantener altos niveles de actividad” (Palmero y cols.; 2002: 528).

Lo anterior se considera como eustrés, es decir, estrés positivo. Los soldados, al contar con una percepción de control alta, tuvieron en ellos la producción de dicha hormona, desencadenando el proceso mencionado por Palmero y cols. (2002), lo cual permitió el eficiente desempeño de los combatientes, es decir, se vio reflejado en su conducta.

Entonces, el control percibido se ve influenciado por la información disponible en el medio y el procesamiento de esta, además de las respuestas químicas del organismo. Así pues, una mayor percepción de control previene los efectos negativos del estrés (Palmero y cols.; 2002).

1.5.2. El apoyo social.

Las personas son por naturaleza seres sociales, y así como se comentaba anteriormente, es de gran importancia para estos el reconocimiento y el sentimiento de pertenencia. Sentir el apoyo de las personas importantes funge como un elemento determinante al momento de percibir y reaccionar ante los estresores, además de que, como afirman Palmero y cols. (2002), funciona como un reductor del impacto del estrés.

Así pues, el apoyo social se define como “las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos” (Cascio y Guillén; 2010: 189).

Existen dos hipótesis en lo que al impacto del apoyo social en la salud y el estrés se refiere: Cascio y Guillén (2010) mencionan que la primera de estas es la del efecto indirecto, en la cual se afirma que el apoyo social solamente ejerce influencia al momento de estar expuesto ante un estresor, limitando su fin exclusivamente a proteger al individuo del efecto negativo del estrés.

La segunda es la hipótesis del efecto directo, la cual afirma que “el apoyo social fomenta la salud y el bienestar, independientemente del nivel de estrés” (Cascio y Guillén; 2010: 190). Lo que indica que dicho apoyo tiene la capacidad de fungir como medio preventivo del estrés, reduciendo la probabilidad de desarrollar malestar psicológico, ya que reduce la percepción de amenaza de los estresores.

Por su parte, Palmero y cols. (2002) afirman que a menor nivel de apoyo social, mayor relación con el incremento de la vulnerabilidad para el deterioro físico y mental, se confirma así lo expuesto por Cascio y Guillén (2010).

Es decir, mientras más extensa sea la red personal de apoyo social, mayores serán los beneficios que el individuo adquiera, los cuales se podrán reflejar en áreas como la autoestima, la percepción de control, la expresión de afecto y la salud física y mental (Cascio y Guillén; 2010).

1.5.3. El tipo de personalidad: A/B

Como se mencionó anteriormente, es preciso tomar en cuenta que en el proceso del estrés, así como en el afrontamiento de este, la personalidad es un factor que se debe considerar, ya que determina en gran medida dichos factores, lo que “afecta la relación entre los estresantes psicosociales y las tensiones” (Van Dijkhuizen y Reiche, citados por Travers y Cooper; 1997: 91).

De acuerdo con Travers y Cooper (1997), el comportamiento se puede dividir en dos áreas, las cuáles se abordarán a continuación.

La conducta tipo A se define como una defensa habitual ante los estresores, la cual genera una serie de comportamientos abiertos que denotan la manera del individuo al enfrentarse a una situación (Travers y Cooper; 1997).

Durante los años 50, los cardiólogos Friedman y Rosenman (1959) denominaron la conducta de tipo A como un complejo de acción y emoción, la cual tiene como característica principal la prisa, el habla acelerada, los movimientos rápidos, la presencia de culpa en los momentos de relajación y la impaciencia. Además, implica conductas hostiles, agresivas, y de competitividad (Travers y Cooper; 1997).

En lo que respecta a la personalidad de tipo B, la persona “busca la satisfacción de estas necesidades de tal forma que no crea los estragos psicológicos y físicos a los que se encuentra sujeto el tipo A” (Ivancevich y Matteson; 1985: 203).

1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos.

En el apartado anterior se habló acerca de los rasgos de personalidad de tipo A. Las características de estas personas las hacen ser más propensas a sufrir problemas de salud.

Como dato relevante, el estrés se ve reflejado por lo general en padecimientos entre los cuales se encuentran las enfermedades coronarias.

Fue de la investigación realizada por Friedman y Rosenman durante los años cincuenta, que se desarrolló un método que permitía “predecir la enfermedad de las coronarias, con base en las respuestas conductuales a los estímulos ambientales” (Ivancevich y Matteson; 1985: 203).

De igual manera, de este estudio surgieron los tipos de conducta A y B, mencionados en el apartado 1.5.3.

Asimismo, Friedman y Rosenman (referidos por Ivancevich y Matteson; 1985: 203) afirman que “el patrón de conducta que predispone a las enfermedades coronarias es el de tipo A, al momento en que una persona experimenta acciones y emociones observables, al encontrarse involucrada agresivamente en una lucha desgastante por cumplir con una carga de requerimientos en poco tiempo o que estos estén impuestos por otra persona”.

En el estudio del grupo colaborador occidental, iniciado en los años setenta, se evaluaron más de tres mil empleados del sexo masculino, de once compañías diferentes, con el fin de encontrar ausencia o presencia de la conducta tipo A. (Ivancevich y Matteson; 1985).

Los resultados arrojaron que el patrón de conducta predictivo entre los empleados que oscilaban entre los 39 y 49 años de edad, era de tipo A, y estos padecían enfermedades cardíacas más que de la presión sanguínea, del colesterol o los triglicéridos (Ivancevich y Matteson; 1985).

Los resultados del último seguimiento que se le dio a dicho estudio, en el año de 1975, dejó ver que “después de 8 ½ años, los hombres tipo A tenían más del doble de la tasa de los de tipo B de enfermedades de las coronarias” (Ivancevich y Matteson; 1985: 205).

Estos resultados coinciden con una de las dos explicaciones que se le da a la relación de la conducta tipo A con el padecimiento de enfermedades coronarias. De manera que Ivancevich y Matteson (1985) exponen que las personas del tipo A, crean estrés por sí mismas, al evitar realizar conductas que les permitan relajarse, lo contrario a la conducta de tipo B.

La segunda explicación se refiere a la influencia del tipo de organización o medio (también tipo A o B) al que la persona pertenece. Es decir, “de la misma forma en que los individuos pueden ser de tipo A o B en su conducta, las organizaciones pueden ser A o B con respecto a su ambiente, clima o ‘personalidad’ ” (Ivancevich y Matteson; 1985: 205).

Así pues, las respuestas de adaptación tienen como objetivo ya sea mantener o restaurar la homeostasis. Entonces se puede decir que las consecuencias

negativas derivadas del estrés son observables en el deterioro de la salud y se les llama enfermedades de adaptación (Ivancevich y Matteson; 1985).

Sin embargo, cabe mencionar que estas enfermedades resultan del intento imperfecto del cuerpo por hacer frente al estresor que el medio presenta.

Gracias a las investigaciones realizadas, se ha podido encontrar cierta relación entre el estrés y ciertas afecciones específicas.

Ivancevich y Matteson (1985) mencionan que la exposición al estrés altera los niveles de cortisona, los niveles de azúcar en la sangre y por lo tanto, la producción de insulina, de igual manera que aumenta la tensión muscular y provoca alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico.

Todo lo anterior conlleva al sufrimiento de enfermedades como las úlceras, la diabetes, las jaquecas, la hipertensión e incluso el cáncer.

Esto confirma la gran repercusión que existe en la salud por el hecho de no contar con los recursos necesarios para afrontar los estresores que se presentan de manera cotidiana y que, ya sea de manera negativa o positiva, tienen repercusiones en cada uno de los distintos ámbitos que conforman al ser humano.

1.6. Los efectos negativos del estrés.

La salud del ser humano se ve afectada no solo por causas de índole físico directamente, sino que de igual manera, se ve influida por aspectos psicológicos y sociales. Así pues, al ser el estrés un factor en el que influyen estos dos aspectos, es de esperarse que sus efectos se reflejen en la salud de la persona que lo experimenta.

Cruz y Vargas (2006) explican cómo la medicina actual afirma que es necesario valorar las enfermedades desde tres perspectivas: la psicológica, la biológica y la social, puesto que el estrés funge como desencadenante, al igual que como factor que agrava las consecuencias de las enfermedades.

Así pues, algunas de las enfermedades más comunes derivadas del estrés son: los trastornos respiratorios, tales como el asma, los trastornos cardiovasculares, inmunológicos y endocrinos; las cefaleas, los trastornos sexuales, la diabetes, la gastritis y la disminución de las defensas inmunológicas, por mencionar algunas (Cruz y Vargas; 2006).

Además, como consecuencia negativa del estrés, se encuentran los trastornos psicopatológicos que incluyen aumento en las emociones o sentimientos negativos, enfermedades psicosomáticas, estados depresivos, entre muchas otras.

Como se puede apreciar, el estrés involucra factores biopsicosociales, manteniendo una relación constante de influencia con cada uno de estos. Además de que tiene repercusiones tanto en el ámbito personal como en el entorno donde se desarrolle la persona, por ejemplo el contexto laboral.

CAPÍTULO 2

DESGASTE OCUPACIONAL (*BURNOUT*)

El capítulo anterior permitió conocer de una manera más detallada, variados aspectos del estrés, como sus efectos negativos y el modo en que repercute en las distintas áreas de la vida de una persona, entre las cuáles se encuentra la laboral.

Así pues, en el presente capítulo se expondrá el síndrome del desgaste ocupacional (*burnout*), el cual se relaciona directamente con el estrés. De manera que se abordarán asuntos que resultan de suma importancia en el estudio del fenómeno para lograr su entendimiento.

2.1 Marco conceptual.

Debido a las investigaciones realizadas con anterioridad, se sabe que el desgaste ocupacional mantiene una relación no necesariamente causal con una amplia diversidad de variables, principalmente el estrés.

Además, es un síndrome que se genera con mayor incidencia en las profesiones que mantienen un constante contacto con el cliente, y que afecta aspectos laborales tanto para el trabajador como para la empresa; de igual manera, muestra repercusiones psicológicas, sociales y familiares en la vida del que lo experimenta, no obstante aún hace falta mayor indagación en el tema.

