



**UNIVERSIDAD
DON VASCO**

UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

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

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**CORRELACIÓN ENTRE EL GRADO DE ESTRÉS Y EL NIVEL DE
BURNOUT EN EMPLEADOS DE C&A, EN URUAPAN, MICHOACÁN.**

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Daniel Omar Adame Espinosa

Ubaldo Misael Olmos González

Asesor: Lic. José Luis Luna Díaz

Uruapan, Michoacán. 2 de junio de 2015.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Daniel Omar Adame Espinosa

Quiero comenzar agradeciendo principalmente a mi familia, por siempre darme su apoyo incondicional, por estar a mi lado día con día, por estar ahí cuando más los necesitaba, pero muy en especial a mi madre; Rosa Adame Espinosa, por ser la mejor mamá del mundo, pues sin su constante apoyo, su esfuerzo inigualable y su lucha incansable yo no podría estar aquí, pues ella fue mi motivación para terminar mi carrera, a ella le dedico este gran logro.

A mis profesores, por transmitirme todos esos conocimientos y compartir ese gran amor hacia la psicología, por recordarme durante estos cuatro años que lo importante no es llegar al final, sino disfrutar el recorrido, entre ellos quiero agradecer en especial al Lic. José de Jesús González por ser una persona crucial durante mi estancia en la carrera, por motivarme no solo a mí sino a todos mis compañeros a ser cada día mejores, a mi profesor y padrino de generación José Luis Luna, por apoyarme durante todo este arduo proceso de investigación, porque ambos sabemos que no es sencillo pero es un gran logro y vale todo el esfuerzo, de verdad muchas gracias.

A mis compañeros y amigos, con los cuales conviví durante todo este trayecto, años en los que vivimos infinidad de aventuras, sin ellos el recorrido no hubiera sido el mismo, cada uno aportando una parte esencial dentro y fuera del aula, agradezco en especial a mi compañero, mejor amigo y hermano Misael Olmos González, por estar a mi lado todo este tiempo, por demostrarme que puedo confiar en él en cualquier ámbito de la vida, porque juntos trabajamos en este duro proceso de investigación y salimos triunfadores, porque sé que a pesar del tiempo y la distancia siempre puedo contar con él.

Y finalmente a todas aquellas personas que me dieron su apoyo directa o indirectamente, a aquellas personas que estuvieron a mi lado y que quizá hoy ya no lo están, a todas esas personas que llegaron y ahora están conmigo, porque de todas y cada una de ellas he podido aprender algo y gracias a ello soy quien soy ahora.
GRACIAS...

Ubaldo Misael Olmos González

Primeramente quiero agradecer a mis padres Baldomero Olmos y Andrea González por guiarme en mi camino hacia el cumplimiento de esta gran meta, por su amor incondicional y el apoyo constante cada que lo necesité, por su esfuerzo y valentía, por su incansable lucha por inculcarme buenos valores y sobre todo por ser los grandes seres humanos y padres que son conmigo y mi hermana.

A mi hermana Andrea Olmos por ser mi motivación más grande, porque gracias a ella me esforcé día con día para ser mejor persona, mejor ser humano y poder así brindarle un buen ejemplo a seguir.

A toda mi familia por ser el motor para el cumplimiento de este sueño, por las enseñanzas que me brindaron, por los ánimos en los momentos difíciles, por demostrarme que se sienten orgullosos de verme culminar una de las etapas más importantes en mi vida y sobre todo por el sentimiento de unidad que existe entre todos nosotros.

A todos mis profesores desde que comencé mi etapa escolar y hasta el cumplimiento de esta meta les quiero dar gracias por ser guías, por transmitir su conocimiento hacia mí y mis compañeros, por inculcarnos grandes valores y darnos las herramientas para construir un buen futuro, pero sobre todo a mi profesor, asesor y amigo José Luis Luna Días por no dejarnos darnos por vencidos en ningún momento, por tendernos la mano cuando más lo necesitábamos y sobre todo por abrir su corazón, mente y experiencia a mis compañeros y a mí que estamos a punto de iniciar a vivir.

Agradecer también de forma muy especial a nuestro coordinador académico el profesor José de Jesús González por los esfuerzos, el ánimo inyectado día a día a los estudiantes y sobre todo por brindarnos apoyo cuando lo necesitamos.

Por último agradecer a mis compañeros y amigos por los excelentes y divertidos ratos, por los conocimientos compartidos y por ser el pilar más fuerte para poder superar la etapa universitaria de una manera plena, satisfactoria y divertida aceptándome tal cual soy, en especial a mis dos grandes amigos y hermanos Daniel Omar Adame por estar conmigo en los momentos difíciles, por trabajar codo a codo conmigo sin importar lo difícil que fuera la situación, por los ratos divertidos, por dejarme confiar en él y por no dejarnos caer el uno al otro en ningún momento y Jonathan Torres por las extensas pláticas, por los proyectos en los cuales trabajamos juntos y por levantarme el ánimo cuando lo necesité, gracias amigos por enseñarme que la amistad existe y uno mismo se encarga de convertirla en hermandad.

Gracias al destino por dejarme vivir al lado de estos grandes seres humanos.

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes.	1
Planteamiento del problema.	4
Objetivos.	6
Hipótesis.	7
Operacionalización de las variables.	8
Justificación.	9
Marco de referencia.	11

Capítulo 1. Estrés.

1.1 Antecedentes históricos del estrés.	15
1.2 Definición de estrés.	17
1.3 Enfoques teóricos del estrés.	17
1.3.1 Estrés como estímulo.	17
1.3.2 Estrés como respuesta.	19
1.3.3 Estrés como interacción (relación persona - entorno).	20
1.4 Los estresores.	22
1.4.1 Los estresores psicosociales	24
1.4.2 Los estresores biogénicos.	28
1.4.3 Estresores en el ámbito laboral.	29
1.5 Procesos de pensamiento que propician el estrés.	31

1.6 Consecuencias del estrés.	34
1.6.1 Consecuencias fisiológicas del estrés.	34
1.6.2 Consecuencias psicológicas del estrés.	35

Capítulo 2. Síndrome de *burnout*.

2.1 Antecedentes históricos.	38
2.2 Definiciones	40
2.3 Factores desencadenantes del <i>burnout</i>	41
2.4 Desarrollo del síndrome de <i>burnout</i>	46
2.5 Variables del síndrome de <i>burnout</i>	48
2.5.1 Variables personales.	48
2.5.2 Variables de organización y ambientales.	51
2.6 Prevención del <i>burnout</i>	53
2.7 Intervención ante el <i>burnout</i>	54
2.8 Medición	60

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1 Descripción metodológica.	62
3.1.1 Enfoque cuantitativo	63
3.1.2 Alcance correlacional.	65
3.1.3 Diseño no experimental.	65
3.1.4 Extensión transversal.	66
3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	67

3.2 Población y muestra.	68
3.3 Descripción del proceso de investigación.	69
3.4 Análisis e interpretación de resultados.	72
3.4.1 El estrés en los empleados que laboran en C&A, en Uruapan.	72
3.4.2 Los indicadores de desgaste ocupacional (<i>burnout</i>) en los empleados que laboran en C&A, en Uruapan.	74
3.4.3 La relación entre el nivel de estrés y los indicadores de desgaste ocupacional (<i>burnout</i>) en los empleados que laboran en C&A, en Uruapan.	76
Conclusiones.	79
Bibliografía.	81
Mesografía.	84
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

El síndrome de *burnout* ha sido considerado como la respuesta a un estrés laboral crónico, el cual es un fenómeno psicológico que se ha presentado en los últimos años de manera cada vez más frecuente y que se ha comenzado a estudiar de manera ardua, debido a que su aparición en las empresas es cada vez más frecuente, lo cual es de suma importancia para los empresarios por el hecho de que paulatinamente, este síndrome va en aumento, mientras que el recurso humano es un elemento básico dentro de una organización.

Enseguida se presentarán los puntos más importantes en cuanto a la relación que existe entre el estrés y el *burnout*, se comenzará con los antecedentes y poco a poco se irá introduciendo más al tema de investigación.

Antecedentes

En el presente apartado se presentarán algunas de las indagaciones realizadas anteriormente sobre el tema a desarrollar, esperando que el lector se contextualice respecto a los avances académicos sobre el problema que se investiga.

El síndrome de *burnout* “es descrito por primera vez en el año 1974 en Estados Unidos por el psiquiatra Herbert Freudenberger, el cual, se refería a un cuadro de desgaste profesional” (Bosqued; 2008: 18).

De acuerdo con Freudenberger (citado por Bosqued; 2008), se menciona que el *burnout* implica varios cambios en la actitud del trabajador hacia su trabajo, tales modificaciones pueden resumirse en una progresiva pérdida de energía, desmotivación por el trabajo, cambio en el comportamiento y síntomas característicos de la ansiedad y depresión.

El *burnout* resulta de síntomas biológicos y psicosociales que son inespecíficos, estos se van desarrollando dentro de la actividad laboral y son un resultado de la carga excesiva de la energía que exige el trabajo.

Engel (citado por Guillén y Guil; 2000) define que el estrés es un proceso que se genera en el ambiente exterior e interior de la persona, la cual desarrolla una exigencia sobre el mismo organismo y cuya resolución requiere de un esfuerzo en el que se involucran los mecanismos psicológicos de defensa, antes de cualquier otro sistema.

De acuerdo con Guillén y Guil (2000), el estrés es visto como una sobrecarga que exige que el individuo sea capaz de adaptarse, dicha imposición interactúa con un sinnúmero de variables modificadoras, tales como: la capacidad de adaptación del individuo, el estilo con el que este las afronta, su personalidad, el soporte social, entre otros.

En un estudio realizado en la ciudad de Uruapan, Michoacán, México, se analizó la relación que existe entre el desgaste ocupacional y el estrés en los trabajadores de la empresa Gas Nieto de Michoacán. Se obtuvo como resultado que no existe una correlación significativa entre las escalas de agotamiento y despersonalización con el nivel de estrés; aunque por otro lado, se encontró una relación significativa entre el estrés y la escala de insatisfacción del logro (Luna; 2011).

En el trabajo de Acosta (2006) en la ciudad de Durango, Durango, México, se trabajó con profesores de la preparatoria CCH de dicho Estado, con base en lo cual se llegó a la conclusión de que los profesores se sienten emocionalmente agotados por lo menos una vez al año, asimismo, es importante mencionar que los profesores de sexo masculino se encuentran emocionalmente más agotados (Acosta; 2006).

En una tercera investigación realizada por Rivera (2011), se trabajó con oficiales de la Dirección de Seguridad Pública en la ciudad de Uruapan, Michoacán, México, para analizar la relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional que presenta dicha población. Con base en los resultados obtenidos mediante la prueba denominada Perfil de estrés, así como la Escala de Desgaste Ocupacional, se llegó a la conclusión de que existe una correlación significativa entre la despersonalización y el fenómeno de estrés, siendo la primera variable un componente destacado en el desgaste ocupacional, de igual manera, también se corrobora que no existe una relación significativa entre el estrés y las escalas de agotamiento e insatisfacción de logro.

Planteamiento del problema

En los últimos años se ha observado un fenómeno que va incrementándose cada vez más dentro de las empresas, el síndrome de *burnout*, también conocido como desgaste ocupacional, el cual se refiere al agotamiento laboral que padecen los trabajadores y que, con base en estudios realizados, puede ser derivado de un estrés laboral crónico.

El síndrome de *burnout* ha aumentado tanto en los últimos años, que ha sido catalogado como una enfermedad en el índice internacional de la Organización Mundial de la Salud (2001), y ha sido descrita como una enfermedad que afecta de manera directa al estado de ánimo del trabajador, lo cual a su vez, provoca un decremento en su desarrollo adecuado dentro de la empresa y como consecuencia, una menor producción que afectará la economía de la organización.

Bosqued (2008) describe varios casos en los cuales se puede apreciar cómo se presenta el síndrome de *burnout* en los trabajadores y asimismo, las consecuencias que puede provocar dicho problema, tanto personalmente como para la empresa misma.

Por otro lado, “el término estrés se utiliza para evocar las múltiples dificultades con las que el individuo tiene problema para hacer frente (los acontecimientos

estresantes de la vida, también llamados acontecimientos vitales) y los medios de los que dispone para gestionar estos problemas” (Doron y Parot; 1998: 236).

Durante el proceso que conlleva al estrés, según Doron y Parot (1998) los factores psíquicos tales como la novedad y la incertidumbre, son el resultado de las reacciones hormonales frente a las agresiones, de las cuales surge la capacidad de actuar y modificar las mismas. La actividad hormonal influye directamente en la percepción de la situación y los medios para hacer frente a esta.

Con base en la información presentada anteriormente y a la propia experiencia, se pudo observar que dentro de la empresa C&A Uruapan, se presenta el estrés en un determinado grado, tomando como argumentos para llegar a esta conclusión, la constante rotación de personal, la falta de motivación y las múltiples quejas por parte de los clientes acerca del mal servicio que presentan los empleados. Por lo antes mencionado fue necesario realizar la presente investigación, para evitar que el grado de estrés aumente y llegue a considerarse un estrés crónico o incluso desencadenar el síndrome de *burnout*.

Tomando en cuenta los antecedentes de las diversas investigaciones y libros descritos en los últimos años acerca del síndrome de *burnout* y el estrés, se puede observar que estos fenómenos han aumentado considerablemente el número de empleados que los padecen, por lo tanto, se ha decidido plantear la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación significativa entre el nivel de estrés y el nivel de *burnout* que presentan los empleados que laboran en C&A, en Uruapan, Michoacán, México?

