



**UNIVERSIDAD  
DON VASCO**

**UNIVERSIDAD DON VASCO A.C.**

INCORPORACIÓN No. 8727-25 A LA

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

*DESGASTE OCUPACIONAL EN RELACIÓN CON EL NIVEL DE  
ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE GRUPO ELEKTRA*

**T E S I S**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**Anahí Arce Rocha**

**Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez**

**Uruapan, Michoacán. 21 de Junio de 2016**



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.

# ÍNDICE

## **Introducción.**

Antecedentes . . . . .	1
Planteamiento del problema . . . . .	5
Objetivos . . . . .	6
Hipótesis . . . . .	7
Operacionalización de las variables . . . . .	7
Justificación . . . . .	8
Marco de referencia . . . . .	9

## **Capítulo 1. Estrés.**

1.1. Antecedentes históricos del estrés . . . . .	13
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés . . . . .	16
1.2.1 Estrés como estímulo . . . . .	16
1.2.2. Estrés como respuesta . . . . .	17
1.2.3. Estrés como relación persona-entorno . . . . .	20
1.2.4. Conceptualización de estrés . . . . .	21
1.3. Los estresores . . . . .	22
1.3.1. Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos . . . . .	23
1.3.2. Estresores biogénicos . . . . .	24
1.3.3. Estresores en el ámbito laboral . . . . .	25
1.4 Procesos del pensamiento que favorecen el estrés . . . . .	28
1.5 Los moduladores del estrés . . . . .	31

1.5.1. El control percibido . . . . .	32
1.5.2. El apoyo social . . . . .	33
1.5.3. El tipo de personalidad: A/B . . . . .	33
1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos . . . . .	34
1.6 Los efectos negativos del estrés . . . . .	35

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

2.1. Marco conceptual . . . . .	38
2.1.1. Antecedentes del desgaste ocupacional . . . . .	38
2.1.2 Perspectivas teóricas . . . . .	39
2.1.3 Definiciones . . . . .	41
2.2. Componentes del desgaste ocupacional . . . . .	43
2.3. Desarrollo del <i>burnout</i> . . . . .	45
2.3.1 Fases del <i>burnout</i> . . . . .	45
2.3.2. Factores desencadenantes . . . . .	46
2.4. Estrategias de afrontamiento. . . . .	49
2.4.1 Intervención organizacional. . . . .	51
2.4.2 Estrategias personales. . . . .	53
2.5. Medición del <i>burnout</i> . . . . .	55
2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral . . . . .	58
2.7. Calidad de vida en el trabajo . . . . .	60
2.8. Estrés y desgaste ocupacional . . . . .	63

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

3.1. Descripción metodológica . . . . .	66
3.1.1. Enfoque cuantitativo . . . . .	67
3.1.2. Investigación no experimental . . . . .	69
3.1.3. Diseño transversal . . . . .	70
3.1.4. Alcance correlacional . . . . .	71
3.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos . . . . .	72
3.2. Población y muestra . . . . .	75
3.2.1. Delimitación y descripción de la población . . . . .	75
3.2.2. Proceso de selección de la muestra . . . . .	76
3.3. Descripción del proceso de investigación . . . . .	77
3.4. Análisis e interpretación de resultados . . . . .	84
3.4.1. Niveles de estrés en los trabajadores de Grupo Elektra . . . . .	84
3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional . . . . .	88
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional . . . . .	90
Conclusiones . . . . .	94
Bibliografía . . . . .	97
Hemerografía . . . . .	100
Mesografía . . . . .	101
Anexos.	

# INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende aportar información relevante a la psicología, por lo que se analizó si existe relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional. Para comenzar, es necesario conceptualizar los términos o ejes que se abordarán en el trabajo, por lo que enseguida se muestra la información necesaria para dicha tarea.

## **Antecedentes**

El desarrollo de la psicología ha sido tema importante para la mayoría de los psicólogos, ya que cada una de las investigaciones realizadas, han aportado algo importante en los diversos temas de la disciplina.

El estrés, diferente a lo que se podría pensar, proviene de la física y la arquitectura, que hacen referencia al término como la presión o fuerza que se pueda ejercer en un objeto y que puede deformarlo o romperlo. Por otro lado, es definido por Cano ([www.ucm.es](http://www.ucm.es)) como “el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento”. Asegura también que cuando los recursos de afrontamiento con los que el sujeto cuenta, no son suficientes, se da un proceso adaptativo, pero en el transcurso se pueden encontrar reacciones negativas como la ansiedad, la ira y la depresión.

Cano asegura que algunos autores definen la ansiedad y el estrés como sinónimos, ya que aseguran la ansiedad es una respuesta de alerta ante una situación desconocida pero, que puede ser de duración mínima, por otro lado, los estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la movilización de recursos para responder a la situación, cuando esta movilización de recursos se prolonga, es entonces que se está ante el estrés o situación estresante.

El desgaste ocupacional o estrés laboral asistencial fue, en sus inicios, descrito por Freudenberger como burnout en 1974. Moreno y cols. (1991: 271) señalan que “el término hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado específicamente en aquellas profesiones caracterizadas por una relación constante y directa con otras personas, más concretamente en aquellas profesiones que mantienen una relación de ayuda”.

Una de las conceptualizaciones más utilizadas del desgaste ocupacional o Síndrome de Burnout es la hecha por Maslach y Jackson (citado por Blandín y Martínez 2005) quienes lo describen como un estado múltiple de cansancio emocional, físico y mental causado por el estrés crónico, que ocurre cuando los profesionales del área asistencial experimentan períodos prolongados de interacción con sujetos que enfrentan exigencias emocionales. Además de señalar que el síndrome está caracterizado por tres factores: agotamiento emocional, despersonalización y percepción de bajo rendimiento personal.

Además, Pines y cols. (Citados por Moreno y cols.; 1991) describen el burnout como un estado de decaimiento físico, emocional y mental; caracterizado por cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional, y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente.

Dentro de las investigaciones que se han hecho al respecto, se encuentra la de Pérez (2012) que fue realizada en la subdelegación del IMMS en Uruapan. Su muestra fueron la totalidad de los trabajadores con edad de entre 20 y 50 años. Las pruebas utilizadas para medir dichas variables fueron: Perfil de Estrés de Kenneth Nowack (1999) y la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EDO) de Jesús Felipe Uribe Bravo (2010). Se encontró que el estrés tenía relación únicamente con la subescala de agotamiento laboral de la Escala de Desgaste Ocupacional, por lo que las dos subescalas restantes no mostraban indicadores significativos de relación.

Otra investigación fue llevada a cabo por Paredes (2013), en la que se estudió una muestra tomada de la empresa Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V. del área de telares, donde la predominancia fueron mujeres. La población tenía un nivel educativo entre primaria y preparatoria y se encontraban entre la edad de 30 a 50 años. Las pruebas utilizadas por el investigador fueron: la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS) de Reynolds y cols. (2007) y Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional de Uribe (2010). En esta investigación se encontró, en promedio, un nivel de estrés normal que sí se encuentra relacionado con el desgaste ocupacional que presenta la muestra.



Una más de las investigaciones que se han realizado en el marco del desgaste ocupacional en relación con el estrés, es de los autores Blandín y Martínez (2005), en la que se evaluaron 150 médicos residentes con edades entre 25 y 43 años, de ambos sexos. Se utilizó una encuesta de información general, el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, el Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Afrontamiento de Carver. Como resultado se obtuvo que, 15% de la muestra experimentó niveles de estrés laboral, el 28% presentó Síndrome de Burnout, el 53% percibió hacer uso de mecanismos de afrontamiento funcional, y las variables nivel de estrés laboral y uso de mecanismos de afrontamiento no funcionales, lograron explicar en un 13% la aparición del Síndrome de Burnout. Por lo tanto, los médicos residentes con estilos de afrontamiento no funcionales, tienen mayor probabilidad de padecer Síndrome de Burnout.

Los trabajadores de Grupo Elektra se encuentran en un proceso de cambio, mayor carga de trabajo e incluso desorientación. La empresa realizó una reestructuración para eliminar gastos en supervisores de área a nivel estado, localidad y distrito, por lo que alguno que se encontraban en tienda también fueron removidos de su puesto. Por dicha razón los trabajadores se encontraban bajo incertidumbre, después del despido de varios de sus compañeros, tuvieron que cubrir nuevas actividades. A esto, se suman los horarios que poco les permiten convivir en otras esferas de su vida por lo que resulta importante identificar los posibles casos que se pudieran presentar de estrés y desgaste ocupacional.

## **Planteamiento del problema**

México es considerado como un país en desarrollo, debido a que las empresas existentes en las ciudades han recibido inversión extranjera o interna y logran colocarse en un mercado competitivo. Con el crecimiento de las empresas, hay mayor demanda de mano de obra y mejores sueldos; sin embargo, con el crecimiento de las empresas se da una mayor demanda de producción, misma que no se maneja al mismo ritmo que la producción en sí. Las empresas optan por manejar un distinto ritmo de trabajo, introducir nuevos horarios e incentivos a los trabajadores. Cabe mencionar que los cambios positivos o negativos producen ansiedad, pues no se conoce la situación y, algunos trabajadores logran adaptarse y superar las expectativas de las empresas, pero por otro lado, están las personas que no logran adecuarse a los cambios y en consecuencia, sufren estrés.

Lo anterior provoca accidentes, rotación de personal, faltas constantes al trabajo, enfermedades, problemas con los compañeros, entre algunas otras situaciones que no se presentaban con anterioridad en el trabajador; lo que en muchas ocasiones se interpreta, anteriormente ya mencionado, como estrés. Sin embargo, hay sucesos que van más allá y que para las empresas no son comunes o que se toman como parte de un solo fenómeno, sin hacer una indagación más profunda, estos sucesos son similares a los que se presentan en el estrés, pero pueden llegar a ser más graves.

Por lo que surge la siguiente pregunta: ¿el desgaste ocupacional tiene relación significativa con el nivel de estrés en los trabajadores de Grupo Elektra de Uruapan, Michoacán?

## **Objetivo**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre el desgaste ocupacional y el nivel de estrés en los trabajadores de Grupo Elektra de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

### **Objetivos particulares**

1. Conceptualizar el término estrés.
2. Identificar los enfoques teóricos que abordan el estrés.
3. Indicar los principales precipitantes psicológicos del estrés.
4. Definir el concepto de desgaste ocupacional (burnout).
5. Describir los factores que indiquen la presencia de desgaste ocupacional.
6. Valorar el nivel de desgaste ocupacional que presentan los trabajadores de Grupo Electra
7. Evaluar el nivel de estrés que presentan los trabajadores de Grupo Elektra.

## **Hipótesis**

### **De investigación.**

El desgaste ocupacional está relacionado significativamente con el estrés que presentan los trabajadores de Grupo Elektra de la ciudad de Uruapan.

### **Nula**

El desgaste ocupacional no está relacionado significativamente con el estrés que presentan los trabajadores de Grupo Elektra de la ciudad de Uruapan. .

## **Operacionalización de las variables**

Para la presente investigación se utilizó el Test AMAS de los autores Cecil R. Reynolds y cols. (2007). Dicho test mide el nivel de ansiedad que experimentan los individuos en la vida cotidiana. Se utilizó esta prueba ya que la ansiedad es considerada por algunos autores como un indicador del estrés que pueden presentar las personas, por lo que se sostiene como prueba confiable.

El desgaste ocupacional es un tema relativamente nuevo, sin embargo, ya se cuenta con una escala considerada como objetiva y validada por la comunidad científica de la psicología. La Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional fue creada por Jesús Felipe Uribe Prado en 2010. Dicho instrumento se compone en tres partes que evalúan tres indicadores correspondientes al tema.

## **Justificación**

El tema de desgaste ocupacional ha sido un tema abordado en los últimos tiempos con mayor interés, ya que se ha mostrado un incremento en los accidentes laborales, bajo rendimiento en las actividades o aburrimiento, que a su vez provoca rotación de personal. Estos fenómenos representan para la mayoría de las empresas un gasto mayor. Los accidentes laborales son, por el momento, con lo que las empresas se enfrentan constantemente. Sin embargo, esta situación se presenta en diferentes circunstancias y tiene efectos distintos en cada empresa y en cada persona. Las empresas que pasan por estas circunstancias normalmente no tienen la noción del método efectivo para manejarlo, o no conocen el fenómeno en su totalidad, lo que limita el plan de acción y manejo del mismo.

Esta investigación mostrará a las empresas el fenómeno a detalle, los indicadores críticos y dará oportunidad de introducir a su empresa modificaciones en el trato hacia los trabajadores, los incentivos, reglamentos o programas específicos que ataquen el fenómeno directamente. Estas modificaciones permitirán a las empresas tener mayor rendimiento y disminuir gastos extras.

A los psicólogos les ayudará a entender más a profundidad el fenómeno que se vive en las empresas, los factores, las consecuencias, los indicadores para identificar si el fenómeno se está presentando, en qué condiciones se presenta y dará oportunidad a diseñar un plan que permita contrarrestar los efectos del

fenómeno. En suma, se conocerá a profundidad el fenómeno y facilitará el diseño de planes de acción.

A los psicólogos sociales o laborales les permitirá tener un mayor impacto en los trabajadores directamente. Este proyecto les apoyará en información de utilidad para el diseño de programas que ayuden a solucionar el desgaste ocupacional desde la persona, incluso les proporcionará la información suficiente de las condiciones del fenómeno en la empresa en particular, dando apertura a la aplicación de diversos proyectos enfocados al tema en cuestión.

A la sociedad en general se le proporcionará información a detalle, formas de prevenir el fenómeno en lo particular y con sus compañeros de trabajo, esto a través de los psicólogos sociales o laborales que estén interesados en manejar el problema desde la persona, complementado con los métodos que se puedan manejar en la empresa donde laboren. La calidad de vida mejorará en distintos ámbitos de la vida cotidiana, tanto laboral como familiar.

### **Marco de referencia**

La empresa remonta sus orígenes a 1906, con la fundación del consorcio Salinas y Rocha, por lo que cuenta con más de un siglo de contribuir al desarrollo de México. Pero no es hasta la fundación de Elektra, en 1950, que se establecieron las bases para lo que es hoy Grupo Elektra.

Grupo Elektra es la compañía de servicios financieros y de comercio especializado líder en Latinoamérica y el mayor proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en Estados Unidos. Opera más de 6,000 puntos de venta en México, E.U., Guatemala, Honduras, Perú, Panamá, El Salvador y Brasil. El negocio financiero está conformado por Banco Azteca, Seguros Azteca y Afore Azteca. Grupo Elektra se dirige a la base de la pirámide socioeconómica de Latinoamérica, ofreciendo electrodomésticos, línea blanca, muebles, equipo de transporte, teléfonos, computadoras, transferencias electrónicas de dinero y garantías extendidas, entre muchos otros productos y servicios de clase mundial.

**Misión:**

“En Grupo Elektra buscamos crear valor para nuestros accionistas al dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes, empleados, inversionistas y socios comerciales. Al mismo tiempo, contribuir con la sociedad y con las comunidades donde hacemos nuestros negocios”.

**Valores:**

La empresa se guía por los siguientes valores corporativos, que representan quiénes son y que guían su comportamiento en los negocios de manera cotidiana: trabajo en equipo, generosidad, enfoque al cliente, inteligencia, honestidad, excelencia, ejecución, aprendizaje y rápido y simple, sin embargo, se describirán los más relevantes.

Trabajo en equipo: requiere una definición clara de los objetivos. Obliga a complementar enseñanzas, estilos y experiencias para maximizar el resultado. Implica respetar y escuchar opiniones.

Enfoque al cliente: El cliente debe ser el centro de atención. Se debe investigar de manera permanente los distintos segmentos del mercado para conocer mejor y para satisfacer siempre las necesidades de cada cliente.

Inteligencia: Hay distintos tipos de inteligencia; se deben identificarlas y aprovecharlas. El trabajo exige equipos que transmitan energía y se comprometan con un esfuerzo común y claro.

Honestidad: Ser honesto es ser íntegro, implica congruencia entre lo que uno siente, piensa, dice y hace. La honestidad permite establecer una relación de confianza y respeto indispensables para trabajar en equipo.

Excelencia: Pasión por hacer las cosas bien, rápido y a la primera. Nuestros colaboradores deben ser los mejores en su especialidad y hacer las cosas con entrega total, con energía y con atención a los detalles.

Aprendizaje: Enfrentar el cambio y prepararse para un ambiente de constante transformación. Aprender es llenarse de energía, adaptarse para ser competitivo,



evitar el estancamiento, progresar, para ello es indispensable aprender continuamente de los errores.