2.1.1 Antecedentes históricos del concepto.

El estudio del síndrome del *burnout* data de finales de la década de los setenta, época en la que en Norteamérica aparecieron trabajos que ya lo describían (Cascio y Guillén; 2010).

Por su parte, Freudenberger utilizó por primera vez este término, sin embargo, fue Maslach quien acreditó el vocablo en cuestión en la Asociación Psicológica Americana, haciendo referencia a un fenómeno con tendencia cada vez más creciente y característica de los servicios humanos.

Maslach (mencionada por Guillén y Guil; 2000) fue de las pioneras en la investigación del desgaste ocupacional, y gracias a la realización de sus estudios en conjunto con Pines, se descubrió que el cansancio emocional y la despersonalización representan un papel fundamental en este síndrome.

Así pues, en el año de 1981, en Filadelfia, se realizó la primera conferencia nacional sobre este tema, desde entonces se identificaron tres factores fundamentales, los cuales refieren la importancia de los servicios humanos, el incremento en el uso y exigencia de los servicios sociales, educativos y sanitarios, así como la comprensión de los efectos negativos del estrés (Cascio y Guillén; 2010).

No obstante, las investigaciones realizadas en dicha época centraron su atención en los profesionistas propios del trato con la gente, como los psicólogos,

psiquiatras, profesores y personal de enfermería; además, este contacto constante con personas, con el paso del tiempo provoca el desgaste y esto a su vez, afecta la capacidad de afrontamiento de los individuos (Cascio y Guillén; 2010).

En México, las investigaciones realizadas abordan el *burnout* en relación con el estrés en general. De esta manera, existe la necesidad de realizar estudios que incluyan variables demográficas, organizacionales, profesionales y de salud que aportarían información complementaria al estudio del desgaste ocupacional en dicho lugar (Uribe; 2010).

Los avances en la ciencia de la medicina permitieron que su estudio abarcara áreas de mayor amplitud, yendo más allá del estado físico, es decir, abarcó aspectos como el bienestar social y mental del individuo. Lo anterior se basa en el principio de que la salud no es definida exclusivamente por el estado físico de la persona, sino que se ve influenciada por aspectos tales como al ambiente social, las prácticas institucionales y las relaciones ambientales (Uribe; 2010).

Este fenómeno afecta cada día a más personas cuya profesión no necesariamente se relaciona con el servicio humano y justamente por esto, se han desarrollado distintas perspectivas teóricas que permiten ahondar en su estudio. Estas se describen en el siguiente subapartado.

2.1.2 Perspectivas teóricas.

En el estudio del desgaste ocupacional existen diferentes configuraciones que abordan el tema, las cuales se tratarán en el presente apartado.

- 1) Perspectiva clínica: considera al desgaste ocupacional como un estado. Autores como Freudenberger, señalan que el *burnout* es el resultado del intento constante por cumplir con requisitos del ámbito laboral. Esto se refleja en un estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés.
- 2) Perspectiva psicosocial: es un proceso adaptativo ante las situaciones presentadas producto del estrés laboral, que se manifiesta mediante el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Harrison, así como Pines y Aronson, afirman que la causa general del síndrome es la falta de motivación hacia su trabajo, provocado por factores estresantes del mismo entorno laboral (referidos por Tonon; 2008).
- 3) Psicología de las organizaciones: en esta se toman en cuenta tanto los estresores del contexto como las capacidades de afrontamiento del individuo. Golembiewski es el autor representativo de esta perspectiva y afirma que “el estrés laboral está generado por la sobrecarga laboral o por la denominada pobreza de rol” (citado por Tonon; 2008: 39)

En cuanto a los modelos explicativos, Guillén y Guil (2000) mencionan los siguientes.

- Modelo basado en la teoría sociocognitiva del yo: se sustenta en los trabajos de Bandura, los cuales reconocen la importancia de las cogniciones, no obstante los modelos que destacan son los de Harrison, Chemiss y Thompson.
- Modelos basados en las teorías de intercambio social: estos se fundamentan en el modelo de Bunnk y Schaufeli, además de Hobfoll y Fredy. Estos proponen que la percepción de falta de equidad o de ganancia que se genera mediante la comparación social, constituye un factor que contribuye al desarrollo del desgaste ocupacional (Guillén y Guil; 2000).
- Modelo basado en la teoría organizacional: afirma que el desgaste ocupacional es una respuesta específica al estrés laboral. Entre los modelos a destacar incluyen el de Golembiewski, Munzenrider y Carter, así como el de Winnbusi.
- Modelo estructural e integrador: se constituye tanto por los diferentes factores tales como los estresores y recursos, las características de las personas, así como a la experiencia del trabajador, sus estrategias de afrontamiento y las consecuencias del estrés.

Así pues, Guillén y Guil (2000) exponen dichos modelos explicativos, haciendo énfasis en que el último de estos asegura el análisis completo del desgaste ocupacional, lo que permite realizar un plan de intervención completo y adecuado.

2.1.3. Definiciones.

Como se mencionó anteriormente, han existido ciertas problemáticas en lo que a la conceptualización del término se refiere, debido a que este síndrome se deriva de la interrelación de aspectos organizacionales, individuales y del entorno (Cascio y Guillén; 2010).

Colombo y Muruaga (2006) afirman que la exigencia laboral que forma parte de la cultura post-moderna, pertenece a la lista de razones que dan paso al desarrollo del desgaste ocupacional. Sin embargo, aunado al incremento del padecimiento de este síntoma, se han formado varias definiciones.

La primera de ellas fue acuñada por Freudenberger en 1974, quien al diferenciar el estrés laboral del agotamiento, la minusvalía y el malestar, especificó una serie de síntomas que los profesionales del servicio de la salud experimentaban, llamándolo *burnout* (Uribe; 2010)

La Organización Mundial de la Salud define al desgaste ocupacional mediante tres términos, los cuales son: el agotamiento, la desilusión y el retiro (Colombo y Muruaga; 2006).

Por su parte, Guillén y Guil (2000) mencionan que la mayoría de los investigadores refieren la definición hecha por Maslach, en la cual se afirma que el *burnout* es una combinación de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, que se da como respuesta al estrés laboral crónico.

Además, Maslach afirma que el desgaste ocupacional “implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, escaso autococepto y pérdida del interés hacia los clientes por parte de los profesionales de las organizaciones de servicio” (referida por Uribe; 2010: 2).

Cascio y Guillén (2010) agregan que el síndrome de desgaste ocupacional es un proceso continuo en el cual se presentan síntomas físicos, que se ven reflejados en el estado de salud; conductuales, tales como absentismo laboral o comportamientos de alto riesgo y por último, síntomas cognitivos afectivos, que se refieren a la irritabilidad, pesimismo, indecisión y despersonalización.

2.2 Componentes del desgaste ocupacional.

El síndrome del *burnout* se compone por tres aspectos, los cuales: son el agotamiento emocional, la despersonalización y la insatisfacción de logro.

Tanon (2008: 40) describe al agotamiento emocional como “la disminución y pérdida de recursos emocionales que corresponde a la medida del nivel del sentirse

abrumado emocionalmente.” Esto debido al contacto constante con personas que se consideran objeto de trabajo.

Por su parte, Uribe (2008) considera esta característica como un criterio preciso para la definición de este síndrome, sin que sea una causa suficiente, ya que establece las razones por las cuales el individuo se distancia cognitiva y emocionalmente de su trabajo, en respuesta a una sobrecarga laboral.

La despersonalización se considera como “el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo” (Uribe; 2010: 3). Es decir, es un intento del trabajador de poner distancia entre los requerimientos de las personas a las que se les brinda el servicio y sí mismo, con el fin de que dichas demandas sean más manejables.

Por último, la insatisfacción de logro es definida como la tendencia a evaluarse negativamente, lo que afecta la realización, así como la relación con las personas. Landy y Conte (2006) mencionan que esto es debido a la incapacidad de lidiar de manera efectiva con las problemáticas que se presentan.

Cabe mencionar que la insatisfacción personal se ve influenciada tanto por el desgaste emocional como por la despersonalización (Uribe; 2008).

2.3 Desarrollo del *burnout*.

Son diversos los factores que resultan una influencia en el desarrollo del *burnout*. Por esto a continuación se dará una explicación breve de los más comunes y en qué manera contribuyen en el dicho proceso.

Además, se hablará de las fases del *burnout* con el fin de lograr un entendimiento profundo de este.

2.3.1 Factores desencadenantes.

En lo que respecta a los factores desencadenantes, Cascio y Guillén (2010) afirman que los agentes ambientales a los que el sujeto busca adaptarse, son fundamentales en el desarrollo del síndrome del desgaste ocupacional, no obstante, las variables personales son las que actúan, ya sea como inhibidoras o facilitadoras.

Así pues, los desencadenantes se pueden organizar en distintas categorías, tales como:

- Ambiente físico y contenido del puesto: en esta categoría se incluyen características específicas del entorno físico del puesto tales como la iluminación, el ruido, las dimensiones del espacio, las condiciones higiénicas, entre muchas otras.

Además, las demandas estresantes del puesto tales como condiciones que permitan al sujeto hacer uso de habilidades y capacidades personales en el desempeño de su trabajo, así como la retroalimentación que recibe por parte de los superiores (Cascio y Guillén; 2010).

- Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: la ambigüedad y el conflicto de rol son las dos principales disfunciones. Cascio y Guillén (2010) mencionan que la primera hace referencia a la falta de información sobre el trabajo que se debe desempeñar, mientras que la segunda refiere al intento continuo de satisfacer expectativas de rol contradictorias. De igual manera, en este apartado se incluyen las relaciones interpersonales que el empleado establece con los compañeros de trabajo, los clientes, la posibilidad de promoción y por último, el desarrollo de la carrera profesional.
- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales: la capacidad personal del manejo de las nuevas tecnologías es un factor que determinará la incidencia en la aparición del *burnout*. Asimismo, se debe tomar en cuenta la estructura de personal de la organización, el nivel de participación en la toma de decisiones, además de la falta de apoyo social percibido (Cascio y Guillén; 2010).

- Relación trabajo- familia: la interacción entre estos dos entornos debe considerarse, debido a que ambos son de gran importancia para el sujeto y resultan tener influencia significativa uno en el otro.
- Variables demográficas y de personalidad: estas implican la edad, género, estado civil, antigüedad en el puesto, así como personalidad tipo A y B.