Objetivos

Enseguida se plantean las directrices que permitieron regular el curso de la presente investigación, de modo que se garantizara su trabajo sistemático y se optimizaran los recursos disponibles.

Objetivo general

Determinar la relación significativa entre el grado de estrés y el nivel de *burnout* que presentan los empleados que laboran en C&A, en Uruapan, Michoacán, México.

Objetivos particulares

1. Conocer la definición de estrés.
2. Señalar las causas del estrés.
3. Describir los síntomas del estrés.
4. Indicar las consecuencias del estrés.
5. Definir el *burnout*.
6. Identificar las causas del *burnout*.
7. Reconocer las consecuencias que trae consigo el *burnout*.

8. Señalar las características de una persona con *burnout*.
9. Medir el nivel de estrés de los empleados que laboran en C&A, de Uruapan, Michoacán, México.
10. Medir el nivel de los indicadores de desgaste ocupacional (*burnout*) de los empleados que laboran en C&A, de Uruapan, Michoacán, México.

Hipótesis

Las siguientes explicaciones tentativas reflejan la realidad esperada, en función de la bibliografía disponible que se consultó.

Hipótesis de trabajo

Existe una relación significativa entre el grado de estrés y el nivel de *burnout* que presentan los empleados que laboran en C&A, en Uruapan, Michoacán, México.

Hipótesis nula

No existe una relación significativa entre el grado de estrés y el nivel de *burnout* que presentan los empleados que laboran en C&A, en Uruapan, Michoacán, México.

Operacionalización de las variables

En lo que concierne a la primera variable a medir: estrés, se tomó como indicador la prueba conocida como Inventario de Ansiedad Rasgo – Estado (IDARE), creada por Spielberger y Díaz-Guerrero (1975).

Este instrumento, a través de la aplicación de 40 reactivos, permite medir dos dimensiones distintas de la ansiedad: 1) la llamada Ansiedad – Rasgo y 2) la denominada Ansiedad – Estado.

En cuanto a la segunda variable a medir: desgaste ocupacional o *burnout*, se tomó como indicador el resultado obtenido mediante la Escala de Desgaste Ocupacional (*Burnout*) o EDO, elaborada por Uribe (2010).

Dicha prueba, permite evaluar a través de la aplicación de 130 reactivos, el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral. Evalúa tres factores sumamente importantes:

- Agotamiento.
- Despersonalización.
- Satisfacción.

La combinación de estos tres aspectos es lo que se conoce como “síndrome de *burnout*”. Salvo el instrumento antes descrito, en México y Centroamérica no existe hasta el momento un instrumento que evalúe este fenómeno bajo las condiciones culturales y socioeconómicas de esta población.

Justificación

El síndrome de *burnout*, según Maslach y Jackson (citados por Bosqued; 2008) está constituido por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal.

El llevar a cabo esta investigación se justifica en función de los tres aspectos anteriores y las consecuencias que puede traer consigo el hecho que los empleados que laboran en C&A presenten un nivel alto de estrés y asimismo, alto nivel de *burnout*.

Resulta importante realizar esta investigación para proporcionar técnicas con las cuales se podrá trabajar de manera directa con el empleado, para que pueda manejar de una manera adecuada el estrés y así evitar que este padecimiento se vuelva crónico y desencadene el síndrome de *burnout*; en caso de que el estrés exista en niveles muy altos, se buscará apoyar a los trabajadores a salir de dicha situación y tener una rutina de trabajo más satisfactoria.

Con la psicología, esta investigación también tendrá un gran beneficio ya que la psicología laboral en particular, está comenzando a tener auge en las empresas y si se comienza a analizar todo aquello que el psicólogo puede desempeñar dentro de estas, la cultura de la psicología organizacional irá creciendo cada vez más, dando paso a que nuevas generaciones tengan mayor facilidad y cada vez más reconocimiento dentro de las múltiples organizaciones.

Para la sociedad en general, esta investigación también les interesará, ya que el estrés y el síndrome de *burnout* son problemas que generalmente se confunden, pero que son totalmente diferentes y cada vez se dan más en las nuevas generaciones, debido a varios aspectos dentro del trabajo que muchas veces el mismo trabajador desconoce y solamente se da cuenta hasta que le ocurre; por lo cual, será de suma importancia el hecho de que se investigue más sobre la relación que tienen estos problemas, así como sus diferencias en el área organizacional, para poder ayudar y/o prevenir las consecuencias del mismo.

En lo que corresponde al área educativa, esta investigación será parte de algunas otras que ya se han realizado sobre el mismo tema, con la diferencia de que esta va enfocada a todo el personal que labora dentro de una tienda departamental, de esta forma, se abrirá una línea para que generaciones futuras puedan seguir y con ello, indagar más sobre el tema, para que puedan tener un mayor reconocimiento por parte de otras profesiones y que se siga contribuyendo a los conocimientos de las personas en general.

Marco de referencia

La presente investigación se llevó a cabo en la tienda departamental C&A, la cual se ubica en Plaza Ágora, en Uruapan, Michoacán, desde marzo de 2012. Dicha empresa se dedica a proveer de prendas de vestir, accesorios y productos financieros al público en general.

La empresa afirma que los clientes realizan sus sueños a través de la moda que se le ofrece, generándole una sensación de libertad y poder.

Los clientes son la inspiración de la tienda, por eso se cuenta con un equipo diverso y apasionado que logra sus sueños en una de las empresas más exitosas de México.

La misión de la empresa consiste en “contribuir al desarrollo social y educativo de las comunidades en donde C&A está establecido, apoyando programas y proyectos orientados al bienestar de adolescentes con poco o nulo acceso a la formación de competencias para la vida.” (www.cyamoda.com).

De igual manera, la visión de esta corporación radica en “ser reconocida como una entidad trascendente en el desarrollo social de México por su compromiso, confiabilidad y transparencia. Ser apreciada por las instituciones por su involucramiento y respaldo propositivo a los programas y proyectos a los cuales apoya.

Ser siempre un referente de motivación y orgullo para los empleados de C&A, al sentirse parte de una empresa que promueve los valores humanos y el desarrollo social de sus comunidades.” (www.cyamoda.com).

Los valores que maneja la tienda, se indican enseguida:

- “Integridad: Nuestra fuerza está en hacer negocios con altos estándares éticos y profesionales.
- Nuestro cliente: Entregamos nuestra promesa al cliente (interno o externo), a través de la pasión que ponemos en nuestro trabajo y el producto o servicio que le ofrecemos, teniéndolo siempre presente.
- Compromiso: Nos comprometemos con nuestro trabajo y con las personas con las que trabajamos, entendiendo sus necesidades y apoyando las decisiones que tomamos.
- Colaboración: Trabajamos juntos con pasión para mejorar e innovar paulatinamente; compartimos nuestros conocimientos con otros, retándonos y dándonos *feedback* para crecer y desarrollar nuestro talento, bajo un objetivo común.
- Claridad: Establecemos objetivos claros que comunicamos oportuna y adecuadamente. Mantenemos una comunicación clara y sabemos escuchar” (www.cyamoda.com).

Los principios bajo los cuales se maneja el negocio de la empresa, se explican a continuación:

- “Principios de actuación: Nos conducimos con honestidad, integridad, profesionalismo y transparencia, con respeto a los intereses de nuestros empleados. Respetamos los intereses de aquellos con quienes nos relacionamos.
- Cumplimiento de las leyes: Cumplimos en todo momento con las leyes y reglamentos que nos aplican. Manejamos con todo cuidado la información que se genere por la compañía, considerándola confidencial y tratándola como tal.
- Empleados: Estamos comprometidos a brindar y mantener un ambiente de diversidad, así como de confianza, transparencia y respeto. Nos sentimos responsables de los resultados y la reputación de nuestra compañía. Nos comprometemos a brindar condiciones de trabajo adecuadas a todos nuestros empleados.
- Consumidores: Mantenemos un compromiso con nuestros clientes en relación con los productos que ofrecemos.
- Nuestras relaciones con terceros: Estamos comprometidos a establecer relaciones duraderas en donde ambos salgamos beneficiados en el ámbito de nuestros negocios. Buscamos relacionarnos con aquellos terceros que tienen altos valores y principios como los nuestros.

- Medio ambiente: Estamos comprometidos con el medio ambiente y buscamos apoyar de manera constante las acciones necesarias para cuidar y mantener el medio ambiente.
- Competencia: Creemos en una vigorosa pero justa competencia, por lo que todos debemos conducir nuestras operaciones de conformidad con estos principios.
- Integridad en nuestras acciones: En C&A no damos ni recibimos de manera directa o indirecta, sobornos o ninguna forma o acción que implique una ventaja legal o no ética.
- Conflicto de interés: Evitamos cualquier tipo de actividad personal o financiera que pudiera tener un conflicto en las responsabilidades del empleado o con la organización.
- Cumplimiento: El cumplimiento de estos principios es un elemento fundamental para poder conseguir nuestros objetivos” (www.cyamoda.com).

CAPÍTULO 1

ESTRÉS

En el presente trabajo, una de las variables a investigar es el estrés. En relación con ello, en este capítulo, se describirán los conceptos destacados de dicho fenómeno, tales como sus referencias históricas, los tipos de estresores, los procesos del pensamiento que lo propician, así como sus moduladores y sus efectos negativos en el individuo.

1.1 Antecedentes históricos del estrés

A principios del siglo XIV el término estrés fue utilizado como sinónimo de dureza adversidad o aflicción (Lazarus y Lazarus; 2000).

Posteriormente en el siglo XVII, el físico y biólogo Robert Hooke introdujo a los campos de la fisiología, psicología y sociología el término estrés, definiéndolo como una exigencia del entorno sobre un sistema biológico, social o psicológico y a la vulnerabilidad, como la falta de capacidad de las personas para soportar el estrés (Lazarus y Lazarus; 2000).

De acuerdo con Sánchez y cols. (2007), en 1920 el médico francés Claude Bernard realizó un descubrimiento sobre la capacidad que presentan los seres vivos

para conservar la estabilidad interna, pese a los cambios que existan en el ambiente externo en el que se encuentren.

Según Sánchez y cols. (2007), los estudios antes mencionados, fueron desarrollados más profundamente por el fisiólogo estadounidense Cannon, quien señaló que el cerebro tiene una respuesta de activación del sistema nervioso simpático cuando se le presenta una situación de emergencia o peligro.

Dentro de las aportaciones de Cannon, según señalan Sánchez y cols. (2007), destaca el planteamiento de que las experiencias inesperadas que causan emociones en el organismo, desencadenan una respuesta de defensa, la cual puede ser de ataque o de huida; este descubrimiento demostró la relación que existe entre el aspecto psicológico y biológico en el proceso del estrés.

En 1922, Cannon definió la homeostasis como el conjunto de “los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos” (Sánchez y cols.; 2007: 16).

En el mismo orden de ideas, Fontana (1992) establece que la palabra estrés proviene de la palabra inglés (entre los siglos XII y XVI) “*stress*”, la cual tiene que ver con el estado de estar bajo una opresión.

1.2 Definición de estrés

Fontana (1992) define la palabra estrés como aquella exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo. Si dichas capacidades permiten que la persona controle y disfrute la estimulación implicada, entonces es un estrés provechoso; si no lo permiten y la exigencia es debilitante, entonces el estrés será negativo.

1.3 Enfoques teóricos del estrés

De acuerdo con Travers y Cooper (1997,) existen tres enfoques teóricos acerca del estrés: el primero es concebido como una variable independiente (estímulo), otro como una variable dependiente (respuesta) y el último es entendido como una variable interviniente (relación persona – entorno). Enseguida se describe cada perspectiva para efectos de comparación.

1.3.1 Estrés como estímulo

Según Travers y Cooper (1997) aquí los investigadores se han centrado a investigar el estrés como un fenómeno que es totalmente externo al individuo, sin tener en cuenta las percepciones individuales, las experiencias u otros factores de la persona. Con base en esto, el estrés resulta ser un agente disruptivo ambiental.

Esta es una forma de considerar el estrés que relaciona la salud y la enfermedad con ciertas condiciones presentes en el entorno externo del individuo.

Por lo tanto, como indica Fisher, “asumimos que el estrés es una condición ambiental. Este entorno puede ser físico o psicológico” (Citado por Travers y Cooper; 1997: 31).

Para Travers y Cooper (1997) un elemento inherente en esta teoría del estrés como estímulo, es que cada individuo posee un nivel de tolerancia que es superable y que este puede provocarle daños permanentes o temporales. Lo anterior supone el hecho de que está expuesto siempre a multitud de presiones y puede dominarlas con bastante efectividad, aunque basta un suceso insignificante para desequilibrarlo entre una actitud resolutiva y un completo hundimiento potencial.

Selye, en este sentido, ha propuesto que “no podemos asumir el término y concepto de estrés sea automáticamente negativo, ya que se puede considerar como un estimulante y es un rasgo vital. El estrés se divide en positivo (que motiva al crecimiento, desarrollo y el cambio), y en negativo (ese tipo de estrés indeseable, incontrolable y posiblemente dañino). Este es el tema central del modelo basado en los estímulos (la identificación de distintas fuentes de estrés)” (citado por Travers y Cooper; 1997: 32).