Rápido y simple: Es importante realizar las tareas de manera rápida y sencilla, eliminar funciones y procesos innecesarios, vivir con sentido de urgencia. Las cosas sencillas se enseñan y aprenden con rapidez. La búsqueda de la perfección puede ser enemiga de la rapidez y la sencillez. Es mejor lo aproximadamente correcto que lo totalmente equivocado.

Dicha empresa cuenta con tres sucursales en la ciudad de Uruapan, ubicadas en distintos puntos de la ciudad que facilitan la llegada de los clientes. Dentro de las tres sucursales se cuenta con áreas de servicio anteriormente mencionadas, incluyendo Banco Azteca. La ubicación de las sucursales es la siguiente: Paseo Lázaro Cárdenas, Francisco Villa y Emilio Carranza. Dichas sucursales cuentan con aproximadamente 30 trabajadores cada una, distribuida en cajeros, vendedores, cobradores y algunos otros.

# CAPÍTULO 1

## ESTRÉS

El presente capítulo está dedicado a explicar los elementos necesarios para el pleno entendimiento del fenómeno estrés. Ayudará a la investigación a tomar el enfoque que más se acerque al cumplimiento de los objetivos planteados.

### 1.1. Antecedentes históricos del estrés

El hombre, desde los inicios de su existencia, se ha enfrentado a distintas situaciones que se podrían considerar como estresantes: la rutina de subsistir implicaba en sí misma el estrés, ya que se enfrentaba constantemente a situaciones de vida o muerte; como el peso que conllevaba alimentar a la familia y que dependía en su totalidad de sus capacidades como cazador. La palabra “estrés” proviene del latín *strigere*, que significa presionar, comprimir u oprimir. Comenzó a ser utilizada por la física y la metalurgia, pero cambiando un poco el significado, pues la usaban para referirse a la fuerza que se aplicaba a un objeto y que podía deformarlo o romperlo. Posteriormente fue usada en las ciencias de la salud, pero aplicada al ser humano y al funcionamiento del organismo (Sánchez; 2007).

En el siglo XVII se comenzó a hacer referencia al término estrés. Robert Hooke, al intentar explicar la importancia de la ingeniería en la construcción de los puentes, realizó un análisis que posteriormente fue usado para definir la tensión en fisiología, psicología y sociología. Dicho análisis hacía referencia a la resistencia que

un puente debía tener, pues tenía que soportar las fuerzas de la naturaleza, vientos y terremotos. Incluía además, la comparación de metales y su respectiva resistencia, aspecto que también se llevó a la psicología para ejemplificar la capacidad de las personas de soportar distintos niveles de presión (Lazarus y Lazarus; 2000).

Claude Bernard, médico francés, en su investigaciones demostró que los seres humanos están dotados de mecanismos que ayudan al organismo a mantenerse en equilibrio de manera interna. Aseguraba que a pesar de los cambios que el ambiente externo pueda presentar, el organismo de manera interna mantiene el equilibrio. Estos principios que Bernard determinó, fueron utilizados por Walter Bradford Cannon, fisiólogo estadounidense que bautizó el “estado dinámico” como homeostasis para designar “los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constantemente el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos” (Sánchez; 2007: 16).

Cannon, además de demostrar que el cuerpo se podía adaptar para enfrentarse a amenazas externas importantes, descubrió que cuando se experimenta miedo o se presenta una emergencia, el cerebro responde activando el sistema nervioso simpático, además de provocar modificaciones cardiovasculares que preparan el cuerpo para la defensa. También planteó que situaciones inesperadas y el efecto en las emociones, pueden desencadenar respuestas de “ataque o fuga”, aspecto que dio pie a la identificación de la relación entre lo psicológico y lo biológico (Sánchez; 2007).

Por su parte, Hans Selye identificó en sus investigaciones una reacción fisiológica de carácter adaptativo, que se presentaba ante cualquier impacto ejercido sobre el organismo por una amplia gama de estímulos heterogéneos, que a su vez provocan variaciones de tipo endocrino. Esta reacción la llamó “Síndrome general de adaptación”; en base a esto, logró definir el estrés como “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” (citado en Sánchez; 2007: 15) y a la causa de esto, lo llamó “estresor”. Cabe mencionar que dentro de las variaciones endocrinas, se encuentran la dilatación de las pupilas para mejorar la visión, junto con el aumento de agudeza en el oído, tensión de músculos para responder a la situación amenazante y el aumento en la frecuencia cardíaca y respiratoria para favorecer la respuesta al peligro.

Como se sabe, durante la Primera Guerra Mundial se implementaron distintos métodos de reclutamiento de militares, como la medición de la inteligencia con el propósito de tener militares lo bastante capaces para combatir y ganar, sin embargo se dieron cuenta que los combatientes tenían crisis emocionales y se le atribuían a una causa neurológica por el ruido excesivo de las bombas. Para la Segunda Guerra Mundial se notó un mayor interés en solucionar las afecciones de los militares, pues el estrés que les provocaba el estar en batalla, en ocasiones los paralizaba. Las consecuencias de esta situación y el que los militares quisieran averiguar cómo seleccionar y entrenar a los hombres para ser resistentes al estrés, llevó a distintas investigaciones que dieron cuenta que el estrés no solo se presentaba en combatientes, también lo presentaban los sujetos en su vida cotidiana, en el matrimonio, las enfermedades o ir a la escuela. Se descubrió, además, que el estrés

no solo era un opresor sino que, al contrario, fomentaba en algunos individuos el actuar adecuadamente ante las exigencias de la vida cotidiana. Las personas no reaccionan ante el estrés de la misma manera, pues ello depende de las características psicológicas (Lazarus y Lazarus; 2000).

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

Existen tres enfoques teóricos acerca del estrés. Es importante hacer distinción de estos, ya que algunas investigaciones, por su naturaleza, deben apegarse e investigar a profundidad desde un enfoque específico.

### **1.2.1. Estrés como estímulo**

Este enfoque se basa en que las diversas características ambientales molestas inciden sobre el individuo de una forma disruptiva, lo que provoca cambios sobre él. El nivel de tensión y su tipo dependerán del individuo, la duración y la fuerza de la presión aplicada. La presión puede ser física o emocional y dependiendo del tiempo, puede conducir a diversas reacciones de ansiedad, y así como las consecuencias pueden ser de tipo físico o psicológico, también se pueden presentar hacia y en el entorno (Travers y Cooper; 1997).

Las investigaciones que utilizan este tipo de enfoque, se centran en identificar los estímulos potencialmente estresantes como presiones ambientales, sociales, psicológicas, físicas, económicas y los desastres naturales. Por lo que se dice que

este enfoque intenta medir la toxicidad de cada estímulo, según Holmes (citado por Travers y Cooper; 1997).

Cuando se realizan estudios sobre el estrés laboral, se procura aislar las características del entorno que pudieran afectar el bienestar psicológico y fisiológico, lo que permite que la indagación en este tema sea de manera científica. Dentro de este enfoque se tiene como un elemento esencial del estrés que la tolerancia de cada individuo es superable, y cuando esto sucede puede provocar daños temporales o permanentes. De igual manera, se toma en cuenta la exposición frecuente del individuo a variedad de presiones, las cuales pueden ser significativas y desencadenar una actitud de resolución o, por lo contrario, de desplome.

Con referencia a lo anterior, Selye (citado por Travers y Cooper; 1997) destaca que el estrés no solamente provoca consecuencias negativas y lo divide en “eustres” que es positivo y que motiva el crecimiento, desarrollo y el cambio; y “distrés”, que lo considera negativo, pues es el que nadie quiere sentir por ser dañino.

### **1.2.2. Estrés como respuesta**

Las investigaciones que se realizan bajo este enfoque toman en cuenta las actitudes manifestadas posterior o durante la situación estresante. Por lo tanto, se toman en cuenta las actitudes o cambios que se presentan cuando la persona se percibe estresada y, según Travers y Cooper (1997), para este modelo de estrés

tiene mayor importancia la manifestación del mismo. Las consecuencias pueden ser de tipo fisiológico, psicológico o conductual.

Fontana (1992) por otra parte, asegura que el estrés no solo tiene consecuencias negativas, pues también suelen presentarse algunas favorables como mayor interés a la vida, un estado de alerta, aceleran la respuesta de pensamiento y el trabajo se vuelve más intenso, aumenta de igual manera el sentimiento de utilidad y el ser apreciado. Dicho autor tomó en cuenta el modelo que Hans Selye diseñó, explicando el Síndrome de Adaptación General con el que pudo identificar tres tipos de respuestas en los individuos, las que se explorarán más adelante. Fontana (1992) usa las fases de respuesta al estrés en el aspecto biológico que Selye popularizó, como referencia para explicar los procesos psicológicos y las consecuencias que se presentan en cada etapa. Menciona que al enfrentarse al estresor, en la mayoría de los casos se presenta una pausa donde el individuo elabora valoraciones cognitivas, seguida de la de resistencia o afrontamiento y, por último, una etapa de colapso psicológico, este último no se presenta si no supera la capacidad de resistencia del individuo.

Se logra hacer una relación entre el agotamiento fisiológico y el psicológico, asegura Fontana (1992) que, cuando se da un agotamiento físico, las capacidades psicológicas se sentirán igualmente disminuidas. Pero existe quien se verá más afectado en alguno de estos aspectos aunque la otra parte se encuentre estable.

Con respecto a los efectos psicológicos, los divide en *cognoscitivos*, *emocionales* y *conductuales*, donde se involucran el pensamiento y el conocimiento, los sentimientos, las emociones y la personalidad, y los factores cognoscitivos y emocionales que corresponden a la división anteriormente mencionada. Dentro de los efectos cognoscitivos, menciona la disminución de la concentración y aumento de la distractibilidad, deterioro de la memoria a corto y largo plazo, la respuesta del pensamiento se reduce, constantemente se cometen errores, hay desorganización, poca planeación y se pierde objetividad y capacidad de crítica. Los efectos emocionales son aumento de la tensión física y psicológica, sensación de poca salud, cambio en los rasgos de personalidad, empeora la sensación de opresión y aumentan las explosiones emocionales. Y en los efectos conductuales identificó problemas del habla, bajo entusiasmo e interés por las metas, aumento del ausentismo, se evidencia la dependencia a drogas, bajan los niveles de energía, se presentan dificultades para dormir, se suele culpar a los demás, se rechazan los cambios, las responsabilidades se depositan en otros, se dan soluciones provisionales a los problemas, se presentan conductas excéntricas y pueden llegar a presentarse amenazas de suicidio. Estas actitudes pueden presentarse por separado o como consecuencia una de otra, y su presencia depende de la capacidad de resistencia del sujeto, por lo tanto no es un hecho que se presenten todas o en el orden descrito.



### 1.2.3. El estrés como relación persona-entorno

El enfoque interaccionista no toma el estrés solamente como estímulo o como respuesta, sino los dos modelos a la vez, tomando en cuenta los aspectos personales y del entorno que pudieran desencadenar la situación estresante. “El estrés es esencialmente el grado de adaptación entre la persona y el entorno...El entorno *per se* no es estresante, sino es la interacción entre la persona y el entorno lo que puede dar lugar a una experiencia estresante” (Travers y Cooper; 1997). Tal experiencia tiene lugar en el momento que la magnitud del estímulo supera la capacidad del individuo de resistir al estrés. Con lo anterior se puede decir entonces que el estrés es dinámico y relacional y no solo una respuesta al ambiente. (Travers y Cooper; 1997).

Los aspectos cognoscitivos que se deben tomar en cuenta al realizar un estudio bajo este modelo son los siguientes: *valoración cognitiva*, esta es la percepción subjetiva de la situación; *experiencia* que se da a partir de la familiaridad, la interacción anterior y el aprendizaje propio de la situación; la capacidad y la *exigencia* percibida y real en sí; *influencia interpersonal*, pues la presencia o ausencia de otras personas pueden cambiar la respuesta del individuo; *estado de desequilibrio*, el cual se presenta con la acumulación de los aspectos anteriores y que genera estrategias de superación (Travers y Cooper; 1997).

#### **1.2.4. Conceptualización de estrés.**

Una vez teniendo las perspectivas desde las cuales se abordan los estudios del estrés, es importante dar a conocer la conceptualización del término sobre el cual se está hablando.

*El estrés como variable independiente o como estímulo:* se centra en el estrés como un fenómeno externo al individuo, sin tomar en cuenta la percepción individual. Por lo tanto el estrés es un agente externo destructivo.

*El estrés como variable dependiente o como respuesta:* se centra en el estrés como respuesta a estímulos como situaciones o ambiente molesto, que produce la reacción fisiológica, psicológica o conductual.

*El estrés como variable interviniente o el enfoque interactivo:* este punto de vista destaca la importancia del modo en que los individuos perciben las situaciones que se le presentan y su modo de reaccionar ante ellas, por lo que refleja una “falta de cohesión” entre el individuo y su entorno, su antecedentes y estímulos (Fisher, citado por Travers y Cooper; 1997).

Es importante mencionar que antes de llegar a las conceptualizaciones antes mencionadas, se pasó por una serie de discusiones donde se argumentaba falta de enfoque, precisión y control. En lo que lograron estar de acuerdo los estudiosos del tema fue en las definiciones de “presión y tensión”, que los definían como “algo en el

ambiente que actúa como un estímulo, y que puede tener una naturaleza física, psicológica o de comportamiento” y como “indicador de mala salud y/o bienestar del individuo”, respectivamente.

Tiempo después se logró encontrar una definición que concentraba lo más relevante a tomar en cuenta del término. Palmero y cols. (2002) hacen referencia a la definición de la Organización Mundial de la Salud para la que el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción. Sin embargo, hacen una definición propia donde puntualizan el estrés como “un proceso psicológico que se origina ante una exigencia al organismo, frente a la cual éste no tiene recursos para dar una respuesta adecuada, activando un mecanismo de emergencia consistente en una activación psicofisiológica que permite recoger más y mejor información, procesarla más rápida y eficientemente, y así permite al organismo actuar de una manera adecuada a la demanda” (Palmero y cols.; 2002: 424).

### **1.3. Los estresores**

Para realizar la identificación adecuada de los estresores se comenzara mencionando que el estrés es conocido como sinónimo de cambio, pues la modificación de la rutina y los cambios esperados, son causantes de estrés y por lo tanto, estresores.

Lazarus y Folkman (citado por Palmero y cols.; 2002: 425) conciben el estrés como “una relación particular entre la persona y el entorno, que es evaluado por éste

como amenazante o desbordante de sus recursos, y que pone en peligro su bienestar”. Dicho entorno es estudiado en busca de estresores o causantes de distintos cambios o efectos en la conducta del individuo y es con base en estos efectos que se realiza la clasificación de los estresores.

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

Los estresores psicosociales se pueden separar por el tipo o el grado de impacto que tienen sobre el individuo. Los cambios *mayores* se refieren a los cambios drásticos en la vida de una persona como guerras, violencia hacia su persona, enfermedades graves, cambio de residencia o desastres naturales. Una característica interesante de estos estresores es la capacidad de afectar a un amplio número de personas; de igual manera está la posibilidad de afectar mayormente a una sola persona, debido a las características individuales. También pueden presentarse de forma súbita o prolongada, lo importante es el efecto traumático que puede ser prolongado (Palmero y cols.; 2002).

Por su parte, los cambios *menores* son “ciertas circunstancias que pueden hallarse fuera del control del individuo...o a otros tipos de acontecimientos que están fuertemente influidos por la propia persona”. Algunos cambios en determinadas áreas de la vida de un persona suelen ser más trascendentes, por lo que se puede decir que son cambios vitales. Los aspectos a los que se hace referencia son a la vida conyugal, la paternidad, relaciones interpersonales, el ámbito laboral y

económico, situaciones ambientales, cuestiones legales, el desarrollo biológico, cambios no deseados (Palmero y cols.; 2002).

Otro tipo de estresores son los *cotidianos* que son “acontecimientos de poca saliencia, pero de alta frecuencia, se trata de aquellas pequeñas cosas que pueden irritarnos o perturbarnos en un momento dado”. Estos cambios llegan a ser más importantes en el proceso de adaptación y conservación del bienestar; cambian principalmente la cotidianidad y mantienen un estado de estrés constante hasta que se presenta la adecuación. Todos los estresores variarán de una persona a otra y en el momento que se presenten, por lo que habrá diferencias en la reacción de cada individuo, tomando en cuenta la magnitud y clase de adaptación que se requiera, qué tanto control y predicción del suceso se tiene, además de la valoración positiva o negativa que se realice del mismo. Por otro lado, se encuentran las características objetivas de los estresores cotidianos, como el que todo estresor implica un cambio en la situación ambiental, la falta de información o por el contrario, un exceso de la misma, impredecibilidad de la situación y se produce una disminución de las habilidades de afrontamiento a la situación (Palmero y cols.; 2002).