Así pues, en los resultados de estudios realizados se puede encontrar que los hombres presentan un mayor nivel de cinismo, las mujeres por su parte, se mostraron más altas en cuanto al agotamiento. De igual manera, se encontró que las personalidades de tipo A son más propensas a desarrollar el síndrome del desgaste ocupacional (Landy y Conte; 2006).

Por su parte, Tonon (2008) distingue cuatro grupos de consecuencias:

- Físicas y emocionales.
- Interpersonales.
- Actitudinales.
- Conductuales.

De esta manera, los efectos que fundamentan este síndrome “surgen de la discrepancia existente entre las expectativas e ideales individuales y la dura realidad de la vida laboral cotidiana” (Tonon; 2008: 41).

Uribe (2008) afirma que en investigaciones realizadas se han encontrado datos que sugieren que este síndrome es más un fenómeno de índole social que individual, debido a que son de mayor impacto los factores situacionales que los personales.

Por último, cabe mencionar la importancia de distinguir el síndrome de desgaste ocupacional de otros padecimientos tales como la depresión, la ansiedad y el estrés (Tonon; 2008), ya que solamente comparten el hecho de que contribuyen a la disminución de la calidad de vida de la población.

2.3.2 Fases del *burnout*.

El modelo de Gil-Monte y Peiró (mencionado por Cascio y Guillén; 2010) explica el proceso del desarrollo del *burnout* desde una perspectiva evolutiva, que involucra cuatro etapas.

- Fase de entusiasmo: se refiere a la visualización de expectativas irreales por parte del trabajador.
- Fase de estancamiento: pérdida del idealismo y el entusiasmo inicial debido a una comparación con la realidad.
- Fase de frustración: se considera en sí el inicio del síndrome, caracterizado por la desmotivación y por ende, la baja realización personal en el trabajo y el agotamiento emocional.

- Fase de apatía: representa el núcleo central del establecimiento del desgaste ocupacional, el cual se distingue por la indiferencia y la falta de interés.

Es así como “se consolidan los sentimientos de baja realización personal y el agotamiento emocional y como estrategia negativa de afrontamiento, se establece la despersonalización” (Cascio y Guillén; 2010: 198).

Dicho modelo considera tres aspectos que permiten identificar el papel que desempeñan las fases mencionadas en el proceso del estrés laboral, los cuales son las variables tanto personales como laborales, al igual que las estrategias de afrontamiento.

2.4 Estrategias de afrontamiento.

Evitar por completo la aparición del síndrome del desgaste ocupacional parece una meta inalcanzable, debido a la multitud de factores que influyen en el desarrollo de este. No obstante, es posible implementar estrategias que permitan tanto la disminución de este como su manejo correcto, lo que ayudará a reducir su nivel de incidencia y a la vez, las consecuencias negativas derivadas de ello.

Basados en investigaciones realizadas anteriormente, Cascio y Guillén (2010) afirman que una estrategia de intervención viable para obtener resultados positivos en la prevención del estrés laboral, deberá pasar por tres fases. En estas, se

deberán tomar siempre en cuenta los factores individuales y de ambiente laboral. A continuación se describen.

1. El reconocimiento de síntomas y signos de estrés, al igual que la necesidad de acción.
2. Conocer los factores que lo generan, al igual que evaluar la magnitud de sus consecuencias.
3. Una vez obtenido el conocimiento en los pasos anteriores, se podrá poner en práctica un plan de intervención apropiado para eliminar factores causales, así como mejorar la habilidad personal de afrontamiento.

Kinicki y Kreitner (1997) afirman que el modo más directo de lograr la prevención del *burnout* es la de eliminar los factores estresantes del ámbito personal y del laboral por medio de la ayuda de los gestores y de los amortiguadores. Estos últimos se definen como “los recursos o cambios administrativos que alivian los síntomas del quemado” (Kinicki y Kreitner; 1997: 508).

Existe una gran variedad de amortiguadores que se pueden implementar en los planes de intervención, entre los cuales se encuentran: aumento de personal en los periodos de sobrecarga de trabajo, apoyo de alta dirección, libertad para la toma de decisiones, reconocimiento de logros, tiempo libre para el desarrollo personal, compensaciones equitativas, así como la mejora de la comunicación entre trabajadores y altos mandos (Kinicki y Kreitner; 1997).

Asimismo Burke (mencionado por Guillén y Guil; 2000) plantea dos niveles de intervención: el primero se centra en la reducción de los estresores contextuales y el segundo, en los estresores personales. Lo cual concuerda con lo dicho por Landy y Conte (2006) respecto al enfoque dual que se debe utilizar en las intervenciones, tomando en cuenta al individuo y al trabajo.

Además, estos últimos afirman que para que la intervención sea satisfactoria deberá componerse por tres aspectos: manejo de estrés, entrenamiento de habilidades y el diseño del trabajo.

Cascio y Guillén (2010) aseveran que la intervención en el área laboral tiene como objetivo principal la disminución de las exigencias y el aumento del control en el trabajo, además, menciona que el contenido del puesto y la oportunidad para el control, las relaciones sociales y de empleo, así como el ambiente físico, son aspectos que se deberán focalizar para lograr tal objetivo.

Guillén y Guil (2000) dirigen el proceso de intervención, primero hacia la modificación de la percepción del estresor, y segundo, a establecer sistemas adecuados de afrontamiento de las consecuencias del estrés.

Cascio y Guillén (2010) mencionan que la intervención y prevención del estrés con posibilidades de resultar exitosa, deberá combinar tanto al contenido como a los procesos. Los factores clave son:

- El abordaje sistemático y paso a paso.
- El diagnóstico adecuado.
- La combinación de medidas dirigidas a la persona y al trabajo.
- La implicación y compromiso de los trabajadores y los mandos medios.
- El compromiso sostenido por los altos cargos.

De igual manera, la intervención centrada en la modificación de las estructuras socioculturales resulta útil. Esta incluye tres aspectos, los cuales son: los estresores laborales, la evaluación del nivel del estrés percibido por el individuo y por los demás, así como las consecuencias del estrés (Guillén y Guil; 2000).

Resulta trascendental hacer énfasis en la importancia que tiene cada uno de los aspectos individuales influyentes en el desarrollo del estrés y en dado caso, del desgaste ocupacional, como lo son las psicológicas, fisiológicas, cognitivas, perceptuales e incluso demográficas.

2.4.1 Estrategias con enfoque individual.

Las intervenciones individuales que incluyen métodos de afrontamiento individual, grupos de apoyo y apoyo social, así como las intervenciones institucionales, componen los dos enfoques de métodos preventivos del desgaste ocupacional que Guillén y Guil (2000) mencionan.

- Intervenciones individuales: se deberán tomar en cuenta los factores de personalidad, además de la creación o asistencia a un grupo de apoyo con el fin de mejorar el desarrollo personal y por último, el apoyo social. Este se define como “la medida de la utilidad percibida que se deriva de las relaciones sociales” (Kinicki y Kreitner; 1997: 509), cuyas funciones implica un escucha adecuado, apoyo y desafío técnico, apoyo emocional, así como la participación en la realidad social (Guillén y Guil; 2000).

Como se puede ver, el apoyo social es el elemento básico para la prevención del estrés y del desgaste ocupacional, esta tiene que ser percibida fácilmente por la persona, de tal forma que pueda acudir fácilmente a ella.

Kinicki y Kreitner (1997), afirman que las redes de apoyo tienen su base de desarrollo en cinco fuentes que incluyen las normas culturales, las instituciones sociales, las compañías, los grupos o los individuos.

Todo lo anterior denota la importancia de considerar dichas características desde el inicio de proceso de selección, ya como parte del método de prevención del desgaste ocupacional. Así, las empresas se darán cuenta cuando el personal necesite capacitación para la adquisición de métodos efectivos de afrontamiento (Guillén y Guil; 2000).

Las técnicas más utilizadas en cuanto al manejo del estrés incluyen las de relajación y meditación, el biofeedback, la práctica de ejercicio y los hábitos saludables, así como las técnicas cognitivas y de autocontrol (Guillén y Guil; 2000).

2.4.2 Estrategias con enfoque institucional.

Peiró propone una intervención centrada en el nivel organizacional enfocado en dos aspectos: “el desarrollo de programas asistenciales dirigidos a controlar las diferencias que dificultan el desarrollo laboral, y la implantación de programas concretos de reducción y prevención de estrés laboral” (Guillén y Guil; 2000: 288).

Es conveniente valorar desde diversas perspectivas, los servicios y departamentos que conforman la organización, con el fin de identificar los problemas presentes, así como el posible impacto del estrés y el desgaste organizacional (Guillén y Guil; 2000).

Resulta ventajoso que las estrategias sean permisivas respecto al mejoramiento del entorno físico que brinde comodidad, la gestión y mejora de la actividad y condiciones laborales, además de la delegación de responsabilidades adecuadas para el nivel de preparación del trabajador (Cascio y Guillén; 2010).

Asimismo, ha de tomarse en cuenta que existe la posibilidad de que debido a los cambios implementados por la intervención se manifieste estrés en los trabajadores cuyos recursos de afrontamiento sean ineficientes, no obstante, la

intervención es necesaria para lograr identificar y contrarrestar los factores estresantes (Cascio y Guillén; 2010).

La meta es lograr reestructurar los procesos de trabajo, las relaciones interpersonales dentro de este y el manejo de personal, con el fin de “favorecer el intercambio interpersonal, emocional y profesional dentro del contexto organizacional” (Guillén y Guil; 2000: 290).

2.5 Medición del *burnout*.

Las técnicas proyectivas, las entrevistas, observaciones clínicas y cuestionarios, fueron los primeros métodos utilizados para la medición del *burnout*.

Con el paso del tiempo la necesidad del uso de métodos de evaluación más confiables se hizo presente y fue así como se comenzaron a desarrollar escalas que permitieran medir los tres factores principales del desgaste ocupacional. Uribe (2010: 5) enlista los instrumentos más conocidos:

- “Maslach Burnout Inventory -MBI- (Maslach y Jackson, 1981, 1986).
- Burnout Measure -BM- (Pines & Aronson, 1988).
- Teacher Stress Inventory -TSI- (Schutz & Long, 1988).
- Teacher Burnout Scale -TBS- (Seidman & Zager, 1987, en Buendía & Ramos, 2001).