1.3.2 Estrés como respuesta

Según Travers y Cooper (1997), esta forma considera al estrés como una variable dependiente, es decir, es aquella relación que tiene la persona frente a un estímulo amenazador o desagradable.

Como lo sugiere Fisher, “se puede deducir que una persona se ha visto expuesta a condiciones estresantes si manifiesta indicios de tensión” (citado por Travers y Cooper; 1997: 29).

Con base en lo descrito por Travers y Cooper (1997), en este modelo de estrés, el componente que tiene mayor importancia es la manifestación del fenómeno. Las respuestas frente al estrés pueden darse en tres niveles: el psicológico, el fisiológico y el conductual. Dichos niveles o tipos de respuesta no son elementos distintos, sino que se encuentran interrelacionados, aunque no queda clara la relación exacta entre ellos.

Por su parte, Fontana (1992) resalta que ciertos niveles de estrés son favorables para la mayoría de las personas, ya que le agregan un cierto interés a la vida, los fuerzan a pensar más rápido, los ayudan a sentirse útiles, solamente por mencionar algunas ventajas; sin embargo, cuando el nivel de estrés excede los niveles aceptables, se hace notar un agotamiento psicológico, el cual genera que el individuo no se desarrolle benéficamente y genere en él sentimientos de inutilidad y baja autoestima.

1.3.3 Estrés como interacción (relación persona - entorno)

De acuerdo con Travers y Cooper (1997), se afirma que el estrés actualmente ya no se entiende como un fenómeno estático para los investigadores, no está descrito exclusivamente como respuesta ni como estímulo, sino más bien como un proceso complejo, que incorpora ambos modelos. Pearlin y cols. sugieren que “El estrés no es un suceso, sino un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual” (citado por Travers y Cooper; 1997: 31). Por lo cual se ha pasado de considerar el estrés psicológico de exigencia del entorno o reacción de este, a considerarlo más bien en términos relacionales.

“Un gran número de investigadores que trabajan tomando como base estos modelos relacionales, conceptualizan el estrés como una interacción o transacción entre la persona y su entorno. Estos teóricos admiten que la persona influye en su entorno y reacciona ante él” (Cooper; 1998: 32).

Según Travers y Cooper (1997) el estrés no es solamente un estímulo ambiental o una respuesta ante las exigencias del entorno, sino más bien un concepto dinámico y relacional entre estas. Constantemente se mantiene una interrelación entre la persona y su entorno, que está mediada por un conjunto de procesos cognitivos complejos. En el mismo sentido, Travers y Cooper enuncian cinco aspectos principales del modelo cognitivo que se deben considerar:

1. “Valoración cognitiva: La percepción subjetiva de la situación que conduce a la experiencia.
2. Experiencia: la percepción de la situación o el suceso dependerá de la experiencia del individuo, es decir, de su familiaridad con esta situación, su interacción anterior con ella, su aprendizaje preparatorio (capacidad real). Los éxitos o fracasos pasados también determinan este aspecto (refuerzo de una experiencia anterior).
3. Exigencia: Esto incluye la exigencia real y la percibida, junto con la capacidad percibida y real. Esta percepción de las exigencias queda reforzada por las necesidades del individuo, sus deseos y su nivel de estimulación inmediata.
4. Influencia interpersonal: La forma de percibir una fuente potencial de estrés depende en gran medida de la presencia o ausencia de otras personas que influirán en la experiencia subjetiva del estrés y en las conductas de respuesta y superación; este factor puede ser tanto positivo como perjudicial.
5. Un estado de desequilibrio: Cuando tiene lugar un estado de desequilibrio entre la exigencia que se percibe y la capacidad percibida de superar esa demanda, se generan las estrategias de superación, que tienen en cuenta las consecuencias pasadas de tales acciones (las positivas restauran el equilibrio, las negativas potencian aún más la situación negativa)” (Travers y Cooper; 1997: 34).

Como se pudo apreciar, si bien existen diferentes perspectivas sobre el estrés, actualmente se concibe como una interacción entre los recursos de afrontamiento con que cuenta el individuo, y la intensidad de los estímulos ambientales.

1.4 Los estresores

Según Palmero y cols. (2002) el estrés es sinónimo de cambio, por lo cual, cualquier situación que cause un cambio en las rutinas de la vida de una persona es causa de estrés. No importa si el cambio producido resulta positivo o negativo, en ambos casos funciona como estresor. Uno de los ejemplos más claros, son los que se denominan como preocupaciones, que son aquellos cambios imaginarios en la vida de las personas.

Para Lazarus y Folkman, “el estrés es una relación particular entre la persona y el entorno, que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos, y que pone en peligro su bienestar. Estas características del entorno o estímulos generadores de estrés se han considerado generalmente como acontecimientos con los que tropieza la persona. Acontecimientos que implican cambios en las rutinas de la vida cotidiana de las personas, rompiendo sus automatismos y generando nuevas condiciones y necesidades, ante las cuales la persona tiene que valorar su forma de responder” (citado por Palmero y cols.; 2002: 425).

De acuerdo con Palmero y cols. (2002) la mayoría de las situaciones que causan estrés son de tipo psicosocial, por lo cual se ha tendido a clasificarlas por el tipo de cambios que producen en las condiciones de vida, los cuales afectan precisamente a las propias condiciones psicosociales de las personas.

Lazarus y Cohen enuncian tres tipos de acontecimientos estresantes o estresores psicosociales, en función de la intensidad de los cambios que se producen en la vida de una persona:

“Los cambios mayores, o estresores únicos: hacen referencia a cataclismos y cambios dramáticos de las condiciones en el entorno de vida de las personas, y que habitualmente afectan a un gran número de ellas.

Los cambios menores, o estresores múltiples, que afectan solamente a una persona o a un pequeño grupo de ellas, y que se corresponden con cambios significativos con trascendencia vital para las personas.

Y los estresores cotidianos, o microestresores, que se refieren al cúmulo de molestias, imprevistos y alteraciones en las pequeñas rutinas cotidianas” (citados por Palmero y cols.; 2002: 425).

Según Palmero y cols. (2002) a estos tres tipos de estresores psicosociales habría que añadir los estresores biogénicos, los cuales afectan directamente el proceso de activación fisiológica.

1.4.1 Los estresores psicosociales

Con base en lo enunciado por Palmero y cols. (2002) en primer lugar se encuentran los cambios mayores o estresores únicos, que se refieren a aquellos cambios extremadamente drásticos en la vida de una persona, tales como: ser víctima de violencia o terrorismo; sufrir importantes problemas de salud, que impliquen cirugía mayor o enfermedades terminales; catástrofes de origen natural y en general, situaciones altamente traumáticas.

Según los autores mencionados, una de las características que definen ampliamente a este tipo de estresores, es la capacidad que tienen para afectar a un gran número de personas, aunque de igual manera pueden afectar a una sola persona o a un número relativamente bajo de ellas, sin embargo, el número de afectados no es lo principal, sino aquella capacidad perturbadora que ocasionan tales acontecimientos.

De igual manera, Palmero y cols. (2002) señalan que este tipo de estrés puede ser desarrollado a causa de hechos que pueden ser prolongados, como un encarcelamiento, o que pueden ocurrir de manera rápida, como un temblor o huracanes. Lo que tienen en común todos ellos es el efecto traumático, cuyas

consecuencias se mantienen en el tiempo de forma prolongada. Estos cambios mayores serían los causantes de los patrones de estrés post-traumático.

En segundo lugar, Palmero y cols. (2002) enuncian los cambios menores o acontecimientos vitales estresantes, que se refieren principalmente a aquellas circunstancias que pueden hallarse fuera del control del individuo, como es el caso de la muerte de algún ser querido, una amenaza a la vida propia o una pérdida del puesto de trabajo.

Según dichos autores, existe una serie de áreas en la vida de las personas en las cuales los cambios tienen trascendencia vital y por lo tanto son altamente significativos; aunque estas son más específicas de cada persona que en el caso de los cambios mayores. Las principales fuentes desencadenantes de estrés son los cambios en:

- La vida conyugal: como el contraer compromisos matrimoniales, el propio matrimonio y la separación o muerte de uno de los miembros.
- La paternidad: como el mantener relaciones difíciles con los hijos o la enfermedad de uno de ellos.
- Las relaciones interpersonales: problemas en la interacción con amigos, vecinos, socios o familiares, enfermedad de un amigo o inadecuada relación con el jefe.

- El ámbito laboral: estar en paro de trabajo, llegar a la jubilación o tener problemas dentro del puesto.
- Situaciones ambientales: cambios de lugar de residencia, amenazas a la integridad personal o la inmigración.
- Ámbito económico: manejo inadecuado de finanzas o un cambio en el estatus económico.
- Cuestiones legales: el hecho de ser detenido o encarcelado, tener pleitos o estar en un juicio.
- El desarrollo biológico: la pubertad, el cambio al estado adulto, la menopausia o entrar a la década de los cuarenta.
- Lesiones o enfermedades: sufrir un accidente o someterse a algún proceso quirúrgico.
- Otros tipos de estrés social, como sufrir una persecución, un embarazo no deseado o una violación.
- En niños y adolescentes, mantener relaciones frías y distantes entre los padres, hostilidad, trastornos somáticos o mentales en los miembros de la familia, débil o insuficiente control paterno, estimulación cognitiva o social insuficiente, excesiva o confusa.

Por último, se enuncian los estresores cotidianos o microestresores, definidos por Palmero y cols. (2002) como aquellos acontecimientos que sobresalen poco pero son de alta frecuencia. Son todas aquellas pequeñas circunstancias que pueden irritar

o perturbar al sujeto en un momento dado, como convivir con un fumador desconsiderado o pelear con la pareja.

Este tipo de estresores, según Palmero y cols. (2002), cuentan con características que se presentan con frecuencia, entre ellas, se incluye que implican un cambio o novedad en la situación ambiental del individuo. Se perciben como aquellas situaciones en las que se presenta una falta de información para tomar decisiones.

Lazarus y Folkman aclaran que entre “algunos de los ejemplos de estresores cotidianos que suelen afectar a las personas, existen aquellos relacionados con: las responsabilidades domésticas, aspectos relacionados con la economía, el trabajo, los problemas ambientales y sociales, el mantenimiento del hogar, la salud, la vida personal y por último, todo lo relacionado con la familia y los amigos” (citados por Palmero y cols.; 2002: 430).

Palmero y cols. (2002) diferencian dos tipos de microestresores:

- Las contrariedades: que se refieren a las situaciones que causan malestar emocional o irritabilidad y que pueden ser clasificados como: problemas prácticos, la pérdida de un objeto o sufrir un atasco de tráfico.

- Las satisfacciones, que se refieren a experiencias y emociones positivas, que tienen la característica de contrarrestar los efectos nocivos de las contrariedades.

1.4.2 Los estresores biogénicos

De acuerdo con Palmero y cols. (2002) los estresores biogénicos son aquellos elementos que actúan directamente en las personas, causando o desencadenando la respuesta de estrés.

Este tipo de estresores, según los autores referidos, actúan directamente en los núcleos neurológicos y afectivos e inician directamente la respuesta de activación del estrés, sin el usual requisito del proceso cognitivo – afectivo. Algunos ejemplos de este tipo de estresores son:

- Cambios hormonales en el organismo, como los que ocurren en la etapa de la pubertad; las modificaciones hormonales de la pubertad son importantes causas de estrés. El post-parto es otro momento en el que los niveles de hormonas cambian dramáticamente.
- Ingestión de determinadas sustancias químicas, tales como anfetaminas, la cafeína o la nicotina.
- Reacción a ciertos factores físicos, como los estímulos que provocan dolor, calor o frío extremo.

- Por último el estrés alérgico, ya que la alergia es una fuente de estrés que requiere de grandes cambios de energía por parte del sistema inmunológico, para luchar contra aquello que el cuerpo considera peligroso.

1.4.3 Estresores en el ámbito laboral

Según Ivancevich y Matteson (1985), hay varios tipos de fenómenos que se presentan en el trabajo de forma regular y que bajo ciertas circunstancias, son las principales causas del estrés laboral, los principales elementos son: la ambigüedad del rol en el trabajo, la sobrecarga laboral, la responsabilización por otros y la falta de cohesión en el grupo.

Según Ivancevich y Matteson (1985), la ambigüedad del rol aparece debido a que existe una carencia en la información propiciada respecto a las funciones y responsabilidades del trabajador. Tales autores expresan que cambios como un ascenso, cambio de jefe, modificación en la estructura organizacional o ingresar en una nueva compañía, son situaciones que, en general, producen una ambigüedad del rol temporal.

Por otra parte, la sobrecarga de trabajo suele ser una causa evidente de estrés laboral crónico, sin embargo, no es solamente el fenómeno, sino la condición crónica de prolongarse en el tiempo lo que genera una respuesta de estrés negativo, como lo explican Ivancevich y Matteson (1985).

Según lo enunciado por estos autores, las responsabilidades funcionan como estresores; en este orden de ideas, se pueden diferenciar dos tipos de estas: la responsabilidad por objetos y la responsabilidad por personas. Esta última se da cuando el sujeto es responsable de un equipo de trabajo; asimismo, los autores concluyen que la responsabilidad por personas es mucho mayor y potencialmente causante de más estrés nocivo.

Asimismo, Ivancevich y Matteson (1985) enuncian que la falta de cohesión en el grupo de trabajadores puede ser un factor que propicie niveles altos de estrés, ya que la ausencia de cohesión puede originar baja en la moral, desempeño pobre y hasta cambios fisiológicos en la presión sanguínea.