### **1.3.2. Estresores biogénicos**

Este tipo de estresores inician la respuesta de manera directa, no es necesario que se realice una valoración cognitivo-afectiva para iniciar el proceso. Se pueden clasificar dos tipos de estresores biogénicos: los cambios hormonales y la ingestión de sustancias químicas.

Los cambios hormonales se refieren a los que ocurren en el transcurso del crecimiento, el desarrollo de los órganos sexuales, el síndrome premenstrual en las mujeres, este desequilibrio se debe al desequilibrio de las hormonas como el estrógeno y progesterona. El post-parto, un aborto o la menopausia, son suficientes para ocasionar desequilibrio o un episodio de estrés.

Ingestión de sustancias químicas como anfetaminas, la fenilpropalona, cafeína, teobromina, teofilina o nicotina. Al ingerir y suspender la ingestión, se produce un desequilibrio y un síndrome de estrés, debido a la adicción que pueden generar dichas sustancias (Palmero y cols; 2002).

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

Es importante mencionar que en este apartado se realiza una clasificación o especificación de los estresantes correspondientes al trabajo, mismos que entran en clasificación de estresores a nivel individual, pues los efectos que se generen en la persona son en cuanto a personalidad, puesto, obligaciones y capacidades. Los estresores individuales surgen como consecuencia del desempeño laboral, por lo que se dice que son los adecuados para explicar el estrés laboral. A continuación se desglosan los tipos de estrés individual.

- Roles conflictivos.

Esta situación se presenta cuando un trabajador tiene dos presiones encontradas: por un lado sus obligaciones normales del puesto y, por otro, presiones que dificulten, objeten o imposibiliten el cumplimiento de las obligaciones. Suceso que Ivancevich y Matteson (1985) denominan conflicto de rol. En resumen, el conflicto de rol, se presenta cuando un empleado recibe órdenes de dos o más personas que se contradicen. Las consecuencias notables es la perturbación del logro de metas organizacionales, disminución de la satisfacción laboral, ansiedad, baja calidad en las decisiones y reducción de creatividad. Además Kahn y colaboradores (citados por Ivancevich y Matteson 1985) descubren en una investigación, que el nivel de ansiedad e insatisfacción laboral, era proporcional al nivel de autoridad que tenía la emisora del mensaje conflictivo. En otras investigaciones también se encontró relación con enfermedades cardíacas, alta presión sanguínea, altos índices de colesterol y obesidad. Por su parte, Ivancevich y Matteson (1985) hacen la vinculación de este tipo de roles con el ausentismo laboral, asegurando que es una forma de huida de la situación estresante.

- La sobrecarga de trabajo.

Se presenta cuando el individuo percibe poco tiempo disponible para actividades que no estaban programadas y que se le asignaron, o son demasiadas, a este tipo de sobrecarga se le conoce como *cuantitativa*. Otra forma, que es cualitativa, se presenta cuando el individuo se siente incapaz de cumplir con las

actividades previstas, propias del puesto, no necesariamente en tiempo sino en habilidades. La sobrecarga puede conducir a malestares físicos, mentales y a problemas en el desempeño laboral. Además de la elevación del colesterol, Sales (citado por Ivancevich y Matteson; 1985) sugirió que la sobrecarga de trabajo es más peligrosa para aquellos individuos que experimentan baja satisfacción laboral, el padecimiento cardíaco y el ataques al corazón son algunos de los efectos peligrosos. Por su parte, Margolis y col. (citados por Ivancevich y Matteson; 1985) también descubrieron que la sobrecarga se asocia con una menor confianza en sí mismos, baja en aportación de sugerencias en el trabajo y la motivación y aumento en el ausentismo. Aspectos como una jornada laboral de más de 60 horas a la semana, pocos descansos y vacaciones, y tener dos trabajos, pueden también desencadenar en sentimiento de sobrecarga laboral.

- La responsabilidad por otros

Un estresor más es la responsabilidad por otros, sin embargo, las diferencias individuales juegan un papel importante, ya que para algunos un ascenso, por ejemplo, será algo satisfactorio, pero para algunos otros será preferible regresar a su puesto anterior, donde no eran tantas responsabilidades a su cargo. Ahora, es importante hacer una distinción aquí, ya que es considerada fundamental. Las pruebas que son disponibles llegan a la conclusión de que es más estresante tener responsabilidad de gente que de objetos materiales, como dinero, posesiones o lugares. Wardwell y cols. (citado por Ivancevich y Matteson; 1985) descubrieron que en las personas que tenían una mayor responsabilidad de gente, aumentaba la



probabilidad de presentar afecciones cardiacas, a lo que justifican con la posible sobrecarga de trabajo, por las reuniones constantes y fechas límite. También forma parte de este estresor el hecho de tomar decisiones interpersonales difíciles. Ahora, dentro de la solución que se recomienda, es poner más atención en el momento de la selección, para optar por una persona que sea más resistente al estrés.

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

El principal autor que describe de manera extensa estos procesos es Robert Ellis. Sostiene que las personas no sufren desequilibrio emocional o psicológico por las situaciones o eventos que se les presentan, pues depende más por cómo los perciben (citado por Powell; 1998). Por lo que se concluye que es la interpretación errónea de una situación la que lleva al individuo a tener perturbaciones emocionales y psicológicas. Dentro de su teoría, Ellis describe o enumera las principales ideas irracionales que llevan al desequilibrio.

“Debo obtener el amor y la aprobación de todas las personas de mi comunidad, especialmente de las que son más importantes para mí”. La persona al esforzarse para alcanzar el objetivo, lo único que logra es sentir más ansiedad, frustración y puede llegar a ser más destructiva. Lo ideal es realizar un análisis de la validez de las críticas y determinar quién se tiene que encargar de dicha desaprobación.

“Debo ser perfectamente competente, suficiente y exitoso en todo logro antes de poder pensar en mí mismo como una persona valiosa”. Lleva a un esfuerzo excesivo, a temor constante al fracaso y al complejo de inferioridad. Los esfuerzos pueden ser compulsivos y causar enfermedades psicosomáticas. Lo ideal es buscar hacer bien las tareas por el propio bienestar de la persona, buscar el gusto a las tareas y tener interés en las mismas.

“No tengo control sobre mi propia felicidad. Mi felicidad está bajo el control completo de las circunstancias externas”. Es una forma de evitar la confrontación a la situación, las personas racionales coinciden en que la felicidad no depende de las fuerzas externas y, por el contrario, viene desde el interior, cómo se percibe, evalúa y expresa de manera interna, la situación.

“Mis experiencias pasadas y los eventos en mi vida han determinado mi vida y mi comportamiento presente. No es posible erradicar la influencia del pasado”. Se tiene el pensamiento de que lo aprendido no se puede cambiar, que es difícil volver a aprender. Suele dejar a las personas estáticas, imposibilita el cambio.

“Existe sólo una solución perfecta para cada uno de mis problemas. Si no la encuentro, será devastador para mí”. El desgaste que se ocasiona al buscar la solución perfecta lleva a la disminución de la eficacia para resolver el problema. Es importante mencionar que no todos los problemas tienen solución y no hay solo una solución a un problema, se puede resolver de diversas formas.

“Las cosas terribles o temibles causan una gran preocupación. Debo agonizar y pensar constantemente en las posibles calamidades y estar preparado para lo peor”. Dificulta evaluar la situación de manera objetiva y la ansiedad y expectación generada por la preocupación, esto puede inducir a la misma situación temida, y se puede caer en la exageración de los eventos desagradables.

“Debería depender de los demás y debo tener a alguien más fuerte que yo en quien pueda apoyarme”. Este pensamiento lleva a la dependencia y puede llegar a ser progresivo. Las personas racionales pueden, sin ningún problema pedir apoyo cuando lo necesitan, sin llegar a depender de alguien.

“Si mi vida no funciona de la manera en yo la había planeado, será realmente terrible. Cuando las cosas funcionan mal, es una catástrofe”. La idea lleva a una frustración constante y normal, las situaciones rara vez se dan como se planearon y las personas racionales suelen desarrollar tolerancia a la frustración y gustan de las posibilidades de crecimiento, aprendizaje y ajuste.

“Es más fácil evitar ciertas dificultades y responsabilidades que enfrentarlas”. Se ignora que al evitar una responsabilidad es más doloroso y fatigante que hacer lo necesario para resolver la situación en el momento. Para los racionales es más agradable e incluso apasionante, resolver dificultades y asumir las responsabilidades que evitarlas.

“Algunas personas son malas, inicuas, infames. Deberían ser acusadas y castigadas”. Se asume la habilidad de juzgar la responsabilidad, conciencia y el conocimiento de las personas. Debe ser clara la diferencia entre juzgar el hecho y no al autor.

“Uno debería preocuparse mucho por los problemas y las perturbaciones de los demás”. La idea lleva a una impaciencia excesiva por hacer propios los problemas ajenos. Lo ideal es realizar un análisis de la situación, delimitar lo que se puede y no realizar y apoyar con lo que está en las manos del individuo.

Dentro de estas ideas, Ellis (citado por Powell; 1998) menciona que las primeras 7 son las que pueden llegar a ser determinantes para el desarrollo de la ansiedad.

### **1.5. Los modulares del estrés**

Son conocidos como factores imprescindibles para determinar y predecir cuál será el curso que tomará el estrés y sus repercusiones sobre la salud. Esto quiere decir que estos modulares determinarán de qué manera será la afectación del estrés en el individuo. Tales modulares estarán siempre presentes también de manera distinta en cada persona, y serán más notorios o se utilizarán una vez que se presente la situación estresante. Entre los modulares considerados importantes se encuentran: el apoyo social, creencias, competencias, la experiencia y los rasgos de personalidad. Vingerhoets y Marcellissen (citado por Palmero y cols.; 2002) destacan

que los principales modulares de la respuesta al estrés son los factores situacionales, de personalidad y socio-culturales, a continuación se describen dos de los más importantes.

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

Se entiende como una creencia general sobre el grado en el que la persona misma es capaz de controlar y lograr las metas u objetivos que se desean, regulando las complicaciones que aparecen en el transcurso de obtención de las mismas. Por lo tanto, si una persona tiene la creencia de que tiene el control de su entorno será más difícil que los efectos de estrés se presenten. Bourne (citado por Palmero y cols.; 2002) realizó un estudio entre combatientes de Vietnam antes, durante y después de un combate y, precisamente, se estudió el efecto del control percibido sobre los niveles de cortisol. Se encontró que los altos niveles de cortisol incrementan el nivel de glucosa y el metabolismo general, lo que permite mantener altos niveles de actividad, pero con poca competencia inmune. Esta situación la presentaban los oficiales y operadores de radio, pues tenían mayor información de la situación y por lo tanto, menos control percibido. Al contrario de los soldados a quienes, además del entrenamiento y las armas, se les dio la instrucción de seguir al pie de la letra las ordenes y sobrevivirían, por lo que su nivel de control percibido era alto y lograban afrontar las situaciones estresantes (Palmero y cols.; 2002).

### **1.5.2. Apoyo social**

El bajo nivel de apoyo social se relaciona con un incremento en la vulnerabilidad física y mental. Por lo anterior, se puede decir que el apoyo social está relacionado con la salud, reduciendo el impacto negativo de los sucesos vitales y otros estresores de diferentes formas: a) elimina o reduce el impacto del estresor; b) ayuda al sujeto a afrontar la situación estresora, y c) atenúa la experiencia de estrés. El sujeto al integrarse a una red social logra tener beneficios en la autoestima, la percepción de control, la expresión del efecto y sobre todo mejora la salud física y mental (Palmero y cols.; 2002). El apoyo social es definido por Cascio y Guillén (2010) como las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos.

En este tema se pueden destacar dos hipótesis en cuanto al apoyo social y los estresores. La del efecto indirecto o protector, que sostiene que cuando una persona está expuesta a un estresor, este no tiene efectos negativos, pues el apoyo social actúa como amortiguador o protector; y la hipótesis de efecto indirecto asegura que, independientemente de la presencia o ausencia del estresor, a mayor nivel de apoyo social, menor nivel de malestar psicológico (Cascio y Guillen; 2010).

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

Se comienza por definir lo que se refiere a los estilos de conducta. Friedman y Rosenman (citados por Travers y Cooper; 1997) sugieren que se trata de un conjunto

de actitudes, reacciones emocionales y modelos de conducta. Descubrieron una relación fuerte entre la conducta de Tipo A y las afecciones coronarias cardiacas. En este patrón de conducta se puede percibir hostilidad, agresividad, competitividad y un sentido de la urgencia. Las personas tipo A son intolerantes, exigentes y orientada al éxito de sus objetivos, hablan de forma acelerada, tienen movimientos rápidos, sentimiento de culpa o inquietud por no trabajar, además de mostrarse impacientes.

Algunas características que los Tipo A tienen, son las siguientes: manifiestan impaciencia, enfatizan ciertas palabras evidenciando agresividad e impaciencia, procuran efectuar dos o más tareas a la vez, muestran tics nerviosos, sienten culpa al relajarse, no perciben las situaciones interesantes del día, tratan de hacer más actividades en menos tiempo, son atraídos entre sí, además de desafiarse cuando tienen oportunidad. Por el contrario, los de Tipo B muestran ausencia de estos rasgos, se muestran sin preocupaciones y sin hostilidades injustificadas (Travers y Cooper; 1997).

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

Se ha demostrado en estudios realizados a trabajadores con los dos tipos de personalidad, que a través del tiempo hay una mayor incidencia en enfermedades cardiacas en los Tipo A, y es debido a que estos se exponen a situaciones de estrés, debido a las exigencias propias de su tipo. Los de Tipo B no presentan las afecciones en la misma proporción debido a que buscan el cumplimiento de sus

metas de forma que no produzcan en ellos, estragos psicológicos y físicos (Ivancevich 1985).

Friedman y Rosenman (citados por Ivancevich y Matteson; 1985) aseguran que el patrón de conducta o personalidad de Tipo A, representa un conjunto de acciones y emociones que puede observarse en cualquier persona que se encuentre agresivamente involucrada en una lucha, incesante y crónica, por lograr cada vez más en cada vez menos tiempo y, si se ve obligada a ello, contra los esfuerzos opositores de otras circunstancias o personas.

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

Ivancevich y Matteson (1985) explican que las enfermedades de adaptación, no aparecen como consecuencia directa de un agente externo, más bien, se presentan debido a reacciones de adaptación que se llevaron a cabo de manera imperfecta, frente a los estresores externos y que se presentan de manera cotidiana. En cuanto a qué tipo de enfermedades se pueden considerar adaptativas, Selye (citado por Ivancevich y Matteson; 1985) propone: alta presión sanguínea, las enfermedades del riñón, la artritis reumática y reumatoide, las enfermedades inflamatorias de piel y ojos, las alérgicas, y de hipersensibilidad, las nerviosas y mentales, algunas disfunciones sexuales, diversas enfermedades digestivas, las metabólicas y, posiblemente, el cáncer. Ivancevich y Matteson (1985) explican algunas de estas enfermedades para que se logre identificar lo que anteriormente mencionó.



- 1) La *hipertensión*: Una respuesta del cuerpo a los estresores es comprimir las paredes arteriales, lo que provoca la presión arterial elevada y en caso de no disminuir el estrés, los niveles altos se pueden prolongar.
- 2) Las *úlceras*: La causa más conocida de las úlceras es debido a la fabricación irregular de cortisona; Los periodos de estrés provocación el aumento en la producción de cortisona, al ser prolongados estos periodos, se produce un estado interno favorable para la creación de lesiones.
- 3) La *diabetes*; como ya se sabe, la falta de insulina en la sangre dificulta la absorción de azúcar. En los periodos de estrés, se incrementan los niveles de azúcar en la sangre, cuando dichos periodos se prologan por mucho tiempo, se presenta un debilitamiento en el páncreas, que a su vez deriva en la deficiencia de insulina.
- 4) Las *jaquecas o migrañas*; como se conocen actualmente, es resultado de la tensión muscular, los síntomas aumentan cuando la persona se ve expuesta a estresores de manera prolongada.
- 5) El *cáncer*: una de las propuestas que se ha sostenido al respecto, es que el cuerpo humano genera constantemente células mutantes, las mismas que el cuerpo va eliminando. Ante la presencia de estresores el sistema inmunológico sufre alteraciones bioquímicas, lo que puede generar la acumulación de células mutantes convirtiéndose en cáncer.