- Holland Burnout Assessment Survey -HBAS- (Holland & Michel, 1993).
- Stress Profile for Teachers -SPT- (Klas, Kendail & Kennedy, 1985).
- Cuestionario Breve de Burnout -CBB- (Moreno & Oliver, 1993).
- Escala de Evaluación de estrés, Satisfacción Laboral y apoyo social - EESSA- (Reig & Caruana, 1987).
- El cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo -CESQT (Gil-Monte, 2005).”

En México, son dos los instrumentos que se utilizan con mayor frecuencia para la medición del desgaste ocupacional. El primero de ellos es el de Salud Mental Estrés y Trabajo (SWS), del autor Survey, sin embargo, esta prueba no aborda el *burnout* como proceso (referido por Uribe; 2010).

El segundo instrumento es MBI de Maslach y Jackson, que se conforma por 22 reactivos. Contiene subdivisiones en escalas que evalúan el agotamiento, la despersonalización y la ineficacia (Uribe; 2008).

Los reactivos plantean frases sobre actitudes y sentimientos personales y se responden por medio de una escala de 7 puntos, que abarcan la frecuencia con que se experimentan las actitudes y sentimientos. Asimismo, cuenta con subescalas que miden despersonalización y agotamiento emocional, en las cuales las calificaciones mayores corresponden a los niveles altos del desgaste ocupacional (Uribe; 2008).

El reporte final de la evaluación de esta prueba, se obtiene mediante las tres calificaciones de las subescalas, las cuales no se combinan y se distinguen en baja, promedio o alto.

El test MBI prescinde de un encuadre según las profesiones, el país y la cultura de la persona, además de realizar “puntos de corte clínicamente válidos que permitan hacer clasificaciones y diagnósticos individuales, y no solo muestrales a nivel estadístico” (Uribe; 2010: 5).

Se puede decir entonces que gracias a la investigación en el tema del desgaste organizacional, se han desarrollado instrumentos para la evaluación del desgaste ocupacional en grupos laborales determinados, en México se han tenido avances exitosos (Uribe; 2008).

2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral.

El estudio de la repercusión de la insatisfacción en el trabajo abarca aspectos tales como el ausentismo, la rotación de personal, renunciaciones y actitudes negativas.

No obstante, la investigación de la contraparte, es decir, la satisfacción laboral, resulta beneficiosa para complementar las medidas de acción necesarias en el tratamiento del desgaste ocupacional (Granda; 2006).

2.6.1 Insatisfacción laboral.

La insatisfacción laboral se define como “el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo” (Granda; 2006: 118).

Factores como el disgusto con el puesto de trabajo, con la empresa, el salario, la política de ascensos, así como con el jefe o supervisor, además de factores propiamente individuales, favorecen la aparición de la insatisfacción laboral (Granda; 2006).

Respecto a las aproximaciones teóricas, D’Elia (mencionada por Granda; 2006) refiere tres que se mencionan a continuación, junto con las variables consideradas determinantes para la satisfacción laboral.

1. Del trabajo en sí mismo: la autonomía, la creatividad, la responsabilidad y la variedad de la tarea.
2. De las relaciones humanas: destaca la interacción y las relaciones interpersonales de las autoridades y los trabajadores.
3. Aproximación físico-económica (estructuralista): incluye las políticas de la organización respecto al salario, prestaciones y ascensos.

Los estudios realizados por Pitchard y Karasick (mencionados por Granda; 2006) entre otros más, permitieron descubrir los componentes de la insatisfacción laboral. Estos incluyen las propiedades del trabajo en sí mismo, el contexto de la

interacción y las políticas a este respecto, lo que concuerda con las aproximaciones teóricas mencionadas anteriormente (Granda; 2006).

Este autor menciona otros factores tales como la edad, el sexo, la antigüedad y la experiencia, además del puesto, que representan posibles influencias en el proceso del desgaste ocupacional, sin ser determinantes.

Así pues, la relación entre la insatisfacción laboral y el desempeño se pudo afirmar en distintas investigaciones, siempre y cuando exista presencia de “una relación negativa entre la satisfacción laboral y las probabilidades de abandono de empleo” (Granda; 2006: 119). Además de la relación negativa entre la satisfacción laboral y el ausentismo, así como la correlación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño del empleado, según el autor citado.

Entonces, se puede decir que la manera para evitar o contrarrestar la insatisfacción laboral incluye la realización de estudios en el personal, con el fin de identificar los factores que están influyendo en el desarrollo de dicha problemática. Además, la dirección deberá implementar cambios que “afecten a los canales de comunicación, promoción y formación de los trabajadores” (Granda; 2006: 117).

2.6.2 Satisfacción laboral.

Son más de 10,000 estudios realizados que abordan el tema de la satisfacción laboral. En estos se ha examinado la diversidad de variables abordadas como

causantes, tales como el desafío, la demanda física, el interés personal, las recompensas y las condiciones laborales tanto físicas como de obtención de meta. Además, los agentes como el trabajador, los compañeros y altos mandos, la compañía en sí, la administración y los incentivos (Locke, mencionado por Landy y Conte; 2006).

De igual manera se han estudiado las posibles consecuencias de la satisfacción laboral. Los resultados hacen referencia a conductas como la productividad y el desempeño, la impuntualidad, el ausentismo, rotación, salud física y mental, así como la experiencia de bienestar general. De manera más específica se estudian la impuntualidad, la inasistencia y la rotación en el módulo (Landy y Conte; 2006).

La relación entre la satisfacción y las conductas de servicio al cliente, así como la conducta cívica organizacional, se han investigado recientemente. La última de estas se define como “el esfuerzo extra del trabajador por emitir conductas pro sociales” (Landy y Conte; 2006: 385).

En el caso de la evaluación de la satisfacción laboral, se toman en cuenta tanto la satisfacción total como la satisfacción parcial.

La primera se define como “la evaluación total de la satisfacción laboral que resulta, ya sea de la combinación matemática de calificaciones basadas en la

satisfacción con aspectos específicos importantes del trabajo, o de una sola calificación total del puesto.” (Landy y Conte; 2006: 386).

La satisfacción parcial se define como “información relativa a facetas o elementos específicos de la satisfacción laboral” (Landy y Conte; 2006: 386).

Landy y Conte (2006), basados en Bussin, enlistan una serie de diferentes formas de satisfacción laboral, de las cuales, cuatro corresponden a satisfacción y dos, a la insatisfacción.

Estas resultan de la interacción de las siguientes variables: el contraste entre lo que la persona espera del trabajo y lo que en realidad obtiene, los cambios en la meta como resultado de la experiencia en el trabajo y, por último, el grado de compromiso para enfrentar y solucionar los problemas que se presentan (Landy y Conte; 2006).

A continuación se describen de manera breve.

- 1) Satisfacción progresiva: la persona trata de alcanzar un mayor nivel de satisfacción en el momento en que se incrementa el nivel de aspiración.
- 2) Satisfacción estable: el empleado mantiene el mismo nivel de interés en cuanto al nivel de aspiración con el que cuenta.

- 3) Satisfacción conformista: el individuo presenta una satisfacción indistinta y de manera propositiva, disminuye el nivel de aspiración, con el fin de alcanzar nuevamente un estado positivo de satisfacción.
- 4) Satisfacción constructiva: la persona se siente insatisfecha con el trabajo y se enfrenta a esto mediante la tolerancia a la frustración.
- 5) Insatisfacción fija: el trabajador se siente insatisfecho con el trabajo, no presenta tolerancia a la frustración y esto activa mecanismos de defensa necesarios que terminan en desarrollos patológicos.
- 6) Seudo-satisfacción: hay presencia de insatisfacción. “La percepción distorsionada o la negación de la situación laboral negativa puede dar como resultado la seudo-satisfacción” (Landy y Conte; 2006: 391).

Además Büssing (referido por Landy y Conte; 2006) identificó dos tipos de insatisfacción en relación con el trabajo, como las más sobresalientes, estas son la insatisfacción conformista y la constructiva. La primera se asocia con el bajo esfuerzo laboral, así como con la escasa capacidad de cambio y/o adaptación; la segunda se define como el “tipo de insatisfacción que da energía a los individuos y que es benéfica para motivarlos a unir esfuerzos para el cambio organizacional” (Landy y Conte; 2006: 391).

Así pues, al detectar el tipo de insatisfacción presente en los trabajadores, se pueden tomar medidas que resulten beneficiosas para la organización, de manera que los empleados con insatisfacción de tipo constructivo, contarán con una mayor disposición para realizar cambios positivos en la empresa (Landy y Conte; 2006).

En lo que respecta a la insatisfacción conformista, Büssing (mencionado por Landy y Conte; 2006) afirma que la prevención es la manera en que se puede llegar a controlar dicha circunstancia.

Es así como el hecho de que se encuentren datos que confirmen la existencia de satisfacción laboral, no garantiza que la organización en la que se realizó la investigación se pueda catalogar como saludable (Landy y Conte; 2006).

2.7 Calidad de vida en el trabajo.

Actualmente, se puede decir que “la calidad de vida conforma un ámbito de estudio interdisciplinario de la realidad social con netos componentes psicosociales” (Casas, citado por Tonon; 2008: 17).

La calidad de vida se aborda desde un concepto objetivo, que incluye medidas culturales llamadas *wellbeing* (bienestar). Además de un concepto subjetivo, que incluye la medida de satisfacción de acuerdo con la apreciación de cada sujeto. Tonon (2008) afirma que se toman en cuenta para su medición, los conceptos de autoestima y satisfacción.

Una vez más se confirma la importancia de las características personales. Así pues, “la relevancia de los indicadores objetivos dependen del contexto (Cummins, 1998), se parte de la consideración del entorno material en conjunción con el social” (Tonon; 2008: 20).

En cuanto a la calidad de vida laboral (CVL), han existido contratiempos para lograr una homogenización del concepto, ya que este tema se aborda desde una doble perspectiva: la psicológica y la del entorno del trabajo.