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

El apoyo grupal en sí es un recurso o herramienta con la que cuenta la persona para enfrentar el estrés; por lo tanto, la ausencia de este tipo de estímulo puede ser considerada como un estresor.

1.5 Procesos de pensamiento que propician el estrés

Si bien los estresores mencionados anteriormente influyen en las respuestas de estrés presentadas sobre los individuos, el factor cognitivo también resulta sumamente significativo, ya que constituye una dimensión valorativa del sujeto ante el estresor. Es un elemento muy significativo a la hora de analizar la interacción sujeto – entorno que se da en el fenómeno del estrés, pues suelen aparecer ciertas distorsiones que denotan irracionalidad en los pensamientos y procesos cognitivos, según Palmero y cols. (2002).

De acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985), estos procesos se presentan de manera automática en el ser humano, como esquemas deformados y reiterativos. A pesar de lo irracionales que puedan parecer, el individuo suele percibirlos de una manera tan verídica, que no es capaz de evaluar la situación, debido a esto se ve reducida la efectividad en el control del estrés.

A continuación se mencionarán las diez distorsiones más frecuentes, como lo explican textualmente Palmero y cols. (2002: 434):

- “El filtraje, se caracteriza por una especie de visión de túnel, en el que solamente se puede ver un elemento de la situación con la exclusión del resto. Se resalta un simple detalle y toda la situación queda teñida por ese detalle.

- La sobregeneralización, se refiere a una conclusión generalizada a partir de un simple incidente o un solo elemento de evidencia. Se conduce inevitablemente a una vida cada vez más restringida.
- La interpretación del pensamiento, la cual se produce cuando una persona interpreta el pensamiento o hace juicios repentinos sobre los demás. En medida en la que el pensamiento se interpreta, también se hacen presunciones sobre cómo está reaccionando la gente a las cosas que le rodean, particularmente cómo están reaccionando ante él mismo.
- La polarización y la visión catastrófica. La polarización consiste en juzgarlo todo como muy bueno o muy malo, sin matices e intermedios. Esta lleva al catastrofismo, puesto que, cuando ocurre algo malo, se interpreta como la mayor de las desgracias posibles.
- La falacia de control, dentro de la cual existen dos formas en que puede distorsionarse el sentido de poder y control de una persona. Una persona puede verse a sí misma como impotente y externamente controlada, o como omnipotente de todo lo que ocurre a su alrededor. La persona que se siente extremadamente controlada, se bloquea, por el contrario, el polo opuesto se cree responsable de todo y de todos.

- El razonamiento emocional es una distorsión cuya raíz se encuentra en la creencia de que lo que la persona siente tiene que ser verdadero. Si se siente como un perdedor, entonces realmente será un perdedor.
- La falacia de cambio, cuyo supuesto fundamental es que la felicidad depende de los actos de los demás. Supone que una persona cambiará si se le presiona lo suficiente. La esperanza de felicidad se encuentra en conseguir que los demás satisfagan nuestras necesidades.
- La culpabilidad, referida al hecho de que ciertas personas se sienten responsables de cualquier cosa negativa que les ocurra, de tal suerte que a menudo se sienten obligadas a satisfacer cualquier requerimiento de otras personas, sintiéndose culpables si el resultado no es satisfactorio.
- El tener razón, se caracteriza por el hecho de que la persona se pone normalmente a la defensiva; tiene que probar continuamente que su punto de vista es el correcto.
- Finalmente, la personalización, la cual consiste en relacionar cualquier cosa que ocurre con uno mismo, pensar que las acciones o palabras de otros se refieren implícitamente a uno mismo”.

1.6 Consecuencias del estrés

Según Fontana (1992) las consecuencias del estrés se pueden dividir en dos niveles: el fisiológico y el psicológico. En vista de que la mente y el cuerpo se influyen entre sí, es necesario analizar la relación que existe entre los aspectos fisiológicos y los psicológicos por completo.

1.6.1 Consecuencias fisiológicas del estrés

De acuerdo con Fontana (1992), el cuerpo cuenta con una respuesta llamada “ataque o huida” que se describe como aquellas reacciones corporales que se adaptan al cuerpo para que responda ante ciertos desafíos que enfrenta, haciendo que permanezca firme y devuelva “golpes” (ataque), asimismo, pueden impulsar a una retirada estratégica (huida). Dichas reacciones suceden al nivel del sistema nervioso autónomo.

Con lo anterior, Fontana (1992) da entender que dichas reacciones no ocurren de manera consciente a través del sistema nervioso central, sino que es una reacción automática, de la misma manera que el organismo realiza procesos como la digestión, eleva el ritmo cardíaco cuando se corre tras un autobús, o ajusta el termostato corporal cuando la persona se mueve de un lugar caliente a uno frío. El individuo no decide la reacción que tendrá, sino que el propio organismo reconoce la respuesta necesaria y la produce de manera inconsciente.

Sin embargo, estas reacciones pueden dañar al organismo si se les permite continuar durante mucho tiempo, ya que están diseñadas para ser respuestas de corta duración, para desaparecer cuando haya pasado la urgencia.

1.6.2 Consecuencias psicológicas del estrés

De acuerdo con Fontana (1992), cuando el estrés va más allá de los niveles óptimos, agota la energía psicológica, deteriorando el propio desempeño y a menudo dejará al sujeto con un sentimiento de inutilidad y subestima, con escasos propósitos y objetivos inalcanzables.

Respecto a lo anteriormente expuesto, "Hans Selye (1980) popularizó el síndrome de adaptación general, como un modelo de reacción ante nuestros estresores. Dicho modelo reconoce tres fases en nuestra respuesta:

- A) La reacción de alarma: Indica que en una primera exposición a un estresor, la resistencia fisiológica disminuye un poco, mientras el organismo reúne fuerzas para presentar su resistencia.
- B) La etapa de resistencia: Esta etapa depende mucho de la fuerza del individuo, se presenta la capacidad de resistencia del individuo y su necesidad de enfrentarse a desafíos.
- C) Etapa de agotamiento: Aquí los efectos varían de un individuo a otro, de dividen en efectos relacionados con el pensamiento y el conocimiento, con

los sentimientos, emociones y personalidad y con los factores tanto cognoscitivos como emocionales.” (citado por Fontana; 1992: 11).

Dentro de la división de los efectos en la etapa de agotamiento enunciados por Selye, Fontana (1992) nombra algunas consecuencias generadas por el estrés durante esta fase.

- Decremento del periodo de concentración y atención.
- Aumento de la distractibilidad.
- Deterioro de la memoria a corto y largo plazo.
- Velocidad de respuesta impredecible.
- Aumento de la frecuencia de errores.
- Aumento de tensión física y psicológica.
- Cambios en los rasgos de la personalidad.
- Pérdida repentina de la autoestima.
- Aumento de ausentismo.
- Aumento de consumo de drogas.
- Descenso de los niveles de energía.
- Alteración de los patrones de sueño.
- Depósito de la responsabilidad propia en los demás.
- Pueden hacerse amenazas de suicidio.

Como se puede apreciar, el estrés es un fenómeno que puede ser originado por numerosos factores, aunque siempre están mediados por los recursos de afrontamiento del sujeto. Lo deseable no es tanto eliminar el estrés, sino mantenerlo en niveles manejables para el individuo, de tal manera que se pueda aprovechar su ventaja de fenómeno activador, sin sus desventajas para el organismo.

Desafortunadamente, el individuo no siempre tiene las herramientas personales necesarias para sobrellevar el estrés, lo cual puede derivar en diversas consecuencias que incluyen el desgaste ocupacional, que es el tema del siguiente capítulo.

CAPÍTULO 2

SÍNDROME DE BURNOUT

En el presente capítulo se explicarán los aspectos relacionados con el síndrome de *burnout*, comenzando con los antecedentes históricos, para delimitarlo y posteriormente describir los componentes del mismo, de esta manera se conceptualizará de manera más clara la variable.

2.1 Antecedentes históricos

En la actualidad, las actividades que realiza un trabajador dentro de las empresas se han visto bajo una mayor exigencia por parte de los empresarios, ya que el mercado y la sociedad lo ameritan, lo cual ha traído consigo algunos factores de riesgo, como el desgaste en los individuos, que anteriormente no se daba. Estos cambios han traído consecuencias en la salud y conducta de los trabajadores.

De acuerdo con Bosqued (2008), el síndrome de *burnout* fue descrito por primera vez en 1974 en Estados Unidos por el Psiquiatra Herbert Freudenberger como un cuadro de desgaste profesional. Bosqued (2008) señala que Freudenberger asistía como voluntario en una clínica en New York y allí observó entre el personal, que la mayoría de ellos experimentaban ciertos cambios en su actitud hacia el trabajo y en el desempeño de sus tareas, que pueden resumirse en lo siguiente:

- Una progresiva pérdida de energía.
- Desmotivación por el trabajo.
- Cambio en el comportamiento hacia los demás, traducidos en una menor sensibilidad y comprensión hacia ellos, dispensándoles un trato frío, con tendencia a culparles de los propios problemas.
- Síntomas característicos de la ansiedad y la depresión.

Ante este panorama y bajo esas características en común, “Freudenberger denominó a este conjunto de síntomas *“burnout”*, reconociendo que él mismo los presentaba” (Bosqued; 2008: 19).

En el mismo sentido, “Según Maslach (1981) El síndrome de *burnout* está caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con la gente” (Bosqued; 2008: 20).

El síndrome de *burnout* o síndrome de “quemarse”, según Uribe (2010) primeramente fue descrito desde una perspectiva clínica por Freudenberger como un estado psicológico individual, está caracterizado por la presencia de un conjunto de síntomas físicos y psíquicos.

En otra definición del fenómeno, “El síndrome de *burnout*, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se

produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo” (Forbes; 2011: 1).

2.2 Definiciones

Existen varias definiciones de *burnout*, sin embargo, este término fue utilizado por primera vez desde un enfoque clínico por Freudenberger, en 1974, quien denominó al *burnout* como un “conjunto de síntomas médico – biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía” (Bosqued; 2008: 19).

De acuerdo con Maslach (citado por Ruza; 2003) el *burnout* se caracteriza por tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, que consiste en un sentimiento de agotamiento causado por la exigencia de las tareas que no le parecen atractivas al trabajador; la despersonalización, que implica una conducta de rechazo a las demás personas, culpándolos de su situación y refiriéndose a ellos como si se tratara de objetos, y la falta de realización personal, que consiste en mantener una actitud negativa hacia uno mismo y a su trabajo, así como una pérdida de interés por este, irritabilidad, baja productividad y una carencia de autoestima.

La Organización Mundial para la Salud (referida por Forbes; 2011) describe al *burnout* en el índice de su ICD-10, en el criterio Z73.0, como una serie de problemas

relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital), lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.

Retomando la información recaudada anteriormente, se ha decidido tomar como definición final para esta investigación, la expresada por Maslach y Jackson en el año 1981 y publicada en el artículo “El síndrome de *burnout* en las empresas” por la Maestra Alejandra Apiquian Guitart, Coordinadora de Psicología Laboral en la Universidad Anáhuac México Norte, el 26 de abril de 2007, la cual se enuncia a continuación:

“En 1981 Maslach y Jackson definieron el concepto de *burnout* desde una perspectiva tridimensional caracterizada por: Agotamiento emocional, despersonalización y sentimientos de bajo logro o realización personal y/o profesional” (Apiquian; 2007: 3).

2.3 Factores desencadenantes del *burnout*

Existen varios factores que desencadenan el *burnout*. Según Apiquian (2007) existen algunos que a lo largo del tiempo se han estudiado más que los otros, entre estos se encuentran los siguientes:

- Características del puesto y el ambiente de trabajo: en el cual se describe que las empresas deben encargarse de organizar el trabajo y controlar modo en que

se desarrolla, asimismo, es obligación de la empresa delimitar las actividades que debe realizar cada trabajador para de esa manera, evitar que surja presión entre estos. Se ha identificado que la mayor fuente de estrés en el trabajo es un ambiente tenso; según expertos, el sentimiento de equipo es fundamental para evitar el *burnout*.

- Los turnos laborales y el horario de trabajo: según expertos, el trabajo en turnos y el horario nocturno facilitan la aparición del *burnout*, debido a las alteraciones en los ciclos de sueño.
- La seguridad y estabilidad del puesto: en este apartado hace referencia a los grupos de personas que tienen más riesgo a perder su trabajo (jóvenes, mujeres y personas mayores a 45 años).
- El progreso excesivo o el escaso: hace referencia a los cambios imprevistos en la organización; el grado en que un cambio resulte estresante depende de su magnitud, el momento en el que se presenta y la incongruencia respecto a las expectativas personales.
- La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones: se ha determinado que los cambios tecnológicos en las múltiples actividades de los trabajadores, generan escenarios estresantes en estos por la necesidad de capacitación, el miedo a ser desincorporado, el incremento de la monitorización

del desempeño, aspectos de seguridad, los cambios de roles organizacionales y el aislamiento en el puesto de trabajo.