Por los datos anteriormente descritos, podemos identificar el estrés como un padecimiento con relevancia y necesidad de atención, puede causar complicaciones

que parecieran ser ajenas al mismo padecimiento y esto evita su adecuada y oportuna identificación e intervención. Si bien, cierto tipo de personalidad en los sujetos abona al problema, nadie está exento de padecer estrés y las consecuencias que este provoca en la persona. Es importante destacar en la similitud que dichas consecuencias tienen con padecimientos como el desgaste ocupacional, mismas que pueden confundir a los profesionales de la investigación, por lo que en el siguiente capítulo se describirá dicha enfermedad.

## **CAPÍTULO 2**

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

En este segundo capítulo, se presentará información necesaria para acercar al lector a los conceptos que se manejarán, se realizará la separación de conceptos y dará oportunidad al investigador de cumplir con los objetivos teóricos planteados en el presente estudio.

#### **2.1 Marco conceptual**

##### **2.1.1 Antecedentes del desgaste ocupacional**

El término burnout fue utilizado por Freudenberger en 1974 para hacer referencia a los problemas que se presentaban en el desempeño de los trabajadores que prestaban algún servicio, sin embargo, Maslach (1977) fue quien difundió el término en el congreso anual de la Asociación Psicológica Americana. Cabe destacar la importancia de dicha asociación, ya que es la que permite la certificación de los términos en Psicología. Años más tarde se realizó la primera conferencia nacional sobre el burnout en Philadelphia. En esta misma conferencia se logró destacar tres factores fundamentales que actúan sobre el fenómeno: la importancia, cada vez mayor, que los servicios humanos han ido adquiriendo, como agentes del bienestar individual y colectivo; la mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios

sociales, educativos y sanitarios y; el conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés, tanto en las personas como en los ambientes (Casio, 2010).

La atención al fenómeno, se centraba en las víctimas de manera particular y con mayor grado en los profesionales psiquiatras, psicólogos, profesores, trabajadores sociales y personal de enfermería ya que están sometidos a un horario de trabajo prolongado y el grado de presiones es más alto (Casio, 2010).

La atención a las víctimas de burnout o de cualquier otro fenómeno que debilitara las capacidades del individuo se podía centrar en la prevención y promoción del bienestar o salud. Sin embargo para 1989, Winett, King & Atman propusieron que “la salud no se presentaba en un vacío, se presentaba en un contexto lleno de constelaciones de factores personales, interpersonales, ambientales e institucionales, que involucran aspectos como política, ambientes físico y social, prácticas institucionales e influencias interpersonales” (Citado por Uribe; 2010: 1).

### **2.1.2 Perspectivas teóricas**

Al realizar las conceptualizaciones del término se toman distintos enfoques, los más utilizados, el clínico y el psicosocial, por lo que se procede a realizar la puntualización de dichas conceptualizaciones.

Por su parte la perspectiva *clínica* toma el término como un estado que resulta de diversos factores como la frustración por el fallo de expectativas inalcanzables, el agotamiento, el desengaño, y la pérdida de interés. Desde la misma perspectiva Pines y Aronson (Citado por Guillen, 2000: 279) lo conceptualizan como un estado donde se combina la fatiga emocional, física y psíquica, sentimientos de indefensión, limitación e inutilidad, sensaciones de sentirse engañado, falta de interés por el trabajo y baja autoestima.

Dentro de la perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson plantean que “el burnout está compuesto por síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en sujetos cuyo elemento central del trabajo son personas de distintas actividades laborales” (Guillen; 2000: 279). Algunos otros autores lo perciben como un síndrome en el que se presenta la falta de realización personal y la despersonalización (Guillen; 2000).

Price y Murphy (citado por Guillen, 2000) consideran el burnout como un proceso de adaptación ante las situaciones de estrés laboral. Donde se presentan las características de desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimientos de culpa por bajo éxito y frialdad. Rodríguez-Marín (citado en Guillen, 2000) enfatiza en la importancia de distinguir estrés laboral y burnout, ya que argumenta este último, se presenta como consecuencia del estrés crónico ante la interacción del servidor con el cliente.

Por otro lado, para Tonon (2008) la perspectiva clínica entiende al burnout como un estado al que se llega a través de la presencia del estrés laboral; mientras que la perspectiva psicosocial lo considera un proceso que se desarrolla a partir de la interacción de las características el entorno laboral y las características personales.

A continuación se realizara la puntualización de algunas conceptualizaciones que los autores han manejado desde cada perspectiva.

Desde la perspectiva clínica, Freudenberger en 1974 conceptualiza el burnout como “un estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios y ante expectativas inalcanzables” (citado por Tonon; 2008: 38).

Pines y Aronson por su parte, desde la perspectiva psicosocial, en 1988 lo conceptualizan como un “proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo, que se caracteriza por fatiga emocional, física y mental; sentimientos de inutilidad impotencia, sentirse atrapado y baja autoestima” (citado por Tonon; 2008: 39).

### **2.1.3 Definiciones**

Las definiciones que se han manejado hasta el momento han sido distintas, pero los autores de este tema, han utilizado como referencia, la realizada por Maslach, donde considera que el burnout “un estado extremo de tensión resultado de

una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarlos” (citado por Landy, 2006: 562). Separa los síntomas presentados en físicos, conductuales y cognitivos afectivos.

Dentro de los físicos se puede presentar la fatiga crónica, cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares; en los síntomas conductuales se presenta el absentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas, comportamientos de alto riesgo y en síntomas cognitivo afectivo son evidentes el distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para la atención y la concentración, pesimismo e indecisión. De igual manera Maslach asegura que para que se presente el burnout tienen que presentarse las siguientes circunstancias: agotamiento emocional, que es la sensación de ya no poder ofrecer algo de manera afectiva a las personas que son objeto de trabajo; despersonalización, se muestra indiferente hacia las personas que reciben los servicios de la persona y; la baja realización personal que provoca que el individuo haga una evaluación negativa de su desempeño y trabajo realizados (Cascio, 2010).

Por su parte Cherniss (Citado por Cascio, 2010) concibe el burnout como un proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, este estrés genera sobrecarga en el trabajador y el proceso culmina cuando los trabajadores, como mecanismo de defensa, absorben su estrés desconectándose psicológicamente del trabajo y volviéndose apáticos, escépticos e intransigentes.

Otros autores como Colombo y Muruaga (2006), asocian el burnout con las expresiones “quemado”, “agotado” o “no dar más”. Y la Organización Mundial de la Salud lo define con tres términos, Agotamiento + desilusión + retiro. El agotamiento se refiere a cansancio, extenuado, fatigado, entre otros; desilusión es asociado con decepción, contrariedad, desesperanza, desencanto; el retiro lo entienden como asilamiento, jubilación, pensión, soledad, apatía.

“Síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, escaso autoconcepto, y pérdida del interés hacia los clientes por parte de los profesionales de las organizaciones de servicio” (Uribe; 2010)

## **2.2 Componentes del desgaste ocupacional**

Con respecto a las definiciones antes mencionadas, se puede destacar la coincidencia de algunos autores en la puntualización de tres elementos que conforman el burnout.

Considera el *agotamiento* la característica principal del burnout ya que se reporta con mayor frecuencia, razón por la que se ha investigado más. El agotamiento, constituye las acciones que dirigen a las personas a tomar distancia emocional y cognitivamente de su labor quizás por la carga de trabajo (Uribe; 2008);



se presenta pérdida de energía, cansancio, desgaste y fatiga causado por el contacto cotidiano con las personas que reciben el servicio del trabajador (Uribe; 2010).

La *despersonalización* se presenta al poner distancia entre la persona como trabajador y el receptor del servicio. El distanciamiento se genera directamente bajo la presencia del agotamiento y se muestra una relación sólida en los estudios realizados (Uribe, 2008). Son notorias la irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías. Se desarrollan sentimientos negativos y se presentan actitudes de cinismo hacia las personas que son objeto de trabajo, a tal grado que las llegan a culpar de sus males y problemas (Uribe; 2010).

La *ineficiencia* en relación a los dos anteriores componentes, es más compleja, ya que esta no se desarrolla necesariamente con la presencia o como consecuencia de los dos componentes. Más bien se presenta de manera paralela posiblemente por la falta o deficiencia de algunos recursos personales, al contrario del agotamiento y la despersonalización que se presentan cuando hay una carga de trabajo excesiva (Uribe; 2008). La falta de realización personal se presenta como respuesta negativa hacia el mismo desempeño de la persona, la misma sensación y evaluación negativa del desempeño, imposibilita el desarrollo del buen trabajo (Uribe; 2010).

## 2.3 Desarrollo del burnout

El comienzo y el mismo desarrollo del burnout no se ha logrado especificar, pues los investigadores y autores del tema difieren en la puntualización del inicio. Por su parte Gil-Monte y Peiro (citado en Cascio, 2010) identifican el inicio del proceso de desarrollo en la aparición de bajos sentimientos de realización personal y al mismo tiempo, pero no relacionados en cuanto a causa y efecto, o sea de manera paralela, el agotamiento emocional.

### 2.3.1 Fases del burnout

Las fases que se identifican en el proceso de desarrollo del burnout, desde un enfoque de evolución del síndrome, según Casio (2010) son las siguientes:

Fase de *entusiasmo* donde el trabajador mantiene expectativas irreales de lo que pasara. Se presenta al iniciar un trabajo o proyecto nuevo.

Fase de *estancamiento*, se presenta cuando el trabajador comprueba que las expectativas que se tenían al comenzar, eran irreales, lo que lleva a una pérdida de ideales y entusiasmo.

Fase de *frustración*, ésta etapa en específico puede marcar el inicio del síndrome ya que se presentan el cuestionamiento sobre el desempeño propio y la disminución de la motivación.

Fase de *apatía* suele ser la etapa donde en definitiva se implanta el síndrome, se puede identificar indiferencia y falta de interés, el sentimiento de vacío es parte de esta etapa y se manifiesta a través del distanciamiento y desprecio.

Ahora bien se puede distinguir un modelo que describe la etiología y el proceso. El modelo integrador, considera los antecedentes personales, ambientales e interpersonales. Menciona la importancia que se le debe dar a la autoconfianza, la ambigüedad de rol y conflicto de rol y la falta de apoyo social en el trabajo (Casco; 2010).

Gil-Monte y Peiró (citado por Casco; 2010) que realizaron dicho modelo integrador, toman en cuenta las ideas anteriormente planteadas del síndrome como: la importancia de las variables personales, los procesos de interacción social y sus consecuencias y las variables del entorno laboral. De esta manera el enfoque permite identificar el papel que juegan las variables organizacionales, personales y las estrategias de afrontamiento. Esto les permitió conceptualizar el burnout como una respuesta ante el estrés laboral percibido, que surge cuando las estrategias de afrontamiento son ineficaces.

### **2.3.2 Factores desencadenantes**

Uribe (2008) separa los factores de riesgo o desencadenantes en dos tipos, factores situacionales e individuales, dentro de cada uno engloba algunos factores más particulares.

Dentro de los factores situacionales se encuentra la sobrecarga de trabajo, que se asocia fuertemente al burnout, el conflicto y ambigüedad del rol cuyas características se mencionaron en el capítulo anterior; la falta de apoyo social, que suele ser más importante cuando se tiene por parte de los supervisores y co-trabajadores ya que actúan como amortiguador; la información y control de la actividad y; la falta de autonomía.

En los factores individuales destaca la edad, donde se ha demostrado que los profesionales jóvenes de entre 30 y 40 años tienen más probabilidad a presentar burnout; el género, no se muestran datos relevantes, el estado civil, suele presentarse en los hombres que se encuentran casados; mayor nivel educativo, se reportan mayores niveles de incidencia; la personalidad, de igual manera se encuentran personas con tipos de personalidad que muestran mayores niveles de burnout, tales son, las que tienen un locus de control externo, los neuróticos y los de personalidad A que se explicó en el capítulo anterior.

Por su parte Tonon (2008) hace la distinción clara y concisa de cuatro desencadenantes: ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto; estrés por el desempeño de roles, relaciones interpersonales, y desarrollo de la carrera profesional; estresores relacionados con las nuevas tecnologías y fuentes extra organizacionales.

De igual modo, Cascio & Guillen (2010) coinciden en la identificación de los cuatro desencadenantes anteriormente mencionados y realizan una breve descripción de las características de cada uno.

*El ambiente físico y contenido del puesto*, para ellos incluye ruidos molestos o nivel inapropiado, iluminación, temperatura, condiciones higiénicas, disponibilidad de espacio físico, y en cuanto al contenido del puesto, pueden ser los cambios de turno, los turnos nocturnos, la sobrecarga laboral, así como la posibilidad de ascenso, habilidades adquiridas, variedad de tareas a realizar y la retroalimentación del desempeño.

*El desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera profesional*. En este aspecto se incluyen la ambigüedad de rol y conflicto de rol, las relaciones que se entablen con los compañeros y las personas del entorno laboral, el desarrollo de la carrera profesional y las posibilidades de promoción que brinde el trabajo.

*Los factores relacionados con la tecnología y aspectos organizacionales*. Se incluye la capacidad del trabajador de manejar la modernización ya que pueden favorecer o dificultar su trabajo, la complejidad de la organización de la empresa y la falta de apoyo social percibido.

*Las fuentes extraorganizacionales*, se refiere a la relación e interacción que se mantiene con cada entorno, laboral y familiar, y que puede llegar a influir la relación con el otro. Puede ser de manera negativa así como de manera positiva.

## **2.4 Estrategias de afrontamiento**

Toda intervención que se desee hacer en las organizaciones o con el trabajador, así como el plan de intervención o prevención, se debe realizar con bases específicas, que en su mayoría es la indagación de la población. Kasl y Parkes (citados por Cascio; 2010) menciona la importancia de la obtención de datos antes y después del plan, pues aportara información de la eficacia de la intervención y de los cambios que se lograron.

Las acciones que se dirijan a la prevención y desaparición del estrés laboral, deberán pasar por las siguientes fases:

Reconocer la existencia y necesidad de acción: se pueden identificar algunos indicadores que muestren necesaria la intervención, tanto en los aspectos individual como organizacional.

Identificar las fuentes originarias del estrés: se identifican los factores que provocan la situación estresante, tanto en el ámbito laboral como en el individual y de igual manera se toma en cuenta el nivel de las consecuencias.

Intervenir sobre el problema: se toman medidas para eliminar satisfactoriamente los elementos que estén provocando el estrés laboral y fortalecer las habilidades personales de afrontamiento.

Las intervenciones que se realizan en la actualidad en su mayoría se encuentran distantes de lo teóricamente correcto, esto debido a diversas situaciones como las características de los puestos estudiados. Es importante dar la debida relevancia que tienen tanto el contenido de la intervención como el proceso mismo.

Si bien Griffiths (citado por Cascio; 2010) acerca a los investigadores hacia los factores clave que considera, llevaría una intervención y prevención de calidad que, como se mencionó anteriormente, da importancia necesaria tanto al proceso como al contenido.

Un abordaje sistemático y paso a paso.

Un diagnóstico adecuado, con identificación de factores de riesgo y grupos de riesgo.

Un paquete de medidas de intervención que teórica y lógicamente se impliquen con los problemas identificados.

Un abordaje participativo entre empleados y mandos medios.

El compromiso sostenido por los altos cargos. Es importante que estos altos directivos incorporen actividades preventivas en la dirección habitual de la compañía.

En resumen, se podría mencionar que a través de los deferentes estudios e intervenciones que se han realizado en diferentes organizaciones, se ha encontrado la necesidad de realizar dicha intervención una vez con el conocimiento individual de los miembros y los factores en el ambiente que la provocan, para poder realizar la intervención a nivel individual, así como organizacional.

#### **2.4.1 Intervención organizacional**

Las intervenciones llevadas a cabo en este ámbito han sido numerosas y suelen enfocarse a las políticas, tipo de trabajo o cambios que la organización puede hacer para que sus empleados se sientan más cómodos laborando.

Cascio (2010) puntualiza las consecuencias o mejoras que debe permitir cualquier intervención: la mejora del entorno físico, las planificaciones y mejora de la actividad laboral, la mejora de las condiciones de trabajo, otorgar responsabilidad a funciones de nivel de formación y de competencia, crear mecanismos que permitan revisar el funcionamiento de la organización, definir y programar las funciones y tareas y debe permitir la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.

Peiró (citado por Cascio; 2010) plantea que el desarrollo de la intervención de los problemas organizacionales, pueden adoptar dos formas, una enfocada al



desarrollo de programas asistenciales que controlen los factores que dificulten el progreso adecuado del trabajo y programas de intervención dirigidos directamente a reducir el estrés laboral.