Existen varios tipos de definiciones, debido a las múltiples perspectivas teóricas con las que se aborda el tema. En lo que refiere a la perspectiva del entorno de trabajo se encuentra la descrita por Fernández Ríos, según la cual, la CVL es el “grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo” (citado por Segurado y Agulló; 2012: 830).

Desde la perspectiva subjetiva, Katzell, Yankelovich, Fein Ornati y Nash (1975) definen a la CVL de la siguiente manera: “...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 manera que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales” (Segurado y Agulló; 2012: 830).

Aun cuando ambas definiciones están basadas en diferentes maneras de abordar el tema, concuerdan en aspectos como la plenitud, la motivación y la

satisfacción con el trabajo y la empresa para la que se labora. Solamente la perspectiva subjetiva incluye el equilibrio entre la vida laboral y la personal.

A pesar de la información obtenida, aún se requieren teorías que permitan la homogenización de este constructo.

2.8 Estrés y desgaste ocupacional.

Landy y Conte (2006: 562) definen al *burnout* como “el estado extremo de tensión psicológica, resultado de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarlos”. Esta información la confirma Rodríguez Marín (mencionado por Cascio y Guillén; 2010).

Además, este último autor menciona que el desgaste ocupacional se debe abordar como un mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés laboral. Actualmente, dicho síndrome se aborda desde la perspectiva de que es aplicable a cualquier tipo de profesión, así como la prioridad en su estudio del funcionamiento adecuado de las personas, más que hacia el análisis de sus deficiencias.

Las modificaciones del enfoque respecto al estudio del *burnout* dejan ver los resultados en nuevos términos tales como el *engagement* (compromiso). Schaufeli lo define como “un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo y

caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción” (citado por Cascio y Guillén; 2010: 197)

Las magnitudes del *engagement* se correlacionan principalmente con el entusiasmo laboral, además de otras variables como el compromiso organizacional (dedicación) y la satisfacción, el vigor representa el menor poder predictivo (Cascio y Guillén; 2010).

Es así como el *engagement* se considera un medio factible para la prevención e intervención del estrés laboral, sin dejar de considerar que es necesario realizar un mayor número de investigaciones que permitan conocer sus alcances.

En relación con los subtemas tratados anteriormente, autores como Burish y Hallsten reafirman la necesidad de considerar la interacción de los factores individuales, organizacionales y sociales en el desarrollo del desgaste ocupacional. Esto debido a los alcances de dicho síndrome tanto a nivel organizacional como individual, es decir, tanto en la relación de los profesionistas con los usuarios, como con la familia y los amigos (referidos por Guillén y Guil; 2000).

Así, en la medida en que se desarrollen métodos de estudio e instrumentos que permitan ahondar sobre esta patología laboral, se podrá lograr la delimitación conceptual, lo que traerá consecuencias positivas en el ahondamiento de sus causas y consecuencias, tales como el desarrollo oportuno de sistemas de intervención.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo se encuentra dividido en dos partes. La primera tiene como objetivo describir la metodología utilizada en esta investigación; la segunda se conforma por el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las pruebas aplicadas.

3.1 Descripción metodológica.

“La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (Hernández y cols.; 2010: 4). Dentro de dicho proceso, se encuentra el desarrollo de la metodología, en el cual se describe el tipo de investigación utilizado.

A continuación se presenta el desglose del conjunto de aspectos que conforman la metodología.

3.1.1 Enfoque cuantitativo.

El enfoque cuantitativo se define como un conjunto de procesos que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el

análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.”
(Hernández y cols.; 2010: 4).

Dichas características refieren la revisión de la teoría existente respecto al tema de estudio. Con base en las investigaciones se derivan las hipótesis, las cuales se deberán comprobar por medio de los diseños de investigación apropiados (Hernández y cols.; 2010).

Esta investigación cumple con los requisitos mencionados, para ser de tipo cuantitativo, debido a que plantea un tema de investigación concreto, para el cual se revisó la teoría existente sobre el tema, construir así el marco teórico y derivar de este las hipótesis.

Enseguida se realiza la recolección de datos, la cual “mide las variables o conceptos contenidos en la hipótesis” (Hernández y cols.; 2010: 5). Dicho procedimiento se efectúa por medio de pruebas estandarizadas y válidas para la comunidad científica y cuyo análisis se realiza mediante procesos estadísticos, con el fin de descifrar si los resultados obtenidos encajan en la información teórica existente.

Asimismo, ha de tomarse en cuenta que el tipo de investigación cuantitativa sigue una línea objetiva, cuyo fin es generalizar los resultados obtenidos a una población mayor, además de construir y demostrar teorías tanto explicativas como predictivas (Hernández y cols.; 2010).

3.1.2 Investigación no experimental.

Son varios los diseños experimentales aplicables a los estudios cuantitativos. No obstante, la presente investigación se realizó mediante el no experimental.

Se entiende por estudios de diseño no experimental a los “que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en las que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández y cols.; 2010: 149). Es decir, en un estudio no experimental la población elegida ya pertenecía a un grupo o nivel de la variable independiente.

Además, a diferencia de la investigación experimental, en la que tiene alcances iniciales y finales correlacionales y explicativos, la investigación no experimental se considera sistemática y empírica, sin realizar manipulación de las variables independientes (Hernández y cols.; 2010).

De igual manera, la investigación no experimental ha sido catalogada por los investigadores en dos tipos: la transeccional y la longitudinal. En el siguiente apartado se explica cuál de estas se utilizó en la presente investigación, así como en qué consiste.

3.1.3 Diseño transversal.

El diseño de tipo transversal, también llamado transeccional, se define como la investigación que recolecta datos en un momento y tiempo únicos. (Hernández y cols.; 2010).

Esta se puede realizar con varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores, de esta manera, su objetivo es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (Hernández y cols.; 2010: 151)

Los diseños transeccionales están divididos en tres: exploratorio, cuyo fin es comenzar a indagar sobre un tema poco estudiado; en cuanto al descriptivo, se puede decir que su meta es la indagación de la incidencia en las modalidades, categorías o niveles de las variables estudiadas (Hernández y cols.; 2010).

El tercer tipo de estudio, de alcance correlacional, puede ser causal o no causal, que se describirá en el siguiente apartado.

3.1.4 Alcance correlacional no causal.

El estudio que utiliza un alcance correlacional, permite la asociación de variables a través de un patrón predecible para un grupo o población. (Hernández y cols.; 2010). Su propósito es el de conocer si existe relación, así como el grado de

asociación existente entre conceptos, categorías o variable de un contexto en particular.

Lo mencionado anteriormente se logra por medio de la medición de las variables presuntamente relacionadas. Los resultados obtenidos se cuantifican, se analiza la vinculación, y finalmente, se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández y cols.; 2010).

Su utilidad reside al “intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas” (Hernández y cols.; 2010: 82); esta puede ser negativa o positiva. Obtener conocimiento sobre dichos datos permite lograr una predicción más acertada sobre el tema de estudio.

De manera parcial, este tipo de investigación se relaciona con el alcance explicativo, debido a que con base en la relación existente entre dos o más variables, se podrá conformar una explicación más completa, lo cual funge como parte del objetivo principal de la investigación explicativa (Hernández y cols.; 2010).

3.1.5 Técnicas de recolección de datos.

La recolección de datos es primordial en una investigación. Es por esta razón que resulta fundamental que la técnica a utilizar cumpla con los requerimientos marcados por la comunidad científica.

Confirmando lo anterior, Hernández y cols. (2010) sugieren la elección de una prueba que anteriormente haya sido adaptada para el mismo contexto en donde se realizará el estudio, considerando su validez y confiabilidad.

De igual manera, dichos autores aseveran que el investigador deberá adquirir conocimiento profundo de las variables a estudiar, además de capacitación respecto al procedimiento de aplicación, con el fin de facilitar la interpretación de los resultados.

En la presente investigación se aplicaron dos pruebas cuyo objetivo fue el de medir el nivel de presencia tanto del estrés como del desgaste ocupacional en los sujetos de estudio, con el fin de corroborar las hipótesis planteadas.

Las pruebas utilizadas fueron: la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) Clasificación A, del autor Jesús Felipe Uribe Prado (2010), dirigida a personas en edad laboral. En el 2010 esta prueba fue estandarizada en México en trabajadores mexicanos adultos y solamente se da en puntajes T.

Su confiabilidad se obtuvo mediante el procedimiento alfa de Cronbach con un índice de 0.89. Su validez se calculó con variables sociodemográficas, laborales y psicossomáticas señaladas por la literatura como indicadores o síntomas del *burnout*.

La prueba mide el desgaste ocupacional en tres escalas: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro, mediante un cuestionario que consta de

130 reactivos. Las pruebas fueron aplicadas a los participantes en el estudio de manera grupal.

Por otra parte, para la variable estrés se aplicó el test psicométrico AMAS, de los autores Reynolds y cols. (2007). Esta cuenta con la estandarización en México con una prueba tomada en todo el país y utiliza los percentiles y puntajes T. Su confiabilidad es de 0.70 y se obtuvo mediante el procedimiento alfa de Cronbach. Con respecto a su validez, se logró mediante tres procedimientos: de contenido, de constructo y concurrente.

Existen tres versiones de esta prueba dirigida a diferentes poblaciones: AMAS-A, AMAS-C y AMAS-E. La primera está dirigida a personas adultas entre los 19 y 59 años, su objetivo es la evaluación del nivel de ansiedad manifiesta y se conforma por un cuestionario de 36 reactivos agrupados en 4 subescalas, las cuales miden: inquietud/hipersensibilidad, ansiedad fisiológica, preocupaciones sociales/estrés y mentira. La versión AMAS-C es para estudiantes universitarios y la AMAS-E para adultos mayores.

Debido a que la presente investigación está dirigida a personas adultas, se determinó la aplicación de la versión AMAS-A, para realizarse de manera grupal.

3.2 Descripción de la población.

Selltiz y otros definen a la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández; 2010: 174). Así pues, el presente apartado trata sobre el proceso de delimitación de la población elegida para esta investigación, además de su descripción.