- Oportunidad para el control: el grado en que un ambiente laboral permita al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos, será un elemento clave para el surgimiento del síndrome de *burnout*.
- Retroalimentación: existen puestos donde se retroalimenta el desempeño de los empleados y el hecho de que el puesto no tenga adecuada retroalimentación, resulta un desencadenante del *burnout*.
- Relaciones interpersonales: a pesar de que muchas investigaciones han señalado que las relaciones interpersonales dentro del trabajo son más beneficiosas, por el contrario, también se ha descubierto que cuando existen problemas en este tipo de relaciones puede resultar un factor desencadenante para el *burnout*.
- El salario: aunque no se ha descrito claramente, se ha descubierto que la retribución económica también afectaría en el desarrollo del *burnout* en los trabajadores.
- La estrategia empresarial: aquellas empresas que minimizan los gastos, despidiendo personal y ampliando las funciones y responsabilidades de los

trabajadores, aquellas que no gastan en capacitación, aquellas que no invierten en material ni equipo de trabajo para que los trabajadores desarrollen adecuadamente sus funciones, pueden estar generando desgaste ocupacional a partir de dichas medidas.

Peiró (citado por Guillén y Guil; 2000) por su parte, establece cuatro categorías para el análisis de los factores desencadenantes del *burnout*:

- 1) El Ambiente físico de trabajo: En el cual se engloban el nivel de ruido, la iluminación, la temperatura y condiciones climáticas, las condiciones higiénicas y toxicidad, las demandas del puesto y la sobrecarga laboral.
- 2) Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: Se refiere al grado de incertidumbre que tiene el sujeto que desempeña un rol, respecto al mismo y a un conflicto de rol, que ocurre cuando las expectativas de la persona y el rol que desempeña son contradictorias.
- 3) Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías: En este apartado hace referencia al hecho de que si las exigencias cognitivas del puesto son excesivamente altas, en relación con el nivel de formación de los profesionales, pueden provocar una disminución del sentimiento de realización personal y con ello, una autovaloración negativa por parte de la persona.

- 4) Fuentes extraorganizacionales del *burnout*: se refiere a las relaciones trabajo/familia: Este apartado hace referencia cómo algunos factores del trabajo inciden sobre la calidad o satisfacción marital y cómo lo familiar a su vez, influye en el compromiso de trabajo.

Con base en lo anterior, se puede observar que hay numerosos factores que sin lugar a dudas desencadenan el síndrome de *burnout* y no solamente son elementos que se den dentro del ámbito laboral del trabajador, sino que es una condición que se puede ir desarrollando desde la universidad, por diversos factores que ocurren durante este periodo educativo.

Asimismo, es importante destacar el cómo afecta la nueva tecnología a los trabajadores de tiempo, ya que en el contexto actual, la tecnología es un elemento básico en todas las organizaciones a nivel mundial; debido a ello, es un factor importante para el desencadenamiento del *burnout* en los trabajadores que tienen un tiempo prolongado laborando en alguna empresa, por el hecho de sentirse incapaces de manipular estas nuevas estrategias empresariales que poco a poco las empresas adoptan, para reducir los procedimientos productivos y con esto eliminar trabajadores y verse beneficiadas económicamente.

2.4 Desarrollo del síndrome de *burnout*

El síndrome de *burnout* trae consigo consecuencias que pueden repercutir en la vida laboral y personal, esto se debe a los múltiples factores que existen dentro del área de desarrollo profesional, que no son adecuados para las labores que el trabajador realiza.

De acuerdo con Ruza (2003), el *burnout* comienza cuando el estrés que se genera en el trabajo comienza a acumularse en el trabajador, impidiendo así que este tenga un desempeño óptimo y que por consecuencia, dicha situación comience a causarle reacciones tanto físicas como psicológicas.

Ruza (2003) divide dichas reacciones en tres fases básicas que serán las más comunes en todos aquellos trabajadores que padecen de *burnout*.

La primera fase es el cansancio emocional, que se refiere a aquella condición en la cual el trabajador comienza a sentir un sentimiento de agotamiento tanto físico como mental, ante aquellas exigencias que pueda presentar la tarea que está realizando, por el hecho de no sentir atracción o alguna fuerza que lo impulse a continuar con su trabajo y desempeñarse de manera eficiente. Si no se toman descansos en los momentos que se necesiten, es más probable que el trabajador incremente su nivel de *burnout*.

La segunda fase es la despersonalización, que implica todo aquel rechazo hacia las personas con quienes se está compartiendo el lugar de trabajo, el individuo comienza a volverse irritable y a culpar de sus propios actos a otros empleados que se encuentren cerca, comienza a perder el sentido de compañerismo y a optar por la soledad, dejando de lado las relaciones interpersonales y volviéndose así un sujeto que no se relaciona con nadie y que necesita mantener una distancia con ellas para poder, así, evitar problemas más graves.

La tercera es la falta de realización personal, en la cual surgen sentimientos y actitudes negativas hacia su misma persona y hacia el trabajo que realiza, se comienza a perder el interés por mantener un conveniente aspecto personal y el punto de vista positivo hacia los intereses propios; también se pierde el gusto e intereses de superación dentro del trabajo y se presenta un sentimiento de aislamiento e incompetencia personal hacia sí mismo y hacia el trabajo, dejando de lado sus ideales y volviéndose cada vez más irritable, con muy baja autoestima y provocando así una baja producción para la empresa (Ruza; 2003).

Así, es posible afirmar que el *burnout* es un síndrome que se va desarrollando progresivamente en la vida de las personas, afectando así diferentes partes de ella, desde lo personal hasta lo laboral y lo social; en muchas ocasiones los sujetos no se dan cuenta de los síntomas que van presentando y por esto, comienzan a ignorarlos, sin darse cuenta de que están agravando el padecimiento.

Por estas razones es de gran importancia investigar aún más sobre el *burnout*, para que la información llegue a los trabajadores y puedan acudir a buscar ayuda profesional en el momento en que lo necesiten.

2.5 Variables del síndrome de *burnout*

En lo que concierne a las áreas que influyen en el desgaste ocupacional, “teniendo en cuenta que el *burnout* es el resultado de un estado de estrés laboral crónico, dos son los elementos clave en el padecimiento de este síndrome en este ámbito de atención: las variables moduladoras relacionadas con la persona y las variables relacionadas con el entorno” (González; 2008: 48).

Enseguida se explican las características que conciernen a cada una de las clases mencionadas.

2.5.1 Variables personales.

De acuerdo con González (2008), el sexo es uno de los factores que favorece la aparición de *burnout*. Al respecto, se han realizado estudios donde se puede observar que las mujeres tienden a tener más dificultades interpersonales, tanto en el trabajo como en la vida diaria, mientras que los hombres muestran un descontento con el trabajo o con las características que implica el mismo.

En la edad también se observa relación con el *burnout*: las edades comprendidas entre los 30 y los 40 años, son más propensas a experimentar *burnout*. González (2008) se basó en los estudios realizados por Chalvin y cols. A partir de ello, determinó que se ha observado que las mujeres de mayor edad tienen un locus de control interno y que usan estrategias de afrontamiento dirigido al problema, presentan menores niveles de estrés y de *burnout* que sus compañeras de menor edad.

Otra de las variables es el estado civil: se ha analizado que los jóvenes solteros, según González (2008) menciona, en especial los hombres, experimentan más *burnout* comparado con sus compañeros casados. Sin embargo, no se ha determinado exactamente a qué se deba esta diferencia, aunque en algunos estudios se ha determinado que los casados presentan menor índice de *burnout* debido a que llevan una vida relativamente más ordenada y por el apoyo tanto afectivo como práctico, así como la comprensión que puede encontrar el trabajador en su hogar. Asimismo, es importante destacar en este apartado que cuando existen hijos pequeños del trabajador, le proporcionan gran satisfacción y esto le resta la adversidad que pueda encontrar en el trabajo o las molestias diarias, o bien, le proporciona una visión diferente y positiva de su vida personal.

Según González (2008), el nivel educacional también ha sido destacado en algunos estudios como una variable del *burnout*. En este sentido, los profesionales que cuentan con un mayor nivel de estudios, son los que experimentan un nivel más bajo de *burnout*. Por el contrario, los trabajadores que no presentan un alto nivel

educativo tienden a padecer *burnout* más comúnmente, a pesar de que los resultados no son definitivos.

Se ha observado que aquellos profesionales que tienen otras aficiones, además de sus intereses profesionales, y que practican alguna otra actividad, son menos vulnerables al estrés y al *burnout*.

González (2008) considera que existen otras variables personales como la autoestima y el sentimiento de competencia profesional o la autoconfianza, las cuales son elementos esenciales para afrontar las situaciones de estrés, para esto, hay que tener presente que la adaptación al estrés y el afrontamiento del mismo es un proceso continuo, en donde los mecanismos de este pueden cambiar con el tiempo, de hecho, el *burnout* se produce cuando los mecanismos que fueron eficaces en el pasado, dejan de serlo.

La sensación de que uno no consigue los objetivos prefijados o que la persona no disfruta de su trabajo (insatisfacción laboral) sería también otro de los detonantes del *burnout*. Así que recibir *feedback* (retroalimentación) positiva, incrementa la satisfacción laboral, ya que así, el profesional puede percibir que su trabajo es valioso y significativo. Aunque también se recibe una gran gratificación personal y profesional cuando se tiene la sensación de que el trabajo propio está ayudando realmente a la empresa.

Con base en lo anterior, se determinaron estudios que indican que el trabajador presenta *burnout* cuando no se siente competente para realizar las tareas necesarias para cumplir con sus expectativas de colaboración a la empresa.

Por último, González (2008) menciona que la autoeficacia es otra variable moduladora del *burnout*, en función de las condiciones de trabajo, ya que protege del cansancio laboral, pero cuando hay una ambigüedad de roles, incrementa la posibilidad de padecer dicho síndrome.

2.5.2 Variables de organización y ambientales

“Se han encontrado una gran cantidad de diferentes fuentes de estrés, desde las condiciones físicas de trabajo hasta las características de la propia organización. La presencia de estas fuentes de estrés solas o en conjunto, facilitan el desarrollo de estrés crónico y del *burnout*. De hecho, sería la combinación de estas variables ambientales y de organización con las personales, las que desencadenarían el síndrome” (González; 2008: 22).

González (2008) señala que primeramente, la relación con los otros miembros del equipo de trabajo puede ser una fuente potencial de estrés o de satisfactores, ya que los trabajadores tienen siempre un objetivo en común y si estos están en coordinación para conseguirlo, podrán así evitar un nivel alto de estrés. Asimismo, el autor menciona que sin embargo, el trabajo en equipo también puede ser una fuente

generadora de *burnout*, ya que los problemas de comunicación entre los trabajadores, la falta de recursos, experiencia y formación, pueden llevar al trabajador a un nivel de *burnout* que puede ser considerable.

El apoyo social y emocional de los compañeros de trabajo podría ser crucial para evitar el malestar y de esa manera, impedir la aparición del *burnout* y el estrés personal excesivo.

Por otra parte “la percepción de exceso o carga laboral también es un elemento que se relaciona con el padecimiento del *burnout*, en especial con el agotamiento emocional, existen ciertos factores que pueden ayudar a reducir el exceso o carga laboral entre los cuales destacan la autonomía personal, la flexibilidad de horario, la participación, la asignación de tareas en grupo y las limitantes dentro del área de trabajo. A esto se añade el trato injusto percibido por los trabajadores como uno de los principales desencadenantes del *burnout*, un trato que puede ser producido por la institución o por un supervisor en particular” (González; 2008: 23).

Resulta claro que las variables vistas anteriormente, son factores determinantes a la hora de evaluar si una persona padece el síndrome de *burnout*. El agotamiento emocional y la baja realización personal podrían dar lugar a la despersonalización, es notable que los profesionales que padecen de estrés y que no son atendidos, con el paso del tiempo desarrollen más estrés hasta el punto de llegar

a padecer *burnout*, en este sentido cuando una o más fuentes de estrés aparecen se combinan y así provocan que surja dicho padecimiento.

2.6 Prevención del *burnout*

Cabe aclarar que el *burnout* no es una enfermedad que pueda ser atacada directamente por medio de tratamientos, sin embargo, a continuación se expondrán algunas herramientas o estrategias que pueden ser utilizadas para evitar el desarrollo de este fenómeno o de igual manera, prevenirlo.

De acuerdo con Apiquian (2007) al síndrome de *burnout* se le puede hacer frente más fácilmente cuando apenas está en su fase inicial, que cuando ya está avanzado o establecido totalmente. Cuando el *burnout* está comenzando, es más fácil que los compañeros más cercanos al trabajador se den cuenta primero que él, por lo que amigos, compañeros o superiores pueden ser el mejor sistema de alarma para detectar el *burnout* y por eso mismo, todos los profesionales del equipo deben darse cuenta de que ellos mismos representan la mejor prevención de esta condición, para sus compañeros.

Con base en lo que expresa Apiquian (2007) existen diferentes técnicas que se pueden utilizar dentro de la empresa como método preventivo a la aparición de *burnout*.

- Brindar información sobre el *burnout*, sus síntomas y consecuencias principales, para que sea más fácil detectarlo a tiempo.
- Vigilar constantemente las condiciones de trabajo y ambiente laboral, fomentando el trabajo en equipo.
- Diseñar e implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, desarrollo gerencial, entre otras cualidades necesarias para la alta dirección.
- Implementar cursos de inducción, de ajuste al puesto y a la organización para el personal de nuevo ingreso.
- Anticiparse a los cambios, brindando talleres que contribuyan a desarrollar habilidades, conocimientos y estrategias para enfrentarse a estos.