Por su parte, para Guillen (2008) es esencial tomar en cuenta una evaluación o valoración tanto de los servicios como de los departamentos. Dicha evaluación puede realizarse desde diferentes perspectivas, lo que ayudará a la identificación eficaz de los factores que están contribuyendo a la aparición del fenómeno.

Maslach (citado por Guillen; 2008) menciona que una de las estrategias consiste en que la dirección de la organización realice un rediseño de la ejecución de manera profesional en cada tarea asignada. Esto permitirá facilitar la supervisión adecuada, aclarar puntualmente los distintos roles profesionales, mejorar los sistemas de comunicación y establecer las condiciones correctas para el desempeño del trabajo.

A pesar de que en la mayoría de las intervenciones se toma en cuenta el grado organizacional, también es importante tomar en cuenta el aspecto individual ya que se ve como parte importante en los factores de riesgo y por su puesta es un elemento esencial en la solución del problema.

## **2.4.2 Estrategias personales**

Los métodos de afrontamiento individual están dirigidos a mantener una opinión favorable sobre sí mismo y llevar paso a paso el cumplimiento de las metas, lo que se pretende es que el trabajador aborde el trabajo de forma enriquecedora y adecuada sin que se realicen cambios en la vida normal del trabajador. En casos complicados, se le sugiere al trabajador abandonar el trabajo, pasar tiempo con su familia y cambiar su estilo de vida.

En conclusión, las técnicas de afrontamiento individual van dirigidas a la modificación de la valoración de la situación estresante, desarrollo de técnicas de afrontamiento adecuado y, en caso de ser necesario, el cambio de las estructuras socioculturales que estén generando estrés (Casco; 2010).

Una medida que puede prevenir el burnout son los grupos de apoyo, se comparten experiencias, facilitan los sistemas de comunicación y permiten las expresiones emocionales.

El apoyo social, es un amortiguador que es considerado un factor importante para prevención del estrés laboral. Kreitner (1997: 509) define el apoyo social como “la medida de la utilidad percibida que se deriva de las relaciones sociales”.

Su desarrollo se da a partir de cinco fuentes: las normas culturales, las instituciones sociales, las compañías, los grupos o los individuos. Dichas fuentes aportan cuatro tipos de apoyo:

Apoyo de estima: da información de que una persona es valorada y aceptada sin importar la situación.

Apoyo informativo: ayuda a definir, entender y enfrentar los problemas.

Compañerismo social: participar en actividades de descanso y recreación con otras personas.

Apoyo instrumental. Prestar ayuda financiera, recursos materiales o los servicios que necesiten (Kreitner; 1997).

De igual manera se pueden describir las funciones que el apoyo social puede aportar, sin embargo, Pines (citado en Guillen, 2008) destaca la relevancia de que los sujetos aprendan a distinguir la capacidad de las personas de aportar alguna de las funciones y no todas a la vez ni aportado por la misma persona, pues es un tanto irreal.

Desde el ámbito de la psicología se han desarrollado algunas técnicas que resultan útiles para el afrontamiento y prevención del desgaste ocupacional:

Técnicas de relajación y meditación: la persona es capaz de identificar el estado de tensión de cada parte de su cuerpo mediante ejercicios físicos de contracción-relajación, permitiendo que el sujeto pueda aplicar la técnica a zonas específicas.

Técnicas de biofeedback: el sujeto tendrá la capacidad de identificar e interpretar la información biológica y logre controlar esos procesos biológicos, todo con la debida información.

Practica de ejercicios físicos y mantenimiento de la buena condición física.

Técnicas cognitivas y técnicas de autocontrol: son eficaces en la superación de las experiencias estresantes y en la reducción de los efectos negativos del estrés y hay tres técnicas a destacar, la detección del pensamiento, solución de problemas y restauración cognitiva (Cascio, 2010).

## **2.5 Medición del burnout**

Al comienzo de las investigaciones sobre el burnout, se utilizaban encuestas, observación, técnicas proyectivas, entre otros. Sin embargo, con el tiempo se comenzó a estandarizar su medición y surgieron varias escalas que facilitaron su identificación, además de ser de mayor confiabilidad.

La más conocida y aplicada en Estados Unidos es el Maslach Burnout Inventory –MBI- (Maslach, 1981) que se componía en un principio por 47 ítems, con el tiempo se redujeron a 22, los cuales se encuentran divididos entre los tres siguientes aspectos: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; la prueba muestra la frecuencia con la que se presentan los criterios (Guillen; 2000).

En México, hasta el 2010 no existía una escala con la que se pudiera medir el burnout directamente, por lo que se hacía a través de medir el estrés para lo que utilizaban Salud Mental Estrés y Trabajo creado por Osterman y Gutiérrez, la escala a pesar de contar con ítems que medían el estrés laboral, no lograban incluir el burnout bajo un modelo progresivo en términos de proceso (Uribe; 2010).

Leiter (citado por Uribe, 2010) asegura que existen diferentes medidas que son relativas a la cantidad de trabajo y que están vinculadas a la aparición del burnout como la carga de trabajo, el nivel de demanda percibido y que estarían vinculadas solo a un aspecto del burnout que es el cansancio emocional. Por su parte Farasek propuso un modelo donde plantea “si el estrés es función directa de la intensidad de la demanda, es función inversa de la amplitud del control o capacidad de decisión que el sujeto tiene de su propio trabajo” (citado por Uribe, 2010). A través del estudio del burnout has surgido diversas explicaciones, modelos, teorías en diversos aspectos, desde lo social, físico y el mismo ambiente laboral y algunas otras acercadas a lo personal. Con respecto a este aspecto el burnout se ha asociado más a un aspecto de patrón de personalidad que a un tipo de personalidad en sí, a lo que

Cherniss propone que más que la personalidad se debe enfocar la atención en modelos de orientación en el ambiente laboral, esta importancia que le da a la orientación profesional le permite proponer cuatro estilos profesionales: activistas sociales, centrados en sus carreras, artesanos y esforzados.

Por otra parte se han tratado de realizar investigaciones en la rotación de personal con el objetivo de averiguar si existe relación con el burnout, la situación es complicada, ya que es difícil mantener contacto con la persona que renuncia pues no se da un seguimiento. Sin embargo, se han logrado obtener datos importantes que revelan el burnout se relacionan de manera positiva con la rotación de personal, pero sobre todo con cansancio y logro personal (Uribe; 2010).

En México las investigaciones llevadas a cabo por lo general son enfocadas al estrés y los estresores. Como parte de las investigaciones que se han llevado a cabo en médicos, Díaz (citado por Uribe; 2010) descubrió la relación positiva entre desgaste ocupacional y desempeño específicamente en odontólogos mexicanos.

Con intenciones de indagar a profundidad los posibles indicadores que se presentaban con anterioridad en las investigaciones y con el objetivo claro de determinar el impacto del fenómeno en productividad y eficacia laboral por sus efectos en lo individual y organizacional, Jesús Felipe Uribe Prado decide realizar un instrumento para medir el burnout, lo que da como resultado, La Escala de Desgaste Ocupacional –EDO- (2010), la cual consta de 105 ítems que miden tres factores generales: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro.

## 2.6 Satisfacción vs Insatisfacción laboral

Con respecto a la satisfacción laboral, los investigadores se han encontrado con dos fenómenos que complican la investigación misma. En primer lugar, pocas personas son las que reportan insatisfacción laboral y, en segundo lugar, el nivel de correlación entre la satisfacción y cualquier conducta laboral es relativamente bajo. Bruggeman y col., afirmaron que la satisfacción e insatisfacción se puede presentar en varias formas, sin embargo no logro terminar esta teoría, pero Büssing y algunos otros autores continuaron desarrollando esta teoría, dando como resultado la propuesta de cuatro formas de satisfacción laboral y dos formas de insatisfacción (citado por Landy; 2006).

*Satisfacción progresiva:* cuando el trabajador se siente satisfecho con el trabajo o desempeño que tiene, se pone nuevas metas u objetivos, de esta manera es recurrente encontrar personas ascendiendo de puesto, realizando cada vez mejor su trabajo o proponiendo nuevas formas de realizarlo.

*Satisfacción estable:* la satisfacción en el trabajo se encuentra en nivel óptimo, lo que permite que la necesidad de satisfacción se desplace hacia otras áreas de la vida de la persona.

*Satisfacción conformista:* la satisfacción puede que no se encuentre del todo cubierta debido a que las aspiraciones estaban en un nivel más alto, por lo que el trabajador baja sus expectativas a un nivel adecuado para evitar el sentimiento negativo de la situación.

*Insatisfacción constructiva:* es predominante la insatisfacción, sin embargo la persona mantiene sus aspiraciones altas y en el momento trata de solucionar los problemas y disminuye la insatisfacción con la tolerancia a la frustración.

*Insatisfacción física:* en este caso la tolerancia a la frustración juega un papel importante ya que, de igual manera, no hay satisfacción pero la tolerancia a la frustración forma mecanismos de defensa y mantiene la solución al problema como un elemento lejano.

*Seudo-insatisfacción:* este tipo de insatisfacción se presenta cuando la persona se encuentra en una situación poco controlable, donde los problemas son casi imposibles de resolver o es frustrante y las aspiraciones siguen en el mismo nivel.

Para las empresas es más cómodo y productivo trabajar con las personas que se sienten insatisfechas, pero que su insatisfacción la llevan a un nivel constructivo pues tienen la intención de no quedarse donde y como están. En cambio, la situación que las empresas no desean son personas con una satisfacción conformista, éstas



personas presentan actitudes de desinterés hacia los cambios, son poco participativas y la voluntad al cambio se ve en niveles bajos (Landy; 2006).

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

El presente tema suena relevante para entendimiento y distinción del desgaste ocupacional, sin embargo también se debe tomar en cuenta como un factor en las organizaciones.

La calidad de vida en general es definida por Alsinet (citado por Tonon; 2008) como una forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas, tanto físico como psicológico, relacionando de esta manera las necesidades materiales con las socio-afectivas.

La CVL (Calidad de Vida Laboral) comenzó a utilizarse como tema importante en los Estado Unidos cuando el “Movimiento de CVL” comenzó a tomar acciones, esto después de que se viera la necesidad de dar a los trabajadores un entorno laboral humanizado y tomando más en cuenta a los trabajadores como personas dándoles de igual manera una mejor calidad de vida.

Las dos principales perspectivas que abordan el tema de calidad en vida laboral es la psicológica y del entorno laboral. La primera se enfoca al trabajador, lleva a cabo análisis a nivel micro para identificar los elementos principales que

conforman la situación en donde el trabajador se desempeña; y, la segunda persigue la mejora del ambiente a través del cumplimiento de los intereses organizacionales (Segurado y Agulló; 2002).

Estas dos perspectivas se contraponen, pues por un lado una, la psicológica, asegura que antes que el bienestar y cumplimiento de los objetivos de la organización están las necesidades de los trabajadores y, por otro lado, la perspectiva de calidad del entorno laboral, propone que los objetivos e intereses de la empresa se deben ver con prioridad pues sin el cumplimiento de estos, y el bienestar de la organización, esta última no puede ofrecer un entorno y calidad de vida laboral a los trabajadores.

En cada una de las posturas se manejan tres elementos que se toman en cuenta para dar una definición y que principalmente son los puntos clave de diferencia entre las posturas.

Lo objetivo y lo subjetivo del entorno: depende de todos aquellos elementos constitutivos del medio ambiente del trabajo. En específico, la dimensión subjetiva es el conjunto de percepciones y experiencias laborales que, de manera individual y colectiva, originan realidades laborales características dentro de un mismo contexto organizacional.

Trabajador / organización: cuando se hace el estudio desde el punto de vista del trabajador, se debe realizar un análisis micro centrado en el individuo, en los

modos en que experimenta y percibe su ambiente de trabajo. Cuando se realiza el estudio de manera global se enfoca la atención en la organización en todos sus niveles. Como sistema abierto y dinámico, y al conjunto de subsistemas.

CVL / CV del entorno de trabajo: las características personales y los recursos cognitivos con los que cuenta cada individuo condicionando las actitudes, comportamientos y los modos de percibir, valorar e interpretar las distintas facetas de su entorno de trabajo (Segurado y Agulló; 2002).

En base a esto, Katzell asegura que “un trabajador disfruta de alta CVL, cuando (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, (b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y (c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales (Segurado y Agulló; 2002: 830).

Las investigaciones que se han realizado de CVL han permitido que se desglosen cuatro categorías de indicadores, principalmente para facilitar la medición de la misma.

Indicadores individuales: satisfacción laboral; expectativa, motivación; actitudes y valores hacia el trabajo; implicación, compromiso, centralidad del trabajo; y, calidad de vida laboral percibida.

Medio ambiente de trabajo. Condiciones de trabajo, diseño ergonómico, seguridad e higiene, nuevas tecnologías, análisis de puestos, características y contenidos del trabajo.

Organización. Organización del trabajo, efectividad y productividad; organigrama, estructura y funcionamiento; cultura y cambio organizacional; participación y toma de decisiones; factores psicosociales; y, aspectos sociales, comunicación y clima laboral.

Y por último, entorno sociolaboral: calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores; condiciones de vida, prejubilación y éxito de vida; variables sociodemográficas; factores socio-económicos, políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral; y, prevención de riesgos laborales.

Una escala que se ideó para medir calidad de vida, es la de Cummins en 1996 que toma en cuenta siete dominios: bienestar material, salud, trabajo-productividad, intimidad, seguridad, comunidad y bienestar emocional. Sin embargo es importante destacar que esta escala mide Calidad de vida en general (Tonon; 2008).

## **2.8 Estrés y desgaste ocupacional**

Es importante por medio de la información identificar la relación que los anteriores autores encuentran entre estos dos temas. La psicología de la salud es la

encargada directa de la promoción y prevención de la salud, poniendo un poco más de interés en los procesos cognitivos producto de la interacción con entornos nocivos y el organismo, como lo es el estrés. Una de las definiciones más aceptadas del estrés es la realizada por Lazarus donde dice que “la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio” (citado por Uribe; 2010).

Kahn y Byosiere (citado por Landy; 2006) menciona que algunas de las consecuencias del estrés incluye la ansiedad, depresión, burnout, fatiga, tensión laboral, e insatisfacción con el trabajo y la propia vida. Y por otra parte se encuentra que Maslach define el burnout como “un estado extremo de tensión resultado de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarlos” (citado por Landy; 2006: 562).

Otro elemento importante que se debe tomar en cuenta, es el que menciona Uribe (2010) pues al tratar de explicar si la denominación de estrés la debe llevar los factores, la percepción o las consecuencias que se generan en el proceso, menciona que “las respuestas psicológicas, conductuales y fisiológicas del proceso de estrés pueden convertirse con el tiempo en consecuencia...que afectan significativamente el ritmo de vida de la gente en término de disminución de desempeño laboral, acompañado de agotamiento emocional y sentimientos de minusvalía”.

Sin dudar el desgaste ocupacional y el estrés son, por separado, temas importantes que se deben seguir investigando e indagando, sin embargo, los dos

temas se encuentran relacionados en anteriores investigaciones, por lo que debe ser aún más importante encontrar una clara relación entre estos dos temas ya que puede permitir una prevención adecuada del fenómeno burnout. Dicho fenómeno cuesta a las organizaciones la rotación de personal, bajo rendimiento laboral y ausentismo, y a nivel individual se ven a los trabajadores cayendo en adicciones, afectación en otras áreas de su vida personal. Habiendo revisado estos temas es que los investigadores deben considerar estas investigaciones un tema de salud pública y de gran importancia para las organizaciones.

## CAPÍTULO 3

### METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el siguiente apartado se describirá la teoría investigativa sobre la cual se basó en presente estudio con el fin de dar al lector las herramientas necesarias para la mayor comprensión de los resultados. Así mismo, se presentan los pasos que la investigadora siguió para obtener los resultados presentados a continuación.

#### 3.1 Descripción metodológica

La investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (Hernández, 2010: 4).

Los enfoques utilizados en las investigaciones son dos, cualitativos y cuantitativos, aunque se manejan los dos enfoques como contrarios y que no se pueden utilizar los dos en una misma investigación, se pueden distinguir las características que como enfoques tienen en común:

- Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.
- Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.

- Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas.

Para el presente estudio se eligió un enfoque cuantitativo por la naturaleza del estudio y las características que se describen en el siguiente apartado.

### **3.1.1. Enfoque cuantitativo**

Este tipo de enfoque lleva un proceso pues es secuencial y probatorio, se deben seguir ciertos pasos sin tomar atajos. Comenzando por la delimitación de la idea, planteamiento de objetivos y preguntas de investigación, revisión de literatura, construcción de hipótesis y determinación de las variables, se diseña un plan de acción para comprobar las hipótesis y responder las preguntas de investigación, se miden las variables y se analizan dichos resultados.