La población que se eligió para la presente investigación consta de 50 trabajadores del Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito, con Residencia Morelia, Michoacán. Se encuentra en el edificio del Poder Judicial de la Federación, ubicado en Av. Camelinas 3550, colonia Club Campestre, C.P. 58270, de la ciudad mencionada.

De los 50 trabajadores, tres ocupan el puesto de magistrados, dos de sexo masculino y una de sexo femenino, sus edades se encuentran entre los cincuenta y sesenta años. Doce son secretarios: siete mujeres y cinco hombres cuyas edades van desde los treinta y ocho hasta los sesenta años. Tres secretarios particulares de sexo femenino, sus edades oscilan entre los veintiséis y cuarenta y tres años. Además, cuentan con dos actuarios de sexo femenino de cuarenta y cuarenta y cinco años. Por último, cuentan con treinta oficiales de entre veinte y cuarenta y dos años, la mayoría de sexo femenino.

La formación con la cuenta el personal de dicha institución incluye desde licenciatura hasta doctorado. Además, cabe mencionar que los horarios de oficina

que se manejan abarcan desde las seis hasta las ocho horas laborales. Sin embargo, en el puesto de secretario la mayoría ocupa de tiempo extracurricular para cumplir con sus responsabilidades.

3.3 Descripción del proceso de investigación.

Debido al aumento de la presencia del estrés en la época actual, se creyó conveniente realizar una investigación con el fin de comprender con mayor amplitud el estrés en relación con otro fenómeno cuya presencia en la sociedad también se incrementa día a día: el desgaste ocupacional (*burnout*).

Los trabajadores fueron divididos en dos grupos para la aplicación de las pruebas. La selección de estos grupos fue de acuerdo con los días y horarios en los que sus actividades se los permitían. No obstante, a algunos trabajadores les fue imposible presentarse a la aplicación grupal, estos contestaron los test de manera individual y varios días después. El lugar de aplicación fue un salón de juntas que se encuentra en las mismas instalaciones, se decidió hacerlo de tal manera con el fin de facilitar la aplicación de las pruebas sin causar mayores interrupciones a los trabajadores.

Cabe mencionar que la mayoría de los sujetos mostraron amplia cooperación y favorable actitud al contestar las pruebas, se mostraron atentos a las instrucciones que se les dieron y parecían concentrados. No obstante, se pudo notar en algunos

trabajadores cierta apatía al momento de contestar las pruebas, se percibía inquietud y prisa.

Una vez aplicados los instrumentos, se procedió a su calificación de acuerdo con la normatividad y posteriormente, se hizo un vaciado de los resultados en una hoja de cálculo, para realizar el análisis estadístico de la información.

A partir del análisis estadístico, se procedió a la redacción del informe referido a los resultados obtenidos, el cual se presenta en el apartado siguiente.

3.4 Análisis e interpretación de resultados.

Una vez planteada la descripción metodológica y la descripción de la población estudiada, en el presente apartado se expondrá el análisis de los resultados obtenidos, así como su interpretación.

3.4.1 El estrés.

Se afirma que el estrés es “un mecanismo programado por la naturaleza para enfrentar el peligro” (Sánchez; 2007: 15).

Como se mencionó en el capítulo 1, existen diversas perspectivas cuyo objetivo es el de explicar tanto las razones como las consecuencias negativas y positivas del estrés. La más utilizada actualmente se refiere a la relación persona-entorno, la cual considera que el ser humano influye y es influenciado en el proceso de interacción con su medio ambiente; de igual manera, se otorga importancia al hecho de que la perspectiva y reacción, basadas en la experiencia y los recursos propios de cada individuo ante las situaciones, determinan tanto el grado como el tipo de estrés que este experimentará. Es decir, las consecuencias físicas, psicológicas, sociales y laborales.

El estrés, desde esta perspectiva, es concebido como el grado de adaptación entre la persona y el entorno (Travers y Cooper; 1997).

Con respecto a los estresores dentro del ámbito laboral, sus consecuencias en niveles altos de estrés abarcan aspectos de la vida personal del trabajador.

Así pues, con respecto a los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las pruebas AMAS, y presentados en las escalas de puntajes T, se muestran los resultados de las subescalas y el puntaje de ansiedad total.

En cuanto a la subescala de inquietud/hipersensibilidad, se encontró una media aritmética de 51. La media es la suma de todos los valores, dividida entre el número de estos (Hernández y cols.; 2010).

De igual modo, se obtuvo la mediana, que es la medida de tendencia central cuyo valor se encuentra en la mitad de los valores ordenados de la población de estudio (Hernández y cols.; 2010). Este valor fue de 51.

De acuerdo con los mismos autores, la moda es el valor que aparece con mayor frecuencia en un grupo de datos. En cuanto a esta escala, la moda fue de 42.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión, específicamente de la desviación estándar, la cual indica la medida en que los valores puede alejarse de la media (Hernández y cols.; 2010). El valor obtenido en esta subescala es de 8.

Adicionalmente, en la subescala de ansiedad fisiológica, se encontró una media de 57, una mediana de 59 y una moda representativa de 63. La desviación estándar fue de 8.

Asimismo, en la subescala de preocupaciones sociales/estrés, se encontró una media de 53, una mediana de 56 y una moda de 56. La desviación estándar fue de 10.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 54, una mediana de 54 y una moda de 51. La desviación estándar fue de 8.

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

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que los sujetos se encuentran, por lo general, dentro de los parámetros normales, en el sentido de que las medidas de tendencia central se ubican entre los puntajes T 40 y T 60, este rango es considerado el normal.

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 del puntaje T 60.

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 7% de los sujetos se ubica por arriba del puntaje referido; en la de ansiedad fisiológica, el porcentaje es de 17%; mientras que en la de preocupaciones sociales/estrés es del 15%; finalmente, en la escala de ansiedad total es de 8%. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

Los resultados mencionados anteriormente muestran que son pocas las personas que presentan puntajes altos en las distintas escalas de ansiedad, lo que hace pensar que no es un problema grave en esta institución.

3.4.2 Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional (*burnout*).

De acuerdo con lo señalado por Guillén y Guil (2000), el desgaste ocupacional o *burnout* se entiende como una combinación de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal que se da como respuesta al estrés laboral crónico.

La primera de estas refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales, lo que provoca que la persona se sienta abrumada emocionalmente. (Tonon; 2008). La despersonalización es el intento del trabajador de poner distancia entre él y las demandas de las personas a las que se les brinda el servicio, ya que de esa manera, dichos requerimientos se perciben más manejables.

Por último, la falta de realización personal o insatisfacción de logro, tiene como causa la incapacidad de lidiar de manera efectiva con las problemáticas que se presentan. Esta se caracteriza por la tendencia a evaluaciones negativas de sí mismo (Landy y Conte; 2006). Resulta importante mencionar que la insatisfacción de logro se ve influenciada por el desgaste emocional y por la despersonalización (Uribe; 2008).

Con el fin de conocer los niveles de los indicadores del *burnout* en la población de la presente investigación, se realizó la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), se obtuvieron datos relevantes de acuerdo con cada una de las subescalas predeterminadas en la prueba. Los resultados, traducidos a puntajes T, se presentan a continuación.

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 58, una mediana de 58, una moda de 55 y una desviación estándar de 10.

Asimismo, en la escala de despersonalización se obtuvo una media de 57, una mediana de 57, una moda de 62 y una desviación estándar de 10.

Finalmente en la escala de insatisfacción de logro se obtuvo una media de 55, una mediana de 55, una moda de 57 y una desviación estándar de 11.

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

Además de presentar los datos de las medidas de tendencia central y desviación estándar, a continuación se exponen los porcentajes de los sujetos que obtuvieron puntajes significativamente altos en 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, el 22% de sujetos se encuentra por arriba de dicho puntaje; en la que concierne a la despersonalización, el porcentaje fue de 21%; finalmente, en la escala de insatisfacción de logro, el 13%. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

En función de los datos anteriores, se puede afirmar que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional evaluados en esta población, muestran que el nivel de desgaste en los trabajadores se ubica también en parámetros normales. Sin embargo, hay algunos sujetos que empiezan a presentar problemáticas de desgaste, mostrando puntajes por arriba de lo normal.

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

Gracias a las múltiples investigaciones que se han realizado con respecto a la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional, se puede confirmar que entre estos factores existe una relación no necesariamente causal, que incluye a su vez diversas variables. Tal es el caso del estudio realizado por Bernardo y Labrador

(2008) en los trabajadores de los Servicios de Urgencias Extrahospitalarias del Área 9 de Madrid.

De igual manera, se puede confirmar que el desgaste ocupacional se desarrolla con mayor incidencia en las profesiones cuyas actividades incluyen un constante contacto con el cliente. Las repercusiones de dicho síndrome abarcan aspectos laborales, psicológicos, sociales y familiares de la persona que lo experimenta.

En la investigación realizada en el Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito, con Residencia en Morelia, Michoacán., se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de correlación de 0.02, de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre el estrés y la escala mencionada, existe una correlación positiva muy débil, de acuerdo con la clasificación de correlación que plantean Hernández y cols. (2010).

Para conocer la influencia que existe entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, se obtuvo la varianza de factores comunes (r^2), según la cual, mediante un porcentaje se indica el grado en que las variables se encuentran correlacionadas. Para obtener esta varianza solamente se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la “r” de Pearson (Hernández y cols.; 2010).

El resultado de la varianza fue de 0, lo que significa que entre el estrés y la escala de agotamiento no existe relación.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala sobre despersonalización existe un coeficiente de correlación de -0.37, a partir de la prueba “r” de Pearson, esto indica que entre dichas variables existe una correlación negativa media.

El resultado de la varianza de factores comunes (r^2) fue de 0.14, lo que significa que entre el estrés y la escala de despersonalización hay una relación de 14%.

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de -0.26, obtenido con la prueba “r” de Pearson, lo que permite concluir que entre dichos atributos existe una correlación negativa débil.

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

Los resultados obtenidos en cuanto a los niveles de correlación entre escalas, se muestran en el anexo 5. Cabe señalar que para considerar una correlación estadísticamente significativa, el porcentaje de relación entre variables debe ser al menos de 10%.