2.7 Intervención ante el *burnout*

Con base en la repercusión que ha tenido el síndrome de *burnout* en los últimos años, en la vida personal y laboral de los trabajadores, es importante conocer y emplear alternativas que sirvan para disminuir o eliminar el impacto que tiene este problema en las personas y en las organizaciones.

Respecto a esto, Guillén y Guil (2000) explican la existencia de estrategias para afrontar el *burnout* desde diversas perspectivas: institucional, organizacional e individual.

Los programas de intervención que estos autores mencionan, deben integrar tres niveles:

- “Intervención sobre los estresores laborales (individuales, organizacionales y la interacción de ambos).
- Intervención sobre el nivel de estrés evaluado por el individuo y por los demás.
- Intervención sobre las consecuencias del estrés (psicológicas, fisiológicas y conductuales)” (Guillén y Guil; 2000: 287).

Los autores señalan que además de estos niveles, han de considerarse las variables de estresores extra organizacionales, las diferencias individuales (tanto cognitivas como perceptuales) y las características demográficas. Concluyen además, que existe la necesidad de crear en los individuos los recursos adecuados para controlar los niveles de estrés mediante las técnicas que la psicología de la salud ha estudiado e implementado, ya que en muchas ocasiones resulta imposible eliminar la fuente del estrés, ante lo cual queda únicamente la posibilidad de afrontarlo de una manera más saludable.

A continuación se plantearán algunas técnicas que han sido utilizadas en los programas para lograr el manejo del estrés, todo en relación a lo descrito por Guillén y Guil (2000: 288):

- “Técnicas de relajación y meditación: Una de las más conocidas es la relajación progresiva de Jacobson, que consiste en hacer que la persona sea capaz de identificar el estado de tensión de cada parte del cuerpo, mediante ejercicios físicos de concentración y relajación.

Posteriormente, al identificar la tensión en alguna zona o zonas específicas, pondrá en marcha los recursos aprendidos para relajar dichas zonas.

- Técnicas de *biofeedback*. Proceso por el cual se proporciona al individuo información sobre determinados estados biológicos propios. El objetivo es que el individuo logre interpretar la información biológica que se le proporciona y la use para adquirir control sobre los procesos y parámetros biológicos concretos.

- Práctica de ejercicios físicos y desarrollo de hábitos saludables. Revisiones realizadas ponen de manifiesto que las personas con buena condición física tienen una respuesta reducida ante los estresores, con lo que el ejercicio actúa bien como un recurso de afrontamiento o como un inoculador que facilita al individuo responder y defenderse mejor ante los diversos estresores.

Asimismo, el tipo de ejercicio que parece proporcionar mayores beneficios para la salud es el aeróbico, y se ha determinado que para lograr resultados adecuados, el ejercicio se debe realizar tres o cuatro veces por semana.

- Técnicas cognitivas y técnicas de autocontrol. Los componentes cognitivos involucrados en una situación estresante son variados y pueden estar alterados

en uno o varios puntos del proceso. Si estos aspectos están incidiendo en las experiencias de estrés, las técnicas cognitivas resultarán eficaces en la superación de las experiencias estresantes y en la reducción de los efectos negativos del estrés. Son numerosas las técnicas existentes.” (Guillén y Guil; 2000: 288).

En lo que se refiere a las intervenciones por parte de las instituciones o las organizaciones, se plantean varios métodos de intervención, Cascio y Guillén (2010) proponen las siguientes medidas:

- Mejorar el entorno físico, al ofrecer a los trabajadores un espacio que resulte cómodo para sus actividades y de esta manera, reducir el estrés.
- Optimizar la planificación laboral, mediante la programación de tiempos definidos, el poder afrontar la realidad con eficacia y establecer prioridades en todas las áreas.
- Proporcionar mejores condiciones de trabajo a los empleados.
- Que la responsabilidad otorgada se base siempre en el nivel de formación del trabajador y las competencias que este presente.
- La creación de mecanismos que se enfoquen en revisar el funcionamiento de la organización en general.
- Definir y programar las funciones y tareas laborales que se le presenten a los empleados.

- Brindar al trabajador la oportunidad de participar y tomar decisiones para que surja el sentimiento de pertenencia a la empresa.

Es necesario mencionar que estos programas deben tomar en cuenta siempre las siguientes características: proponer objetivos específicos, establecer metas que se puedan evaluar, determinar objetivos alcanzables, introducir beneficios tanto individuales como organizacionales, lograr el apoyo de la dirección y centrarse en cambios de actitud al modificar conductas y habilidades.

El síndrome de *burnout* afecta muchas áreas de la vida, por lo que es importante que las intervenciones consideren tres niveles:

- “A nivel individual: considerar los procesos cognitivos de autoevaluación de los empleados, y el desarrollo de estrategias cognitivo – conductuales que le permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés o neutralizar las secuencias negativas de esa experiencia para adaptarse a las circunstancias.
- A nivel grupal: potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de trabajo.
- A nivel organizacional: eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome” (Apiquian; 2007: 3.

Las estrategias de intervención individual, según Apiquian (2007), buscan fomentar la adquisición de algunas técnicas que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes de estrés laboral. Estas se clasifican en fisiológicas, conductuales y cognitivas.

- Las técnicas fisiológicas: están orientadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico provocado por las fuentes de estrés laboral. Dentro de estas se encuentran la relajación física, el control de la respiración y el *biofeedback* (retroalimentación), entre otras.
- Las técnicas conductuales: buscan que el sujeto domine un conjunto de habilidades y comportamientos para el afrontamiento de problemas laborales. Entre ellas se encuentran el entrenamiento asertivo, el de habilidades sociales, las técnicas de solución de problemas y las de autocontrol.
- Las técnicas conductuales tienen como objetivo mejorar la percepción, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales y de los recursos personales que realiza el individuo. Entre ellas se encuentran la reestructuración cognitiva, el control de pensamientos irracionales y la Terapia Racional Emotiva (Apiquian; 2007).

Las estrategias de intervención grupal, según Apiquian (2007), tienen como objetivo romper el aislamiento, mejorando los procesos de socialización. Para ello es

importante promover políticas de trabajo cooperativo, integración de equipos multidisciplinarios y reuniones de grupo. Se ha constatado que el apoyo social amortigua los efectos perniciosos de las fuentes de estrés laboral e incrementa la capacidad del individuo para afrontarlas.

Las estrategias de intervención organizacional, según Apiquian (2007), se centran en tratar de reducir las situaciones generadoras de estrés laboral, a través de la modificación del ambiente físico, la estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, por citar algunos factores; con el propósito de crear estructuras más horizontales, descentralización en la toma de decisiones, brindar mayor independencia y autonomía, promociones internas justas que busquen el desarrollo de carrera de los empleados, flexibilidad horaria, sueldos cooperativos, entre otras mejoras.

2.8 Medición

Para la medición del *burnout*, se han desarrollado múltiples pruebas o herramientas de medición. Guillén y Guil (2000) nombran como la más destacada la “Maslach Burnout Inventory” (MBI) que fue desarrollada en el año 1981, cuenta con 22 items que evalúan los tres componentes del *burnout*: agotamiento emocional (9 items) despersonalización (5 items) y realización personal (8 items). Se basó en una escala Likert con siete opciones de respuesta, cuyo rango abarca desde “Nunca” hasta “Todos los días”.

Asimismo, Guillén y Guil (2000) nombran a García Izquierdo, quien en el año 1990 desarrolló una Escala de Efectos Psíquicos del *burnout* (EPB), en el cual englobó dos componentes del síntoma: las actitudes negativas en el desempeño laboral y el agotamiento emocional que causa la actividad en el trabajo.

Posteriormente, en el año 2007 en la ciudad de México, Jesús Felipe Uribe Prado, desarrolló la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EDO) la cual se basa en los tres componentes de *burnout*: agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal.

Dicha escala tiene como objetivo evaluar, a través de 130 reactivos, el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral (Uribe; 2010).

De esta manera se ha podido revisar el alcance que tiene el desgaste ocupacional en el entorno laboral actual, así como las opciones de intervención que se tienen.

Una vez revisado el marco teórico, en las páginas restantes se explican los pormenores metodológicos que condujeron al cumplimiento de los objetivos prácticos y del general.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

En el presente capítulo se describirá la metodología utilizada en la investigación; para ello, está dividido en dos partes: la primera está enfocada en las características de la estrategia de investigación o cuadrante metodológico; en la segunda parte, se expondrán los resultados obtenidos de la investigación de campo, así como el análisis e interpretación de la información. Al finalizar el capítulo se expondrán las conclusiones formuladas a partir de los resultados de obtenidos.

3.1 Descripción metodológica.

Según Grinnell (citado por Hernández y cols.; 2008), existen dos enfoques de investigación: cualitativo y cuantitativo, ambos mantienen un proceso sumamente cuidadoso, sistemático y empírico en su afán de generar conocimiento, ambos utilizan cinco fases similares:

- A. Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- B. Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- C. Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- D. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.

- E. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas, o incluso para generar otras.

3.1.1 Enfoque cuantitativo.

Se desarrollará de manera más profunda el enfoque cuantitativo, que fue utilizado en la presente investigación:

El enfoque cuantitativo se puede definir como aquel “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.; 2008: 5).

Según Hernández y cols. (2008), el enfoque cuantitativo tiene las siguientes características:

- A. La investigación plantea un problema de estudio delimitado y concreto; cuando ya está planteado el problema, se revisa lo que se ha investigado anteriormente, por consiguiente, se plantea el marco teórico para poder derivar una hipótesis, la cual se va a someter a prueba mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados y así el investigador recolecta datos numéricos de los participantes o fenómenos que estudia y los analiza mediante procedimientos estadísticos.

- B. La hipótesis se genera antes de la recolección de datos.
- C. La recolección de datos se fundamenta en la medición. Esta recaudación se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.
- D. Los datos se representan mediante números y se deben analizar mediante métodos estadísticos.
- E. En dicho proceso se busca que exista un máximo control para lograr que otras explicaciones posibles a la propuesta del estudio (hipótesis), sean desechadas y se excluya la incertidumbre y minimice el error.
- F. Los análisis cuantitativos fragmentan los datos en partes, para responder al planteamiento del problema.
- G. La investigación cuantitativa debe ser lo más objetiva posible. Los fenómenos que se observan no deben ser afectados de ninguna manera por el investigador.
- H. Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado.
- I. En la investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo (muestra) a una colectividad mayor (población).
- J. Al final, se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos.
- K. En este enfoque, si se sigue rigurosamente el proceso, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad.
- L. Esta orientación metodológica utiliza la lógica o razonamiento deductivo.
- M. La búsqueda cuantitativa ocurre en la realidad externa al individuo.

3.1.2 Alcance correlacional.

El alcance constituye un continuo de causalidad que puede tener una investigación, es decir, es aquella particularidad que se encarga de marcar los límites de la investigación.

El alcance hace referencia del hasta dónde se pretende llegar con la investigación. Se clasifica en cuatro tipos principales, según Hernández y cols. (2008): exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. En esta ocasión y debido a los fines de la investigación, se utilizó el alcance correlacional, esto es, se revisó el vínculo de dos variables dentro de una misma población.

El alcance correlacional de la investigación se encarga de asociar variables mediante un mismo patrón para un grupo o población. Su propósito principal es el conocer la relación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular (Hernández y cols.; 2008).

3.1.3 Diseño no experimental.

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, ya que no se manipularon las variables de manera deliberada, sino que únicamente se observaron los fenómenos tal como se presentan en su ambiente natural, para después analizarlos (Hernández y cols.; 2008).

A continuación, se analizará de manera más profunda y desarrollada el diseño no experimental de la investigación.

Como señalan Kerlinger y Lee (2002: 78), “en la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o a los tratamientos”.

En una investigación no experimental no se construyen las situaciones, solamente se observan las ya existentes, no provocadas intencionalmente por quien la realiza. Las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Hernández y cols.; 2008).

3.1.4 Extensión transversal.

La presente investigación fue de tipo transversal, la cual según Hernández y cols. (2008), se encarga de recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

Puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores, así como diferentes comunidades, situaciones o eventos.

3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Centty (2010), las técnicas tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, ya que son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de investigación.

En esta ocasión, se utilizó como técnica la aplicación de dos pruebas psicométricas: el Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado (IDARE, de Spielberger y Días-Guerrero; 1975) y Escala de Desgaste Ocupacional (EDO, elaborada por Uribe; 2010).

De manera específica, “una prueba psicométrica es un instrumento diseñado para producir una valoración cuantitativa de algún o algunos atributos psicológicos” (Carter; 2004: 11)

Estas pruebas son herramientas utilizadas con frecuencia en empresas para dar una valoración exacta del individuo, mediante la medición de procesos mentales, así como actitudes o aptitudes; de igual manera, son usadas como parte del proceso de selección de personal.

La primera prueba que se aplicó fue el Inventario de Ansiedad: Rasgo-Estado, creada por Charles D. Spielberger y Rogelio Díaz-Guerrero (1975), la cual fue utilizada para la medición de la ansiedad, la cual es el principal síntoma del estrés.

Pretende medir dos dimensiones de ansiedad: la escala A-Estado cuenta con 20 afirmaciones que requieren que los sujetos indiquen cómo se sienten en un momento dado; mientras que la escala A-Rasgo también consta de 20 afirmaciones en las que se les pide a los sujetos que respondan cómo se sienten generalmente.