Las características principales de este enfoque son las siguientes:

- Se plantea un problema de estudio delimitado y concreto.
- Se realiza la revisión de literatura identificando investigaciones anteriores y la información útil para la construcción del marco teórico.
- Cuando se elige y delimita el tema de investigación, se generan teorías o hipótesis que en el transcurso de la investigación se comprobarán.



La recolección se lleva a cabo una vez teniendo el marco teórico y se hace preferentemente con instrumentos estandarizados. Dichos datos deberán dar una referencia del fenómeno “real”.

Los datos recolectados se presentan en números y se utilizan métodos estadísticos que permita al investigador unificar los datos y analizarlos.

De igual manera las investigaciones de tipo cuantitativo llevan a cabo un proceso riguroso y estructurado en donde se deben realizar la toma de decisiones antes de realizar la recolección de datos.

Este enfoque permite, al seguir los pasos y la estructura correspondiente, darle a la investigación la validez y confiabilidad que se requiere y las conclusiones a las que se lleguen permitirán generar conocimiento.

En este tipo de investigación se basa en la lógica, por lo que se puede decir que se utiliza un método deductivo, la teoría permite realizar expresiones hipotéticas, mismas que se someten a la comprobación.

Las características mencionadas anteriormente son algunas de las que se pueden destacar y que permiten identificar la presente investigación en el enfoque cuantitativo.

### **3.1.2 Investigación no experimental**

Dentro de toda investigación se realiza bajo dos diferentes enfoques, la investigación experimental y la no experimental. Dentro de la primera se genera un ambiente controlado de las variables y los posibles efectos, se controla el ambiente, el tipo de personas que estarán sujetas a dicho estudio y las características personales.

En una investigación no experimental se toma, observa y mide el fenómeno de investigación tal y como se está presentando, con las variables que pudieran cambiarlo y características que se presentan. “La investigación no experimental es una serie de estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández y Cols, 2010: 149).

Las características principales son: no se genera ninguna situación, se observan situaciones ya existentes, las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas debido a que ya sucedieron al igual que sus efectos.

La presente investigación se basó en el enfoque no experimental ya que el fenómeno a medir se presentó en un ambiente natural y sin manipulación previa. Los trabajadores ya se encontraban en un ambiente laboral y los factores desencadenantes del estrés se presentan de manera cotidiana en la vida de los

trabajadores, no se controló ninguna variable y la población se eligió porque ya existía. Los niveles de estrés no fueron manipulados ni afectados por ninguna variable ajena al ambiente.

Mertens “señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo” (Citado en Hernández y Cols., 2010: 150)

### **3.1.3 Diseño transversal**

El diseño transversal consiste en recolectar datos de un momento específico a través del tiempo, sin dar seguimiento al fenómeno, el objetivo principal es describir las variables y analizar su incidencia en un momento establecido. El fenómeno puede presentarse a través del tiempo y puede tener una duración extensa, sin embargo, la investigación solo mide y toma datos de un momento en específico (Hernández y Cols, 2010).

Los diseños transaccionales también se dividen en tres diseños más: exploratorios, descriptivos y correlación-causales.

La presente investigación no mostró datos de la previa presencia del fenómeno, ni de la presencia posterior del fenómeno, únicamente se tomaron datos del fenómeno en un momento específico de la situación en una sola medida.

### 3.1.4 Alcance correlacional

Este alcance pretende responder a las preguntas de investigación relacionando dos variables, Hernández y Cols. la definen como un estudio que “asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (2010: 81). El objetivo que se busca con este tipo alcance es determinar el grado en que se relacionan dos o más variables en un contexto específico.

Las características significativas de este tipo de estudio son las siguientes:

- Busca identificar la relación entre dos variables.
- Se puede conocer el grado de relación entre dichas variables: fuerte, débil o nulo.
- La relación puede presentarse de manera positiva o de manera negativa.
- Es recomendable utilizar en grupos.
- Las medidas a tomar dependerán del número de variables, ya que por cada una se toma una medida distinta.

Cuando hablamos de correlación positiva nos referimos a una relación donde al aumentar o disminuir una variable, la otra tiene el mismo comportamiento, en una correlación negativa se ve el comportamiento de manera inversa, esto quiere decir que si una variable aumenta la otra disminuye.

Como se mencionó anteriormente el nivel de relación se puede presentar de tres maneras, fuerte, débil o nulo. Para determinar este aspecto se utiliza un procedimiento denominado R de Pearson.

Al realizar una investigación con alcance correlacional nos permite saber el comportamiento de una variable y permitirá predecir el comportamiento de las variables relacionadas con la primera, de igual manera permite, al tener el valor de una variable, determinar o predecir con que valores se presentara la variable relacionada. Agrega un valor explicativo a la investigación, pues a mayor relación exista entre las variables, permitirá una mayor explicación de las mismas variables o fenómenos presentados. Es importante mencionar que a pesar de que la relación sea en un grado alto, la explicación no es total, solo se puede explicar de manera parcial, ya que existen más factores que en la investigación no se toman como variable principal, pero si, como secundaria.

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

Las pruebas se pueden dividir en dos tipos: estandarizadas o no estandarizadas.

El utilizar instrumento o técnicas estandarizadas en una investigación es elemental, debido a su naturaleza científica. Las principales ventajas de utilizarlas, es

la confiabilidad y validez que aportan en sus resultados. La confiabilidad en una prueba nos permite asegurar que la prueba fue sometida a un proceso de aplicación y comprobación, donde se asegura que el resultado que se obtuvo de la población será el mismo si se vuelve aplicar la prueba, sin importar las variables presentes, el resultado no debe distanciar entre las dos aplicaciones de manera significativa. La estandarización aporta al investigador una forma rápida y ágil de aplicar la prueba, permite además la organización de los datos recolectados, de manera uniforme, las pruebas son precisas y claras, se muestran de manera que los sujetos puedan responder fácilmente y el investigador lleve un orden adecuado.

Las aplicaciones son más rápidas de lo que serían si la prueba no fuese estandarizada. Están dirigidas a muestras con características específicas por lo que se tiene control de lo que se medirá y en las condiciones en las que se debe realizar la medición. Más de los beneficios que nos ofrecen las pruebas es la posibilidad de presentar resultados objetivos, sin interpretaciones subjetivas que se pongan en tela de juicio.

De igual manera las pruebas estandarizadas permiten realizar un gasto menor y tener un mayor alcance, por lo que en las investigaciones con un tema previamente investigado se utilizan pruebas ya aplicadas en una población o muestra con características similares, ya sea ubicación geográfica, género, edad, profesión, ubicación histórica, discapacidad o situación de vida.

En lo que corresponde a esta investigación se eligieron la prueba AMAS para medir ansiedad y EDO para desgaste ocupacional correspondientemente.

La escala AMAS (Escala de ansiedad manifiesta en adultos) fue diseñada para medir la presencia y nivel de ansiedad en personas de 19 años de edad en adelante, para la estandarización en México se tomó una muestra en todo el país. Los resultados se presentan en percentiles y puntajes T, además de tener un nivel de confiabilidad de 0.70 que se calculó con el procedimiento alfa de Cronbach. La validez de la prueba se realizó a través de tres procedimientos: validez de contenido, validez de constructo y validez concurrente.

La escala está dividida en tres subescalas ansiedad fisiológica, de inquietud/hipersensibilidad, de preocupaciones sociales-estrés y una escala de mentira. De esta prueba podemos encontrar tres versiones, AMAS-A para adultos en general, AMAS-C para estudiantes universitarios y AMAS-E para adultos mayores. En el caso de esta investigación se utilizara la versión AMAS-A por ser para adultos en general e ideal para aplicar en trabajadores.

Para medir el Desgaste Ocupacional se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), dicha prueba se estandarizó en México en 2010 por Jesús Uribe Prado, en trabajadores mexicanos adultos y los resultados se presentan en puntajes T.

La confiabilidad de esta prueba se realizó a través del procedimiento alfa de Cronbach obteniendo un porcentaje de 0.89. La validez se llevó a cabo a través de la validez concurrente tomando en cuenta variables sociodemográficas, laborales y psicosomáticas que se mencionan en la teoría como parte de los indicadores del burnout. La escala se divide en tres subescalas que son de agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro que de igual manera se mencionan en la teoría como las tres dimensiones del burnout.

### **3.2 Población y muestra**

La población es considerado como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández y Cols, 2010).

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

La población que se tomó en cuenta para la siguiente investigación fueron los trabajadores de Grupo Elektra de la ciudad de Uruapan, el grupo cuenta con tres sucursales en la ciudad ubicadas en distintos puntos de la ciudad. La empresa es de giro financiero y comercial, incluye Grupo Elektra y Banco Azteca, por lo que los trabajadores van desde cajeros, ejecutivo de préstamos, ejecutivo de crédito y cobranza, ejecutivo financiero, ejecutivo de telefonía y cómputo, servicio y atención al cliente, mercancías y el líder comercial. La estructura jerárquica se presenta en primera instancia el líder comercial, que es el encargado de vigilar las 7 áreas, le



siguen los encargados de cada área y así mismo los trabajadores correspondientes a cada área.

Los horarios de trabajo van desde las ocho y treinta de la mañana hasta las nueve y treinta de la noche, con un descanso de dos a tres horas para comer y un día de descanso a la semana. Al día los trabajadores deben cumplir con un total de nueve horas laborales, los horarios de entrada y salida son distintos e irregulares ya que no todos los trabajadores entran y salen a la misma hora. Los trabajadores tienen un rango de edad entre los 22 y los 40 años de edad y muestran un nivel académico promedio de formación universitaria trunca.

### **3.2.2 Proceso de selección de la muestra.**

La muestra es considerada como un subgrupo de la población o subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (Hernández y Cols, 2010), dicho subconjunto se espera sea un reflejo fiel de la población.

El muestreo que se llevó a cabo es de tipo no probabilístico, pues este tipo de muestreo depende del criterio y toma de decisiones del investigador y responden a criterios más específicos de la propia investigación. Este tipo de muestreo permite al investigador cumplir con los objetivos más específicos y se apega al esquema del estudio planteado por el investigador.

La muestra que se eligió para la presente investigación fue una muestra intencional la que se define como “aquella en la que los sujetos son seleccionados en función de las intenciones del investigador y con finalidades definidas a las de la generalización de resultados” (Kerlinger, 2002).

La muestra de esta investigación está conformada por los trabajadores de dos sucursales de Grupo Elektra de la ciudad de Uruapan, Sucursal Paseo y Sucursal Francisco Villa, cada sucursal cuenta con aproximadamente 30 trabajadores los cuales cuentan con un nivel educativo que va desde secundaria hasta nivel superior, se consideraron tanto hombres como mujeres, desde líderes de tienda hasta empleados de áreas, en resumen, la totalidad de trabajadores de las dos sucursales, sin discriminación entre estos.

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

El interés por la presente investigación surge a partir de la observación de los trabajadores en su entorno de trabajo, al escuchar las expresiones y la falta de motivación con que lo realizaban, el trato hacia quienes recibían sus servicios, entre otras actitudes que despertaron la motivación por la variable estrés y como posible consecuencia el desgaste ocupacional.

Dentro del proyecto de investigación se estructuró el motivo de la investigación redactado como planteamiento del problema, así como objetivos que guiarían al

investigador hacia algo específico, las mismas creencias que se generaron a partir del planteamiento del problema, se plasmaron como hipótesis. Los antecedentes se investigaron a partir de las dos variables elegidas, identificando y seleccionando las investigaciones que congeniaban con las hipótesis de la presente investigación.

Al realizar la investigación de los antecedentes, se llevó a cabo a la par la selección del material que serviría para realizar la medición de dichas variables, de igual manera se eligió una población donde realizar la investigación y en base a esto, se investigó la empresa que para el caso de la presente investigación, fue Grupo Elektra.

Una vez teniendo la información pertinente se estructuró un informe de las políticas, valores, misión y visión, así como prioridades que la empresa maneja, de esta manera se logró un mayor entendimiento de la situación en que la empresa se encontraba.

Para comenzar con el cumplimiento de parte de los objetivos, se realizó un marco teórico de las dos variables a las cuales se les dedicó un capítulo completo de manera particular, esto con el fin de describir a detalle todos los elementos necesarios que ayudaran al investigador a la oportuna y acertada conclusión del proceso.

Se efectuó la indagación en los libros que tocaban el tema para encontrar información relevante, la información fue revisada, ordenada y sintetizada para su

mayor entendimiento, logrando así, destacar a los autores más respetados en el tema.

De esta manera se plasmaron los dos capítulos teóricos uno dedicado al estrés o ansiedad y el segundo al desgaste ocupacional o burnout, enfatizaron los temas más relevantes para la investigación, llegando de este modo a relacionar las dos variables teóricamente, a través de autores con experiencia.

En un tercer capítulo dedicado a la información práctica del proceso, se plasmaron los resultados obtenidos al realizar el procedimiento práctico que se describirá más adelante, además de la descripción de la población, la naturaleza de la investigación y los resultados que se obtuvieron.

El tercer capítulo además de estar dedicado a los resultados, también lo está para describir el tipo de investigación, enfoque, tipo, diseño, alcance y se eligió lo que a la investigación correspondía, todo conforme a la naturaleza y dirección que se decidió darle para la obtención de datos adecuados. Par el caso particular de la presente investigación se eligió un enfoque cuantitativo de tipo no experimental con un diseño transversal y un alcance de correlación.

Se habla de igual forma de la población seleccionada, las características generales que distingue la población investigada de alguna otra, para la elección de la población se consideraron aspectos como ritmo de trabajo, horas al día que trabajan y la observación que inicio la investigación.

Para que la investigadora tuviera acceso a la población primero se acercó con las personas encargadas de tienda de Grupo Elektra, comenzando con la que se encuentra ubicada en la avenida Francisco Villa y en seguida con la sucursal del Paseo Lázaro Cárdenas, ambas de la ciudad de Uruapan, Michoacán .

Poco más de un mes antes de comenzar con el trabajo de campo, incluso cuando aún la investigadora trabajaba sobre el primer capítulo teórico, se acercó a los encargados de tienda para explicarles y pedir acceso a los trabajadores única y particularmente para la aplicación de las pruebas elegidas; se hizo entrega de una carta dirigida de la escuela a la empresa para que los encargados de tienda tuviesen la certeza de que la información proporcionada por la investigadora fuese real.

Una vez teniendo el acceso a los trabajadores, se acordó con la encargada de tienda realizar la aplicación de las dos pruebas en aproximadamente 30 min, tiempo suficiente para el llenado de datos, el proceso en la sucursal de Francisco Villa, se haría en el transcurso del día, en el momento que cualquiera de ellos estuviera un poco libre de carga de trabajo; para la sucursal ubicada en el Paseo, se acordó con la encargada, realizar la aplicación en los treinta minutos que tienen para prepararse antes de abrir.

Las sucursales abren a las 9, pero los trabajadores deben llegar a las 8:30 para revisar pendientes. En el proceso se decidió incluir una sucursal más, sucursal centro, ya que la empresa estaba pasando por una reestructuración y los 30 sujetos

que al principio de la investigación se encontraban laborando en sucursal Francisco villa, se convirtieron en 20 y 15 aproximadamente en sucursal Paseo.

Lo anterior significó para la investigadora realizar el mismo procedimiento realizado anteriormente, para obtener acceso a los sujetos, se habló la situación con el encargado y se le presentó la carta expedida por la escuela. Es en esta sucursal, al igual que en la de Francisco Villa, que se decidió la aplicación se llevaría a cabo en horario laboral, cuando el personal tuviese una carga de trabajo baja.

La forma en que se aplicaron las pruebas en los sujetos fue la siguiente: la investigadora emitía su nombre después de un cordial saludo, argumentaba el motivo de su presencia y explicaba los temas de investigación y objetivos de la aplicación, se hacía énfasis en la importancia de la sinceridad en la prueba y en la no repercusión sobre el trabajo desempeñado, así como la confidencialidad que se manejaría.

Una vez hecho esto, se entregaban las pruebas y hoja de respuesta acompañadas de la pertinente explicación del modo para contestarlas. Al final de la explicación se abría espacio a dudas y se comenzaba con el llenado. El proceso se realizaba dentro de la misma sucursal, en las mesas donde los clientes suelen esperar ser atendidos.

En el caso de los cajeros, debido a la naturaleza de trabajo y los horarios manejados, para la investigadora fue complicado estar presente en la aplicación, se

optó por proporcionar las indicaciones y material necesarios a los trabajadores para que lo hicieran conforme a su disponibilidad de tiempo.