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

Con base en los resultados presentados, se confirma la hipótesis de trabajo, que afirma que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés de los trabajadores del Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito, con Residencia en Morelia, Michoacán, y la escala de despersonalización. Asimismo, se confirma la hipótesis nula para las escalas de agotamiento e insatisfacción de logro.

CONCLUSIONES

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

A su vez, el objetivo empírico referido a la evaluación de tal variable, en la población de trabajadores del Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito, con Residencia en Morelia, Michoacán, se logró mediante la administración de la prueba denominada AMAS. Los resultados obtenidos se muestran en detalle del capítulo número 3, el cual describe la metodología utilizada en la presente investigación, así como el análisis y la interpretación de dichos resultados.

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

El cumplimiento del objetivo metodológico referido a la medición de tal variable con sus diferentes subescalas, se muestra detalladamente en el capítulo 3.

La consecución de los objetivos anteriores permitió alcanzar con suficiencia el objetivo general que guio la presente indagación, es decir, analizar la relación que

existe entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los trabajadores del Tribunal Colegiado en Materia Civil del Décimo Primer Circuito, con Residencia en Morelia, Michoacán.

Con los resultados alcanzados se corrobora la hipótesis de trabajo en el caso de la correlación entre el nivel de estrés y la escala referida a la despersonalización. Por otra parte, se corrobora la hipótesis nula en los casos de la correlación entre el nivel de estrés y las subescalas denominadas agotamiento e insatisfacción de logro.

Como aspecto relevante en cuanto a los hallazgos logrados, se puede mencionar que es necesario prestar mayor atención en lo que al manejo del estrés se refiere, debido a la relación que se encontró con la despersonalización, ya que la experimentación de esta puede transformarse en un problema más serio, tal es el caso del desorden de despersonalización.

Si bien la estrategia metodológica empleada en el presente estudio logró su propósito, es recomendable ahondar en esta línea de investigación mediante muestras de sujetos no incluidos en la presente indagación, así como complementar con una investigación de tipo cualitativo.

Así pues, la presente investigación aporta mayor información con respecto a la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional, que se espera complemente investigaciones existentes, para dar como resultado la planeación e implementación

de estrategias que permitan la prevención, manejo y reducción tanto del estrés como del desgaste ocupacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Cascio Pirri, Andrés; Guillén Gestoso, Carlos. (2010)
Psicología del trabajo.
Editorial Ariel. Barcelona.
- Colombo, Daniel; Muruaga, Mónica. (2006)
Preparados, listos, ¡out!
Editorial Norma. Buenos Aires.
- Fontana, David. (1992)
Control del estrés.
Editorial Manual Moderno. México.
- Guillén Gestoso, Carlos; Guil Bozal, Rocío. (2000)
Psicología del trabajo para las relaciones laborales.
Editorial McGraw-Hill. México.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2010)
Metodología de la investigación.
Editorial McGraw-Hill. México.
- Ivancevich, John; Matteson, Michael. (1985)
Estrés y trabajo.
Editorial Trillas. México.
- Kinicki, Ángelo; Kreitner Robert. (1997)
Comportamiento de las organizaciones.
Editorial McGraw-Hill. España.
- Landy, Frank; Conte, Jeffrey. (2006)
Psicología Industrial.
Editorial McGraw-Hill. México.
- Lazarus, Richard S.; Lazarus, Bernice N. (2000)
Pasión y Razón: la comprensión de nuestras emociones.
Editorial Paidós. España.
- Palmero, Francesc; Fernández, Enrique; Chóliz, Mariano. (2002)
Psicología de la motivación y la emoción.
Editorial McGraw-Hill. España.
- Powell, John. (1998)
Plenamente humano, plenamente vivo.
Editorial Diana. México.

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

Rivera Verdín, Selene. (2011)
Relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.
Uruapan, Michoacán, México.

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

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

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

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

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

MESOGRAFÍA

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

Bustamante Civdanes, S. T. (2004)
“Síndrome de deterioro profesional y expectativas laborales no realizadas.”
Tesis Licenciatura. Psicología. Departamento de Psicología, Escuela de Ciencias Sociales. Universidad de las Américas, Puebla.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/bustamante_c_st/portada.html

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

Cruz Siauchó, V; Vargas Salamanca, J. (2006)
“Manifestaciones físicas y riesgo psicosocial que presentan las enfermeras del Hospital San José de Sogamoso y su relación con el estrés intralaboral.”
Biblioteca Las casas.
<http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0090.pdf>

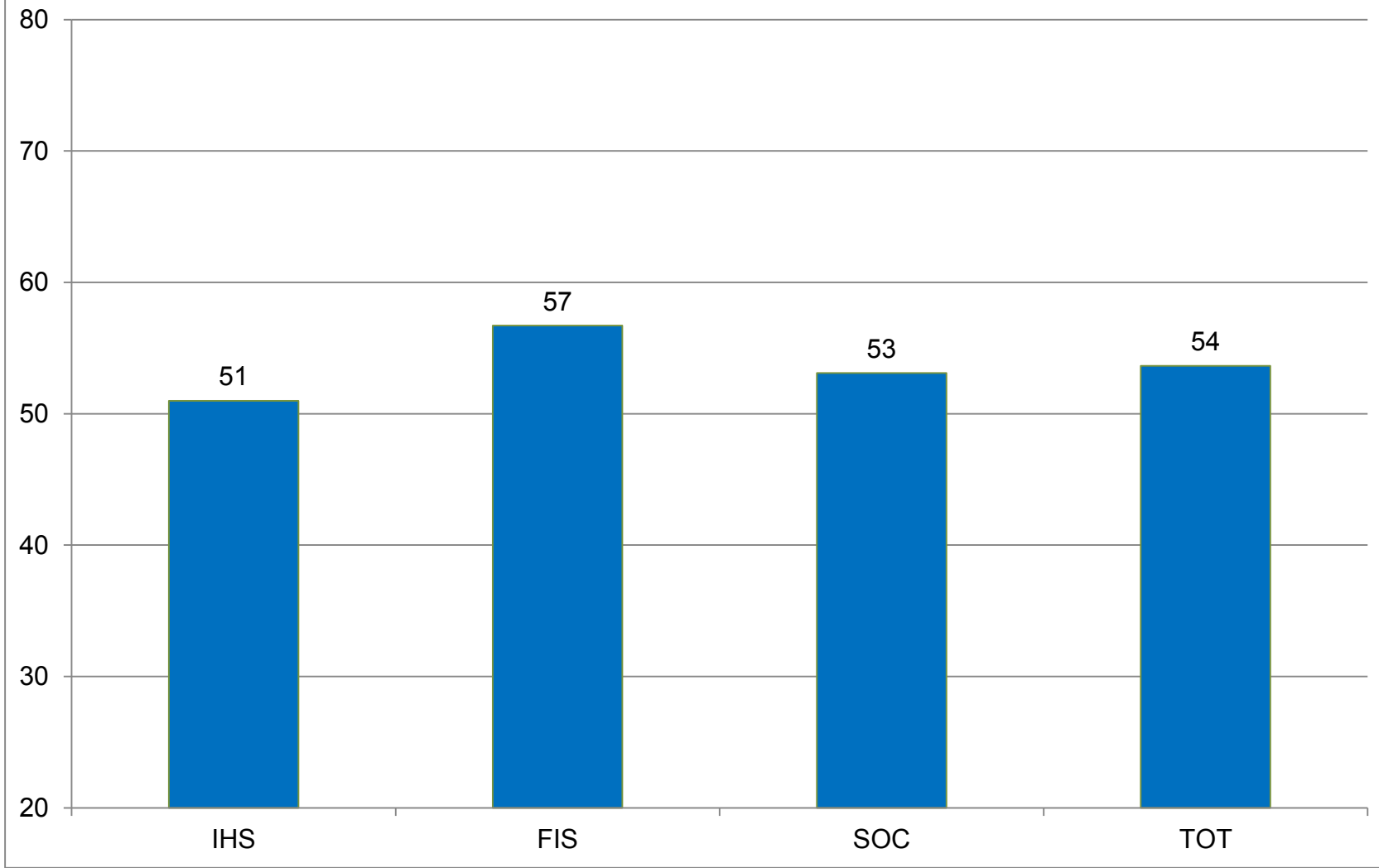
Granda Carazas, Eloy (2006)
“La satisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador”.
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/segundo/a10.pdf>

Moreno, Bernardo; Oliver, Coral; Aragoneses, Araceli. (1991)
“El *burnout*, una forma específica de estrés laboral”
Publicado en: Buela-Casal, G. y Caballo, V.E. “Manual de psicología Clínica Aplicada” pp. 271-284. Madrid. Siglo XXI.
http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/burnout_forma_estre_slab.pdf