La segunda prueba utilizada fue la Escala de Degaste Ocupacional, creada por Jesús Felipe Uribe Prado (2010), la cual consta de 130 reactivos, de los cuales fueron utilizados 50 para determinar si se presenta el síndrome de *burnout*.

Dicho síndrome está compuesto por tres dimensiones: agotamiento, despersonalización e insatisfacción del logro, las cuales fueron evaluadas con sus respectivos reactivos.

3.2 Población y muestra

Para Hernández y cols. (2008) una población es descrita como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. La población será aquel conjunto de personas que pretenden ser estudiadas y sobre las cuales se pretende generalizar los resultados.

Para esta investigación, fue tomada como población la totalidad de empleados que laboran en la tienda departamental C&A, la cual se conforma con un total de 38 empleados divididos en varias áreas o departamentos.

De manera complementaria, “una muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se van a recolectar datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (Hernández y cols.; 2008: 173)

Para llevar a cabo esta investigación, no fue necesario realizar un proceso para extraer una muestra representativa, debido a que la población total es muy reducida y, en razón de ello, se decidió realizar la aplicación de las pruebas a todos los empleados.

3.3 Descripción del proceso de investigación

El interés para llevar a cabo esta investigación surgió de la necesidad de conocer más a fondo las variables de estrés y *burnout*, para poder observarlas de manera presencial dentro de un contexto laboral, puesto que ya antes se había trabajado en esta empresa y se conocía, al menos de manera superficial, los problemas que existían.

Se dio inicio a esta investigación mediante la estructuración, de manera metodológica, de un proyecto, el cual comenzó con la búsqueda de antecedentes que pudieran respaldar de alguna manera lo que se llevó a cabo, y asimismo, describir que es un problema que se ha presentado con anterioridad en distintos contextos laborales; posteriormente se redactó por qué este es un problema en la actualidad para dicha empresa y se prosiguió con la formulación de una pregunta de investigación.

A partir de la pregunta de investigación ya formulada, se plantearon los objetivos que se pretenden cumplir a lo largo de ella, así como la hipótesis de investigación y la nula, las cuales se comprobaron al finalizar el estudio; se elaboró una justificación y se describió el marco de referencia de la empresa en donde se llevó a cabo.

Después se elaboró un capítulo por cada variable de investigación, en donde se redactó información relevante que sustenta ambas variables. Una vez que se tuvieron ambos capítulos y para continuar con el proceso metodológico, se elaboró un tercer capítulo con las especificaciones metodológicas requeridas.

En la parte práctica de la investigación, se acudió a la empresa C&A Uruapan a solicitar los permisos requeridos para llevar a cabo la aplicación de las pruebas psicométricas a los empleados de dicho establecimiento; una vez que se obtuvieron los permisos, se realizó la aplicación de ambas pruebas a lo largo de una semana, debido a los distintos horarios que se manejan para los trabajadores.

Concluyendo con éxito la fase práctica, se realizó el vaciado de la puntuación bruta obtenida tras la aplicación, en una hoja electrónica de cálculo en el programa de Microsoft Excel. Posteriormente, se utilizaron las fórmulas necesarias para convertir el puntaje bruto en normalizado, específicamente puntajes T.

Después de lo anterior, se realizaron los procesos estadísticos necesarios para obtener las medidas de tendencia central y dispersión, así como los resultados de la

correlación existente entre el estrés y el *burnout* que se presentó en los empleados. Este proceso de investigación se finalizó con la redacción de los análisis y conclusiones pertinentes, así como un anexo de los resultados de manera gráfica, para la mejor comprensión de los resultados.

3.4 Análisis e interpretación de resultados

En este apartado se mostrará el análisis e interpretación de los datos estadísticos que fueron arrojados tras la aplicación de las pruebas IDARE y EDO. En ellos se explican los hallazgos encontrados que constituyen el resultado final, con lo cual se llegó a las conclusiones para culminar la investigación.

En los siguientes apartados se explicará lo encontrado en cada variable y finalmente la relación existente entre ambas. Los resultados se presentan en tres categorías las cuales son: “El estrés en los empleados que laboran en C&A, en Uruapan”, “Los indicadores de desgaste ocupacional (*burnout*) en los empleados que laboran en C&A, en Uruapan” y “La relación entre el nivel de estrés y los indicadores de desgaste ocupacional (*burnout*) en los empleados que laboran en C&A, en Uruapan”.

3.4.1 El estrés en los empleados que laboran en C&A, en Uruapan

Como se explicó en el capítulo 1, Fontana (1992) define la palabra estrés como aquella exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo. Si dichas capacidades permiten que la persona controle y disfrute la estimulación implicada, entonces es un estrés provechoso; si no lo permiten y la exigencia es debilitante, entonces el estrés será molesto.

Una vez medida esta variable, en los resultados obtenidos tras la aplicación de la prueba IDARE y presentados en escalas de puntajes T, se encontró que la media en el nivel de estrés fue de 50. La media es la suma de un conjunto de datos, divididos entre el número de medidas (Elorza; 2007).

De igual modo se obtuvo la mediana, que es de 48. Esta medida representa el valor medio de un conjunto de valores ordenados: el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas (Elorza; 2007).

En cuanto a esta escala, la moda fue de 45. Este término se define como la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones (Elorza; 2007).

Asimismo, se obtuvo el valor de una medida de dispersión: la desviación estándar, la cual es la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividido entre el total de observaciones (Elorza; 2007). El valor obtenido de la escala de estrés fue de 10.

Con base en los resultados estadísticos que se obtuvieron tras la aplicación del instrumento, se puede interpretar que las medidas de tendencia central se ubican dentro del nivel promedio. Es decir, los sujetos evaluados se ubican dentro de los parámetros normales. La medida de dispersión indica que los valores se encuentran cercanos a la media aritmética.

Con el fin de demostrar un análisis detallado a continuación se presentan los porcentajes de sujetos con puntajes altos en la escala de estrés, es decir, aquellos que se encuentran por arriba de T 60.

En la escala de estrés, el 18% de los sujetos se ubican por arriba del puntaje referido. El resultado mencionado anteriormente muestra que son bajos los porcentajes de sujetos que se encuentran con niveles altos en el cuadro de estrés.

3.4.2 Los indicadores de desgaste ocupacional (*burnout*) en los empleados que laboran en C&A, en Uruapan.

De acuerdo con lo señalado por Maslach (citado por Ruza; 2003) el *burnout* se caracteriza por tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional, el cual consiste en un sentimiento de agotamiento causado por la exigencia de las tareas que no le parecen atractivas al empleado; la despersonalización, la cual implica una conducta de rechazo a las demás personas, culpándolos de su situación y refiriéndose a ellos como si se tratara de objetos; y la falta de realización personal o insatisfacción del logro, que consiste en mantener una actitud negativa hacia uno mismo y su trabajo, así como una pérdida de interés por este, irritabilidad, baja productividad y carencia de autoestima.

En esta investigación se midió esta variable por medio de la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), en la cual se obtuvieron datos relevantes en

cada una de sus subescalas. Los índices, traducidos a puntajes T, se muestran a continuación.

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 46, una mediana de 45, una moda de 44 y una desviación estándar de 9.

Asimismo, en la escala de despersonalización se obtuvo una media de 47, una mediana de 46, una moda de 38 y una desviación estándar de 8.

Finalmente, en la escala de insatisfacción del logro se obtuvo una media de 49, una mediana de 47, una moda de 49 y una desviación estándar de 9.

Además de presentar los datos de las medidas de tendencia central y desviación estándar, se presentan a continuación los porcentajes de los sujetos que tuvieron puntajes significativamente altos en cada escala, esto es, por encima de T 60.

En la escala de agotamiento, el 11% de sujetos se encuentran por arriba del puntaje mencionado; en la escala de despersonalización, el porcentaje fue de 3%; por último, en la escala de insatisfacción de logro, el 16%.

Con base en los datos anteriores, se puede afirmar que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional evaluados, indican que los sujetos se

encuentran en niveles promedios de cada escala, dado que son pocos los sujetos de la muestra que se encuentran con un alto nivel de desgaste ocupacional.

3.4.3 La relación entre el nivel de estrés y los indicadores de desgaste ocupacional (*burnout*) en los empleados que laboran en C&A, en Uruapan.

En la investigación realizada en C&A, en Uruapan, referente a la relación entre ambas variables mencionadas, se encontraron los siguientes resultados.

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de correlación de 0.42, de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre dichas variables existe una correlación positiva media, de acuerdo con la clasificación de correlación que plantean Hernández y cols. (2008).

Por otro lado, para obtener la varianza de factores comunes, únicamente se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la “r” de Pearson (Hernández y cols.; 2008).

El resultado de la varianza fue de 0.17, lo que significa que entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento hay una relación del 17%.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.20, lo cual indica una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza fue de 0.04, es decir, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización hay una relación del 4%.

Por último, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción del logro existe un coeficiente de correlación de 0.34, lo que significa que existe una correlación positiva media.

El resultado de la varianza fue de 0.11, es decir, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción del logro hay una relación del 11%.

Con base en lo anterior, se puede afirmar que el nivel de estrés se relaciona en forma significativa con las escalas de agotamiento y de insatisfacción del logro, lo cual se considera estadísticamente significativo, porque rebasa el 10% de influencia entre variables.

Por otra parte no existe una relación significativa entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización, ya que el porcentaje de relación entre variables fue de 4%, es decir, menor al 10%.

En relación con los resultados presentados, se confirma la hipótesis de trabajo, la cual afirma que existe una relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores de desgaste ocupacional (*burnout*) que presentan los empleados que

laboran en C&A, en Uruapan, para los casos de las escalas de agotamiento e insatisfacción del logro.

Por otra parte, se corrobora la hipótesis nula, la cual señala que no existe una relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores de desgaste ocupacional (*burnout*) que presentan los empleados que laboran en C&A, en Uruapan, para el caso de la escala de despersonalización.

CONCLUSIONES

Las conclusiones relevantes se basan en el logro de los objetivos de la presente investigación. Los objetivos particulares número 1, 2, 3 y 4, de carácter teórico, que se refieren a la conceptualización, causas y consecuencias de la variable estrés, fueron alcanzados en la descripción y análisis del capítulo teórico número 1.

Mientras tanto, los objetivos particulares 5, 6, 7 y 8, planteados en relación con la segunda variable de la presente investigación, fueron logrados en el capítulo número 2, en el cual se exponen tanto los indicadores del desgaste ocupacional (*burnout*) como las aproximaciones teóricas de tal fenómeno y sus principales aspectos de tipo psicológico, que el investigador debe conocer.

El objetivo señalado con el número 9, que plantea medir el nivel de estrés en los empleados que laboran en C&A, en Uruapan, se alcanzó con la administración del test psicométrico IDARE.

De igual manera, el objetivo número 10, referido a medir el nivel de los indicadores de desgaste ocupacional (*burnout*) que presentan los empleados que laboran en C&A, en Uruapan, también fue alcanzado con base en la aplicación de la prueba psicológica denominada EDO.

Tras la realización de la presente investigación se llegó al cumplimiento del objetivo general, el cual plantea determinar si existe relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional (*burnout*) en los empleados que laboran en C&A, en Uruapan, gracias al logro de los objetivos particulares enunciados anteriormente.

Acompañando lo anterior, la hipótesis de trabajo, que señalaba que existe relación significativa entre el nivel de estrés y el nivel de *burnout* que presentan los empleados que laboran en C&A, en Uruapan, Michoacán, México, fue aprobada, debido a los resultados obtenidos tras la aplicación de las pruebas y la evaluación de los resultados.

Finalmente, como hallazgo fundamental se llegó a la conclusión de que los indicadores de desgaste ocupacional (*burnout*) que tienen mayor relación con el estrés, son el agotamiento y la insatisfacción del logro.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, Ch. M. (2006)
Síndrome de *burnout* en los maestros de CCH.
Tesis de Maestría. Universidad Pedagógica de Durango. México.
- Apiquian Guitart, Alejandra. (2007)
El síndrome de *burnout* en las empresas.
Editorial Universidad Anáhuac México Norte. Yucatán, México.
- Bosqued, Marisa. (2008)
Quemados, el síndrome de *burnout*.
Editorial Paidós Ibérica. Barcelona, España.
- Carter, Philip. (2004)
IQ y Test Psicométricos: Valore su personalidad, aptitud e inteligencia.
Editorial Gestión 2000. Barcelona, España.
- Cascio Pirri, Andres; Guillén Gestoso, Carlos (Coordinadores). (2010)
Psicología del trabajo.
Editorial Ariel. Barcelona.
- Cooper, Cary L. (1998)
Teorías del Estrés Organizacional
Editorial Illustrated. Oxford.
- Doron, Roland; Parot, Françoise. (1998)
Diccionario Akal de Psicología.
Akal Ediciones. Madrid, España.
- Elorza Pérez-Tejada, Aroldo. (2007)
Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y la salud.
Editorial Cengage Learning. México.
- Fontana, David. (1992)
Control de estrés.
Editorial Manual Moderno. México.
- González Barón, Manuel. (2008)
El síndrome de Agotamiento profesional en oncología.
Editorial Panamericana. Madrid, España.
- Guillén G., Carlos; Guil B., Rocío. (2000)
Psicología del trabajo para las relaciones laborales.
Editorial McGraw-Hill. México.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2008)
Metodología de la investigación.
Editorial McGraw-Hill. México.