Las actitudes de algunos trabajadores fue muy amable y accesible, sin dudar contestaban las pruebas, incluso algunos se mostraban entusiasmados, en contra parte hubo trabajadores que se reservaron el derecho de no contestarla debido a razones personales. Por parte de la investigadora se mostró una actitud accesible pero reservada.

Una vez teniendo las pruebas se procedió a la calificación, para este fin se siguieron las instrucciones que el autor de la misma prueba describía, en el caso de la Escalas de desgaste ocupacional, se utilizó la plantilla sugerida por el autor. De igual modo se realizó la conversión de puntajes brutos a puntajes T de las dos pruebas, en el caso de la prueba AMAS se hizo a través de la escala de conversión incluida en la prueba y para la EDO, a través de operaciones matemáticas.

Para el vaciado de datos se estructuro en formato Excel una platilla donde la primer columna correspondía al número, enseguida se encuentra la casilla para el nombre del sujeto, cuatro casillas designadas para los datos de las subescalas correspondientes a la escala de ansiedad, como inquietud/hipersensibilidad, ansiedad fisiológica, preocupaciones sociales y ansiedad total; y de igual manera tres casillas para las escalas de desgaste ocupacional, que corresponden a agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro.

A partir de los puntaje T obtenidos en este formato se procedió a realizar el cálculo de la media, mediana, moda y desviación estándar para calcular las medidas de tendencia central de cada escala. Otros puntajes obtenidos en base a la información obtenida fueron los porcentajes de personas con niveles preocupantes en cada escala y, se realizó el cálculo del coeficiente de correlación así como la varianza de factores comunes para obtener la relación en un porcentaje.

Cabe mencionar que el cálculo del coeficiente de correlación se computó relacionando cada una de las escalas de desgaste ocupacional con la escala de ansiedad total de la prueba AMAS.

Para el análisis se procedió primero a graficar los resultados de la media aritmética y los porcentajes de los sujetos con niveles preocupantes en las dos escalas, para esto se realizaron cuatro graficas en total. Así mismo se graficó el coeficiente de correlación entre las dos variables.

A partir de los resultados de las medidas de tendencia central, así como del coeficiente de correlación y los puntajes altos, se procedió a la interpretación.

En este proceso de interpretación se tomaron como base parámetros establecidos por diversos autores y que son universales en puntaje T, coeficiente de correlación y varianza de factores.



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

En el presente apartado se presentaran los principales resultados encontrados en la investigación, con los que se realizó un proceso de análisis estadístico y con lo que se dará pauta a la interpretación. La información presentada se fundamenta en el apartado teórico que la presente investigación contiene.

La presentación de los resultados se estructuró en tres apartados, el primero de ellos se refiere a la variable estrés, el segundo a la variable desgaste ocupacional y la tercero enfocado a la correlación de las dos variables anteriores.

#### **3.4.1 Niveles de estrés en los trabajadores de Grupo Elektra.**

El estrés fue definido por Selye como una reacción fisiológica de carácter adaptativo que se presentaba ante cualquier impacto ejercido sobre el organismo por una amplia gama de estímulos heterogéneos que a su vez provocan variaciones de tipo endocrino (citado por Sánchez, 2007; 15).

Con el tiempo y las investigaciones realizadas, se ha logrado identificar tres enfoques teóricos en el estudio del estrés:

El primer enfoque ve el estrés como un conjunto de elementos ambientales que demandan una reacción satisfactoria del organismo.

El siguiente enfoque determina el estrés como las reacciones del organismo ante las demandas del medio ambiente.

El tercer enfoque unifica las dos posturas anteriores ya que asegura el estrés es un proceso influenciado por el entorno y las características de la persona, este enfoque es nombrado interaccionista (Travers y Cols., 1997).

Este último enfoque es el que tomó como base para la interpretación del presente estudio.

En relación a los datos obtenidos a partir de la aplicación de la prueba AMAS, se presentan los resultados en una escala de puntaje T de las subescalas que conforman dicha prueba, así como en ansiedad total.

La media aritmética se refiere a la suma de un conjunto de datos dividida entre el número de medidas (Elorza, 2007). La media aritmética en el nivel de Ansiedad Total fue de 49.

Otra medida que se obtuvo fue la mediana, que es el valor medio de un conjunto de valores ordenados: el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas (Elorza, 2007). En este caso la mediana fue de 51.

El mismo autor define la moda como la medida que ocurre con más frecuencias en un conjunto de observaciones. El valor para esta medida fue de 46.

Dentro de las medidas de dispersión, se obtuvo el valor de la desviación estándar que se define como la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones (Elorza, 2007), para esta medida el valor fue 15.

La escala de Inquietud/Hipersensibilidad presentó una media de 49, una mediana de 54 y una moda de 57. La desviación estándar obtenida fue de 15.

Para la escala de Ansiedad fisiológica se encontró una media de 49, una mediana de 51 y una moda de 39. La desviación estándar correspondiente a esta escala fue de 16.

Por otra parte en la escala de Preocupaciones sociales/estrés se halló una media de 48, una mediana de 41 y una moda de 55. En desviación estándar el valor corresponde a 14.

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

En base a los resultados estadísticos que se encontraron mediante la aplicación del instrumento, se interpreta que los niveles de ansiedad en la mayoría

de los trabajadores de Grupo Elektra se encuentran en un nivel medio y son niveles que no sobresaltan como preocupantes, lo anterior en función de que las medidas de tendencia central se ubican justo entre los parámetros normales de la escala de puntaje T, dichos parámetros se encuentran entre 40 y 60 en la misma escala.

De igual manera se afirma que los datos se encuentran en una dispersión baja, dado que las desviaciones estándar identificadas en cada una de las escalas son bajas respecto a la medida, por lo que se puede decir que los niveles de ansiedad en los trabajadores se encuentran homogéneos.

Con el objetivo de presentar un análisis más a detalle, a continuación se mostrarán los porcentajes de los sujetos con niveles altos que se obtuvo en cada escala, los puntajes altos se consideran arriba de 60 en puntaje T.

En la escala de ansiedad total el 19 % de los sujetos se ubican por arriba del puntaje T 60; en la escala de Inquietud/Hipersensibilidad un 13%, en Ansiedad Fisiológica un 25% está por arriba de la normalidad y en Preocupaciones sociales/estrés un 19% se considera con un nivel preocupante.

Los anteriores resultados nos muestran a una muestra en donde la mayoría se encuentra en un nivel de estrés o ansiedad dentro de la normalidad y un promedio bajo pero significativo de sujetos con niveles preocupantes. El porcentaje de sujetos con niveles preocupantes, para considerar un resultado significativo es mayor al 10%. Por lo tanto se considera un porcentaje que debe ser atendido.

### **3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional**

El desgaste ocupacional según Pines y Aronson es “el proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo, que se caracteriza por fatiga emocional, física y mental; sentimientos de inutilidad impotencia, sentirse atrapado y baja autoestima” (citado por Tonon, 2008: 39).

La aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) permitió obtener datos relevantes para la investigación, esto con cada una de las escalas que dicha prueba predetermina. Los resultados se presentan a continuación convertidos en puntajes T.

Para la escala de Agotamiento el valor de la media fue de 43, en la mediana un valor de 41, la moda de 47 y una desviación estándar de 8.

En la escala de Despersonalización la media tiene un valor de 41, la mediana fue de 41, la moda de 45 y una desviación estándar de 6.

Por ultimo en la escala de Insatisfacción de logro se encontró una media de 49, una mediana de 46, una moda de 43 y una desviación estándar de 10.

La media aritmética de las escalas mencionadas anteriormente se muestra gráficamente en el anexo 3.

En base a los resultados que la aplicación arrojó en las medidas de tendencia central, se puede interpretar que, los sujetos investigados en su mayoría se encuentran con niveles de desgaste ocupacional dentro del parámetro de normalidad, pues se encuentran en el rango de la media, esto en un escala de puntaje T que marca entre 40 y 60 dicho parámetro de normalidad.

Así como se presentaron los resultados de la desviación estándar y las medidas de tendencia central, se presentan los porcentajes de los sujetos con niveles de Desgaste Ocupacional preocupantes, es decir, que se mostraron más elevados a los 60 en puntajes T. De esta manera se logró ubicar las escalas de mayor incidencia de sujetos con niveles preocupantes según los indicadores psicológicos del Desgaste Ocupacional.

La escala de Agotamiento en sujetos que se encuentran por arriba del puntaje T 60, un 3%; para la escala de Despersonalización el porcentaje fue de 0% y para finalizar en la escala de Insatisfacción de logro, muestra el 16%. Los datos pueden encontrarse en el anexo 4 de manera gráfica.

A partir de los anteriores resultados se puede aseverar que los indicadores del desgaste ocupacional valorados en esta población muestran un nivel bajo o nulo en los porcentajes o sujetos con desgaste ocupacional que se puede considerar

preocupante, cabe mencionar que se mostró una importante diferencia en el porcentaje de la escala de insatisfacción de logro, esto es comparación con el porcentaje del resto de las escalas. En base a esto se puede asegurar que existe un mayor porcentaje de sujetos que muestran indicadores de insatisfacción de logro.

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

A través de las investigaciones, los autores han logrado afirmar una relación entre el desgaste ocupacional y el estrés.

Uribe (2010) en el proceso de investigación sobre el estrés logra mencionar que “las respuestas psicológicas, conductuales y fisiológicas del proceso de estrés pueden convertirse con el tiempo en consecuencia...que afectan significativamente el ritmo de vida de la gente en término de disminución de desempeño laboral, acompañado de agotamiento emocional y sentimientos de minusvalía”. Cabe mencionar que dicho autor realizó la estandarización de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), para la cual realizo una investigación previa.

Por otra parte Maslach afirma que el Burnout es “un estado extremo de tensión resultado de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarlos” (citado por Landy, 2006: 562).

En la presente investigación que se realizó en Grupo Elektra de la ciudad de Uruapan, Michoacán, se encontraron los resultados que en seguida se muestran:

En coeficiente de correlación que se encontró para el nivel de estrés y la escala de desgaste ocupacional fue de 0.64 de acuerdo a la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre la escala de ansiedad total y la escala de agotamiento existe una correlación positiva considerable de acuerdo a la clasificación de correlación que hace Hernández y cols. (2010).

Con el objetivo de saber la relación existente entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, se calculó la varianza de factores comunes ( $r^2$ ), en el cual mediante un porcentaje se indica el grado en que las variables se correlacionan. Para obtener esta varianza solo se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la “r” de Pearson (Hernández y Cols, 2010)

El resultado para la varianza de factores comunes fue de 0.41, lo que significa que entre el estrés y la escala de agotamiento hay una relación del 41%.

Es importante señalar que para considerar una relación significativa entre variables el porcentaje de relación debe ser de al menos el 10%.

De igual manera entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.23 de acuerdo a la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre el nivel de estrés y la despersonalización la correlación es



positiva pero débil. El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.05, lo que significa que la relación ente el estrés y el agotamiento es de 5%.

Por último para la relación entre la escala de estrés e insatisfacción de logro se encontró una correlación de 0.50 de acuerdo a la prueba “r” de Pearson, esto representa que existe una correlación positiva media lo que presenta un grado de significancia. El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.25, lo que expresa que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una correlación del 25%.

Los anteriores resultados conseguidos en cuanto a los niveles de correlación entre escalas se muestran de manera gráfica en anexo 5.

Con respecto a lo anteriormente descrito, se puede afirmar que el nivel de estrés se relaciona de manera significativa con las escalas de agotamiento e insatisfacción de logro.

Por el contrario se encontró una relación no significativa entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización.

A partir de los resultados presentados se confirma la hipótesis de trabajo que afirma que el desgaste ocupacional está relacionado con el estrés que presentan los trabajadores de Grupo Elektra de la ciudad de Uruapan, solo para las escalas de agotamiento e insatisfacción de logro.

Sin embargo se corrobora de igual manera la hipótesis nula, que afirma que el desgaste ocupacional no está relacionado con el nivel de estrés que presentan los trabajadores de Grupo Elektra de la ciudad de Uruapan, lo anterior, únicamente para la escala de despersonalización.

## CONCLUSIONES

Para la presente investigación se corroboró la hipótesis de trabajo al identificar que existe relación entre el nivel de estrés y las escalas de agotamiento e insatisfacción de logro de la escala de desgaste ocupacional. De igual manera se corrobora la hipótesis nula al no encontrar relación entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización.

Los objetivos particulares dirigidos a la conceptualización, enfoques y precipitantes psicológicos del estrés fueron cubiertos satisfactoriamente en el capítulo uno.

De igual manera los objetivos particulares designados a la conceptualización e identificación de los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional se cubren extensamente en el capítulo número dos.

Además de ello, el objetivo alusivo al objetivo práctico de la medición y valoración de la presencia del estrés en la muestra investigada, se cumplió de manera extensa y suficiente. El mencionado objetivo fue cubierto mediante la aplicación de instrumentos reconocidos por la comunidad científica. El capítulo número tres sustenta la anterior afirmación.

Para la segunda variable que se utilizó en el presente estudio, de igual manera se utilizó un instrumento válido y la medición, interpretación y análisis se llevaron a

cabo de manera objetiva y precisa, los resultados se presentan en el capítulo tres del presente estudio.

El cumplimiento de los anteriores objetivos, permitió establecer una correlación estadística entre las variables, de igual manera la influencia que ejerce una sobre la otra. Por lo tanto se logró cubrir el objetivo principal de la presente investigación que fue la primordial guía para el desarrollo de la misma.

Cabe mencionar que el cumplimiento del principal objetivo, permitió identificar niveles preocupantes en estrés en sus escalas de agotamiento fisiológico con un porcentaje de sujetos del 25%; 19% para la escala de preocupaciones social y en ansiedad total 19%. De igual manera en la escala de desgaste ocupacional se encontró una cifra preocupante del 16% en la sub-escala de insatisfacción de logro.

Los resultados presentados en la presente investigación hacen referencia única y exclusivamente a los datos obtenidos de la muestra investigada. En caso de que se quieran saber los valores presentes de las variables en sujetos de la misma población pero que no se incluyeron en el presente proceso, se recomienda realizar ejercicios de investigación adicionales.

La presente investigación en base a sus resultados de campo, aporta información relevante para el avance de la ciencia psicológica pues los resultados concuerdan con la literatura revisada en la parte teórica, donde se asevera la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional, es decir, la presencia de niveles

altos de estrés provoca una mayor posibilidad de que aparezca el desgaste ocupacional en sus esferas de agotamiento e insatisfacción de logro.

A la empresa se recomienda tomar acciones preventivas para los trabajadores que aún se encuentran en niveles bajos de estrés y llevar un programa de intervención para los que ya se encuentran en niveles preocupantes, lo que posiblemente reduciría la insatisfacción de logro y agotamiento que perciben los empleados, además de aumentar el rendimiento y cumplimiento de metas de los sujetos con respecto al trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

Cascio, Andrés y Guillén, Carlos (Coords) (2010).

Psicología del trabajo.

Edit. Ariel. Barcelona.

Colombo, Daniel; Muruaga, Mónica (2010)

Preparados, listos ¡out!

Edit. Norma. Buenos Aires.

Elorza Pérez-Tejeda, Aroldo (2007).

Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y la salud.

Edit. Cengage Learning. México.

Fontana, David (1992).

Control del estrés.

Editorial Manual Moderno. México.

Guillen G. Carlos; Cuil B. Rocio (200).

Psicología del trabajo para las relaciones laborales.

McGraw Hill. México.

Hernández S. R. y Cols. (2010).

Metodología de la investigación

McGraw Hill. México.

Ivancevich, John y Mattenson, Michael (1985).

Estrés y trabajo.

Editorial Trillas. México.

Kreitner, Kinicki (1997).

Comportamiento de las organizaciones.

McGraw Hill. México.

Lazarus, S. Richard y Lazarus, N. Berenice (2000).

Pasión y razón

Editorial Paidós. España.

Moreno, Bernardo; Oliver, Coral; Aragonese, Araceli (1991).  
“El Burnout, una forma específica de estrés laboral”  
Buela-Casal, G y Caballo, V. E. “Manual de Psicología Clínica Aplicada”  
pp. 271-284. Madrid: Siglo XXI.

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

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

Pérez Gallegos, Lourdes (2012).  
El estrés y su relación con el desgaste ocupacional en trabajadores de la subdelegación del IMMS en Uruapan, Michoacán.  
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C. Uruapan, Michoacán. México.

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

Sánchez, María Elena (2007).  
Emociones, estrés y espontaneidad.  
Edit. Itaca. México.

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

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

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

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



## HEMEROGRAFÍA

Almudena y cols. (2002).  
Calidad de vida laboral.  
Revista: Psicothema5.  
Vol. 14. No. 4 pp. 828-836.