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

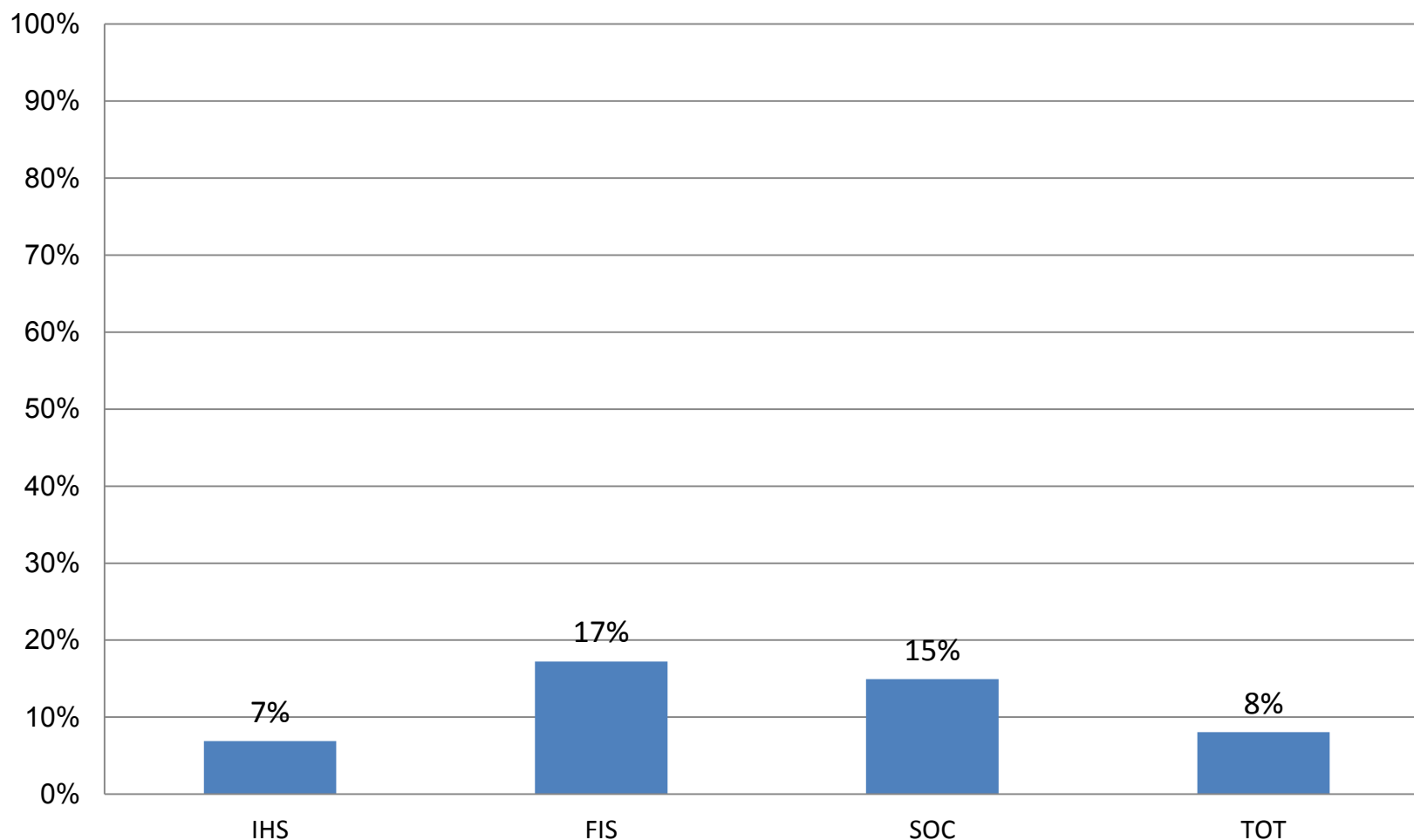
ANEXO 1

Media aritmética de las escalas de ansiedad



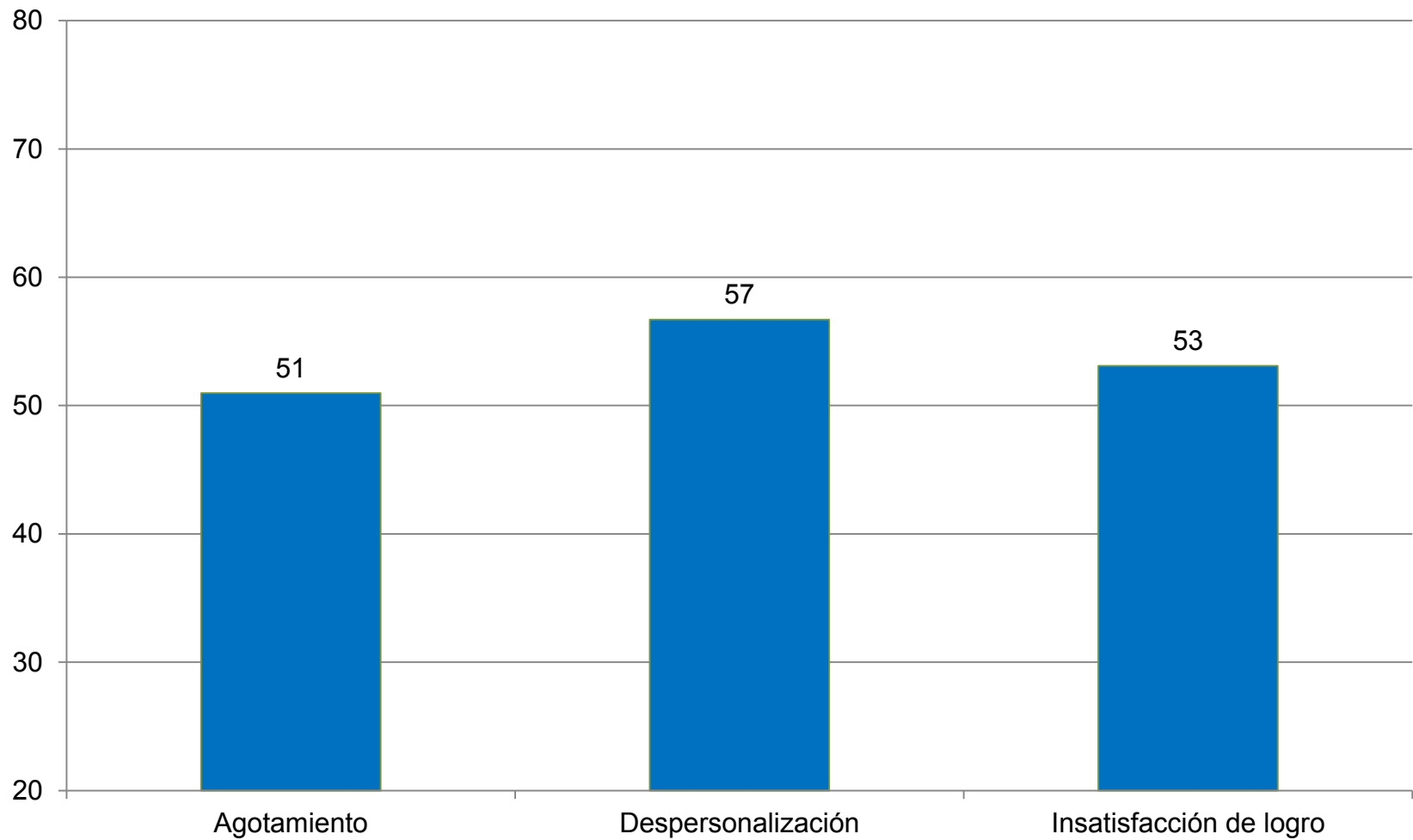
ANEXO 2

Porcentaje de sujetos con puntajes preocupantes en la escala de estrés



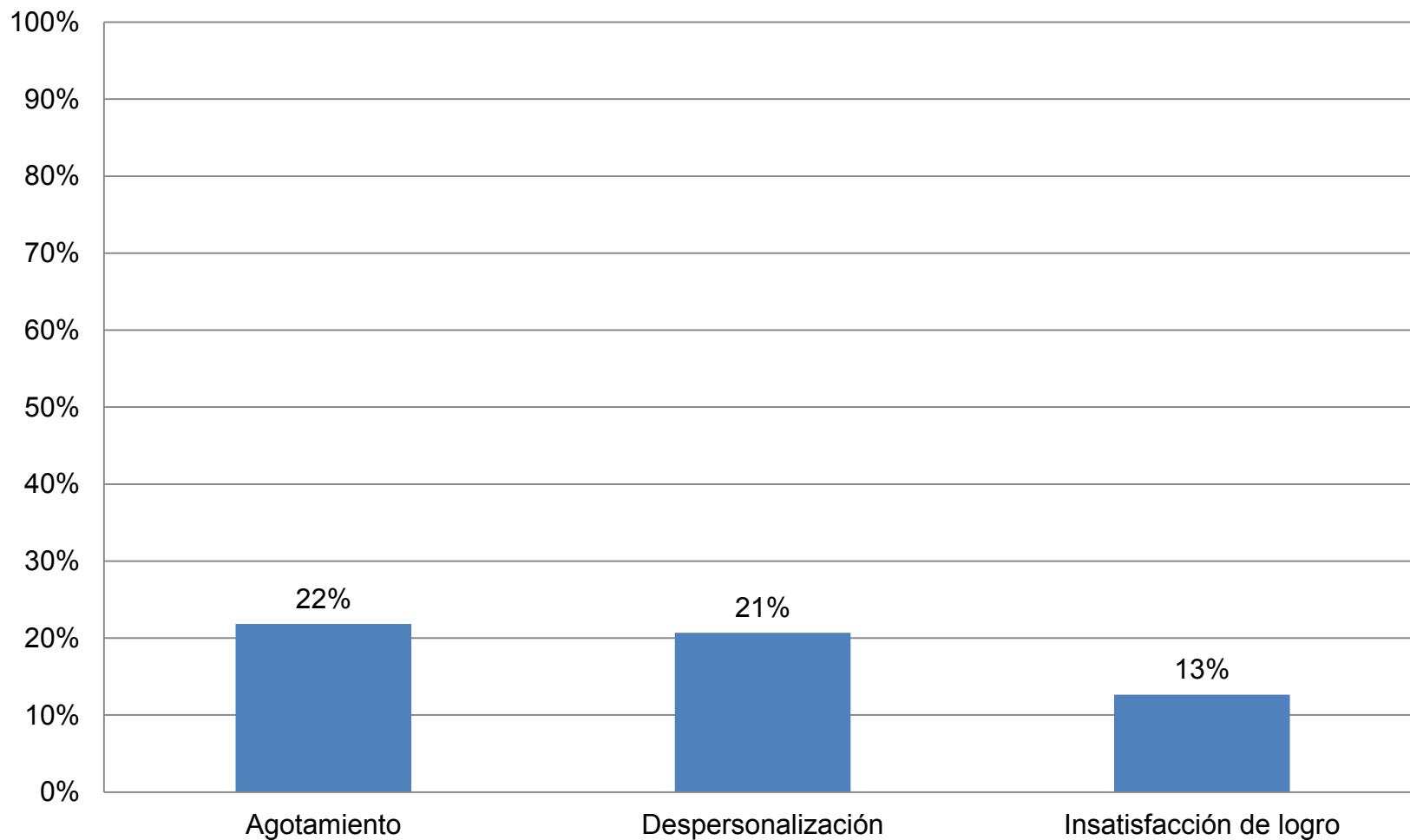
ANEXO 3

Media aritmética de las escalas de desgaste ocupacional



ANEXO 4

Porcentaje de de sujetos con puntajes preocupantes en la escala de desgaste ocupacional



ANEXO 5

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