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

Kerlinger, Fred N.; Lee, Howard B. (2002)
Investigación del comportamiento: Metodología de la investigación en ciencias sociales.
Editorial McGraw-Hill. México.

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

Luna Luna, Milton Carlos (2011)
Desgaste ocupacional y su relación con el estrés en trabajadores de Gas Nieto en Uruapan, Michoacán.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C. Uruapan, Michoacán, México.

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

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

Ruza, Francisco. (2003)
Cuidados intensivos pediátricos.
Editorial Norma-Capitel. Madrid, España.

Sánchez Azuara, María Elena; De Luca, Adriano; Pérez Silva, Rafael. (2007)
Emociones, estrés y espontaneidad.
Editorial Ítaca. México.

Spielberger, Charles D.; Díaz-Guerrero, Rogelio. (1975)
IDARE. Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado.
Editorial Manual Moderno. México.

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

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

MESOGRAFÍA

Centty Villafuerte, Deymor B. (2010)

“Manual metodológico para el investigador científico”

[http://www.eumed.net/libros-](http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm)

[gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm](http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm)

Forbes Álvarez, Roger. (2011)

“El síndrome de *burnout*: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa”

Revista éxito empresarial. No. 60. Publicación periódica de CEGESTI. México, D.F.

[http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.p](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
df

Organización Mundial de la Salud. (2001)

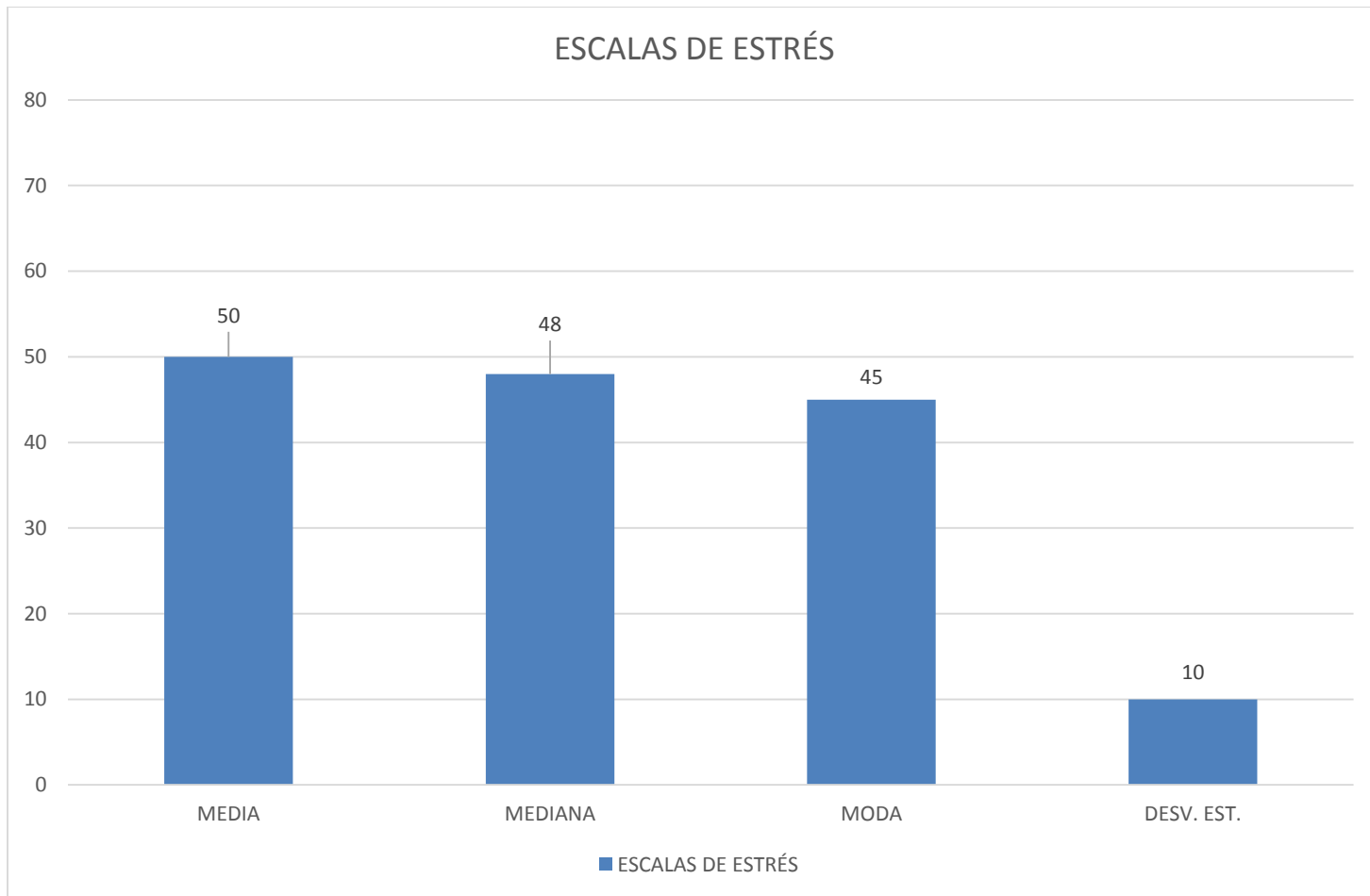
“Plan regional en salud de los trabajadores”

Washington, D.C.

http://www.who.int/occupational_health/regions/en/oehamplanreg.pdf?ua=1

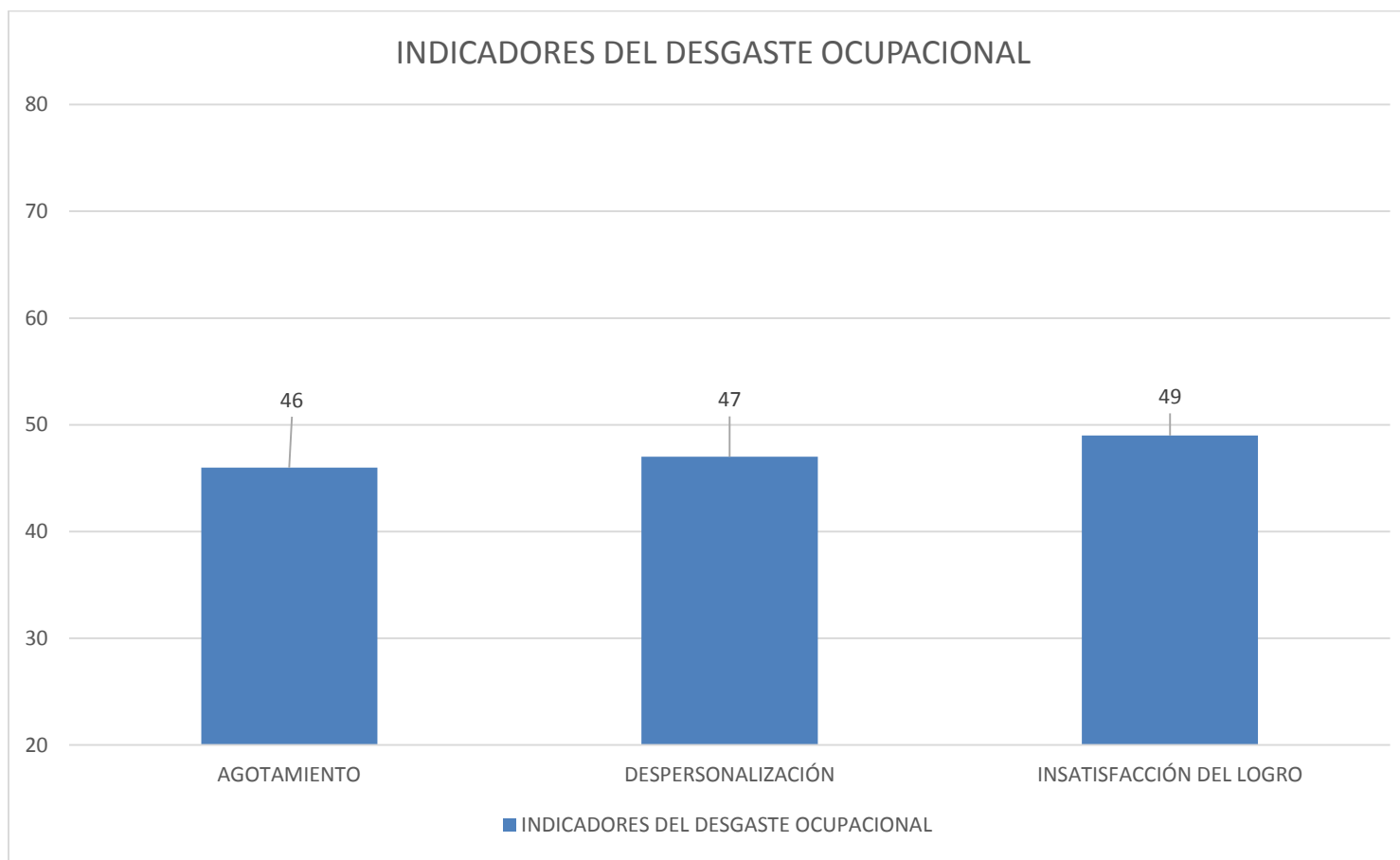
ANEXO 1

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL DE LA ESCALA DE ESTRÉS



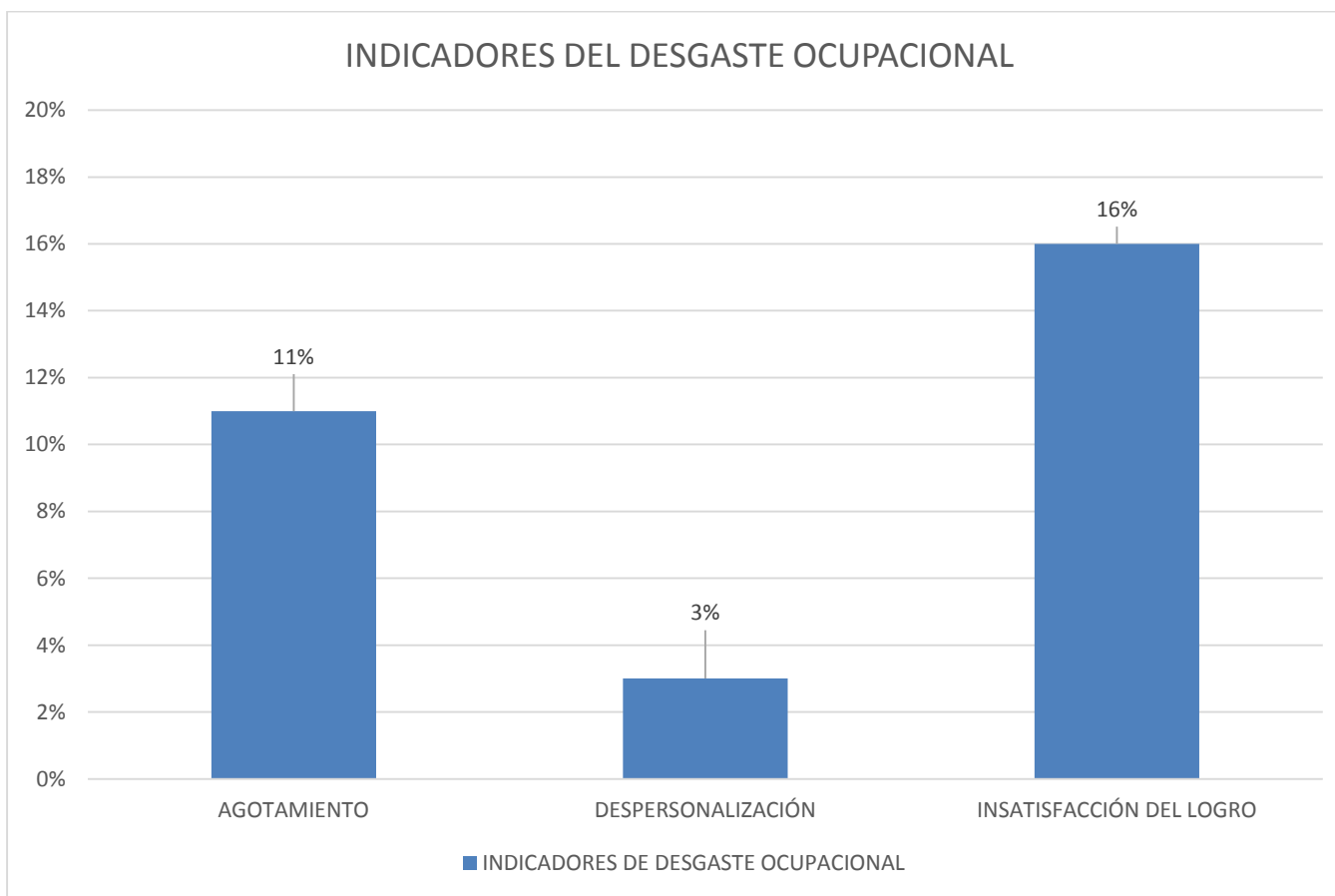
ANEXO 2

MEDIA ARITMÉTICA DE LA ESCALA DE INDICADORES DEL DESGASTE OCUPACIONAL



ANEXO 3

PORCENTAJE DE SUJETOS CON PUNTAJES ALTOS EN LOS INDICADORES DEL DESGASTE OCUPACIONAL



ANEXO 4

PORCENTAJE DE CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y LOS INDICADORES DEL DESGASTE OCUPACIONAL