Bernaldo, Mónica; J. Labrador, Francisco. (2008)  
“Relaciones entre estrés laboral, burnout y síntomas psicopatológicos en los servicios de urgencia extra hospitalaria del área 9 de Madrid”  
Anuario de psicología clínica y de la salud, Vol. 4; Pág. 53-61

## MESOGRAFÍA

**Blandín, Jaicy; Martínez Araujo, Danilo. (2005)**

“Estrés Laboral y Mecanismos de Afrontamiento: su relación en la aparición del Síndrome de Burnout en Médicos Residentes del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo”

Archivos Venezolanos de Psiquiatría y Neurología

Vol. 51 N° 104 Enero/Junio

<http://svp.org.ve/images/articulo2n104.pdf>

Cano Vindel, Antonio

“La naturaleza del estrés”

Sociedad Española para el Estudio de la ansiedad y el estrés

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

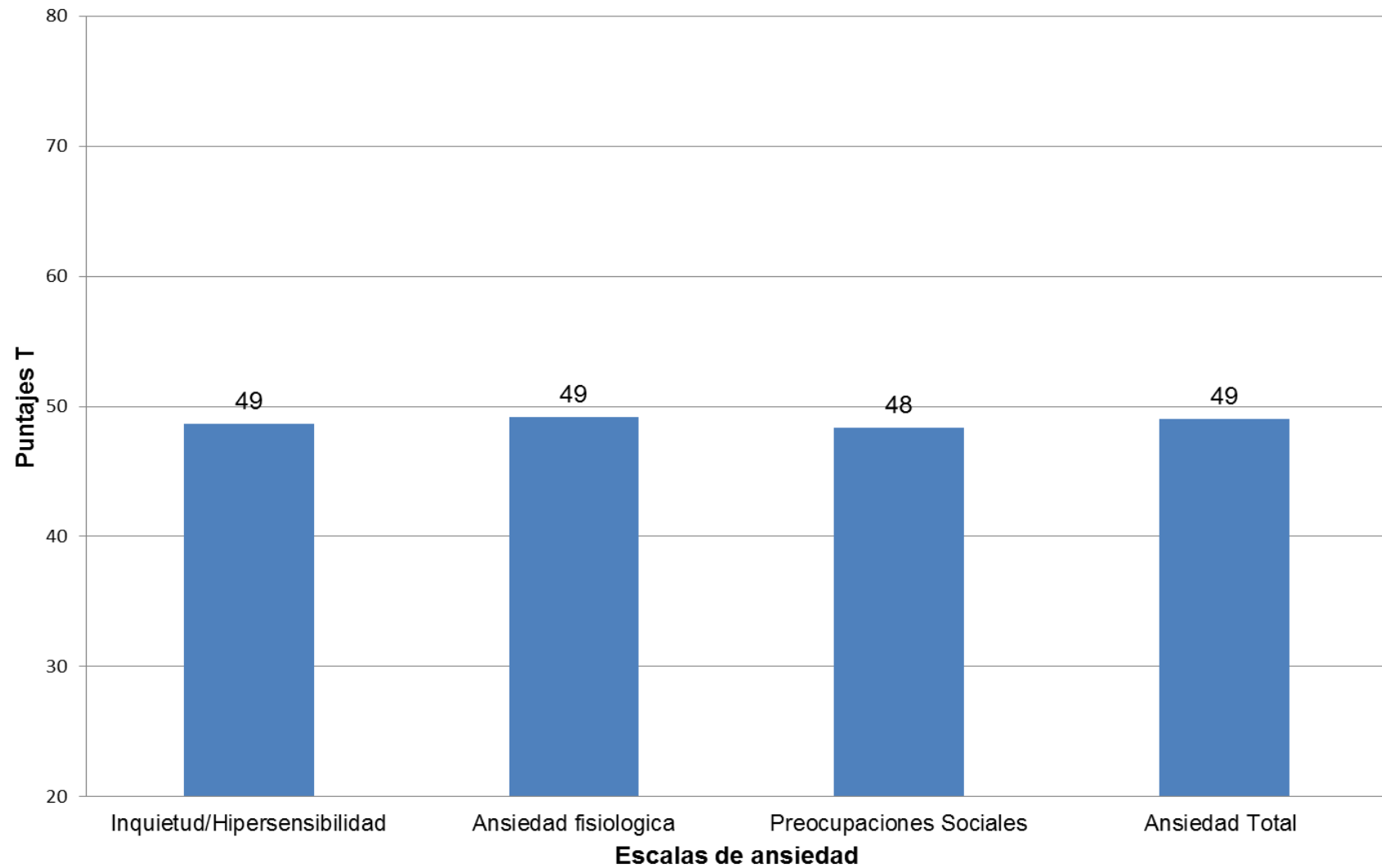
Granda Carazas, Eloy (2006).

La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento académico.

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

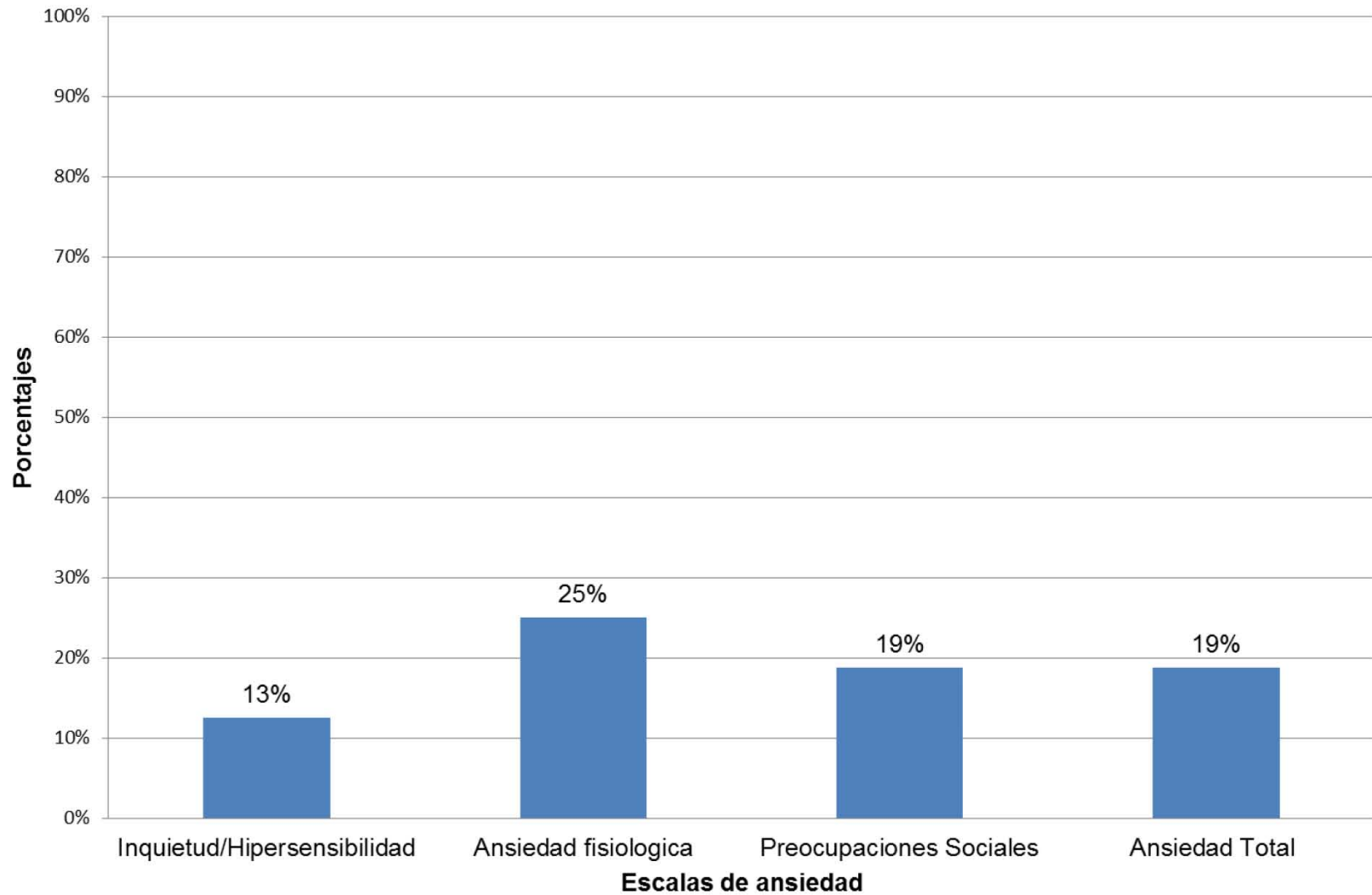
## Anexo 1

### Media aritmetica de la escala de Ansiedad



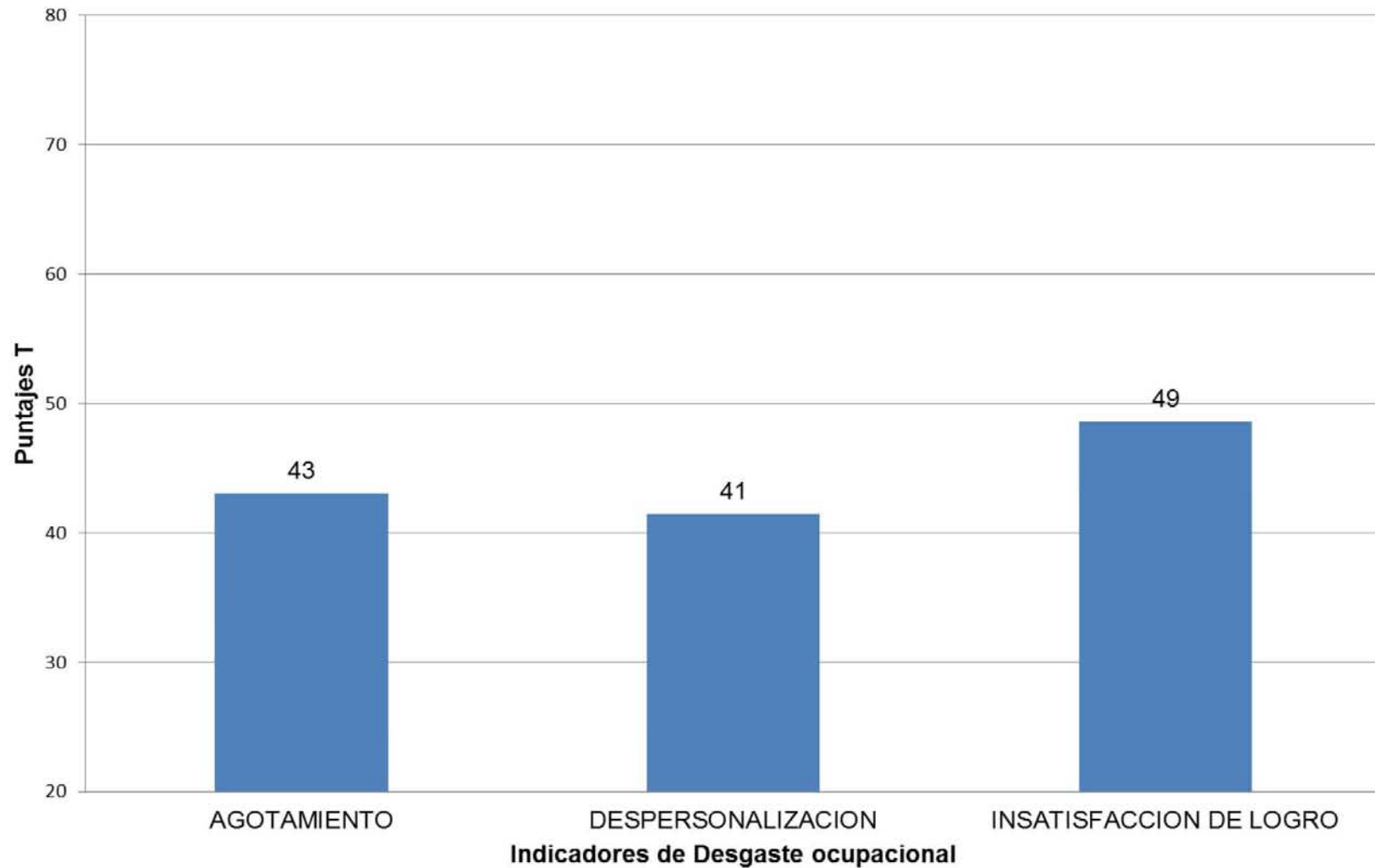
## Anexo 2

### Porcentajes de sujetos con puntajes altos en ansiedad



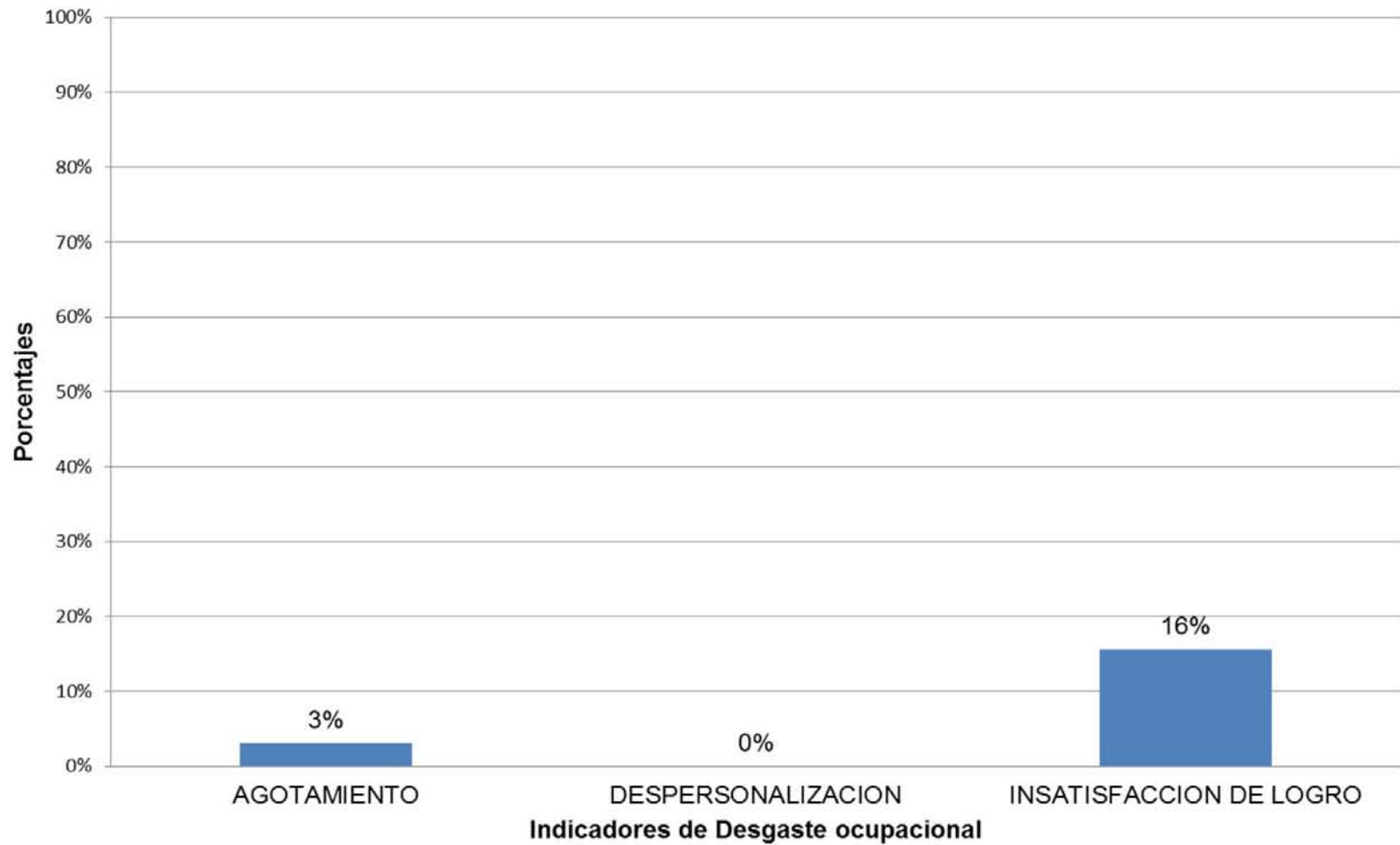
### Anexo 3

## Media aritmetica de la escala de Desgaste Ocupacional



### Anexo 4

## Porcentajes de sujetos con puntajes altos en Desgaste Ocupacional



### Anexo 5

## Coeficiente de correlacion entre la Ansiedad y los indicadores psicologicos de Desgaste Ocupacional.

