



**UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.**

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

---

---

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

*RELACIÓN EXISTENTE ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESGASTE  
OCUPACIONAL EN CONDUCTORES DE LA SOCIEDAD  
COOPERATIVA TATA LÁZARO, DE URUAPAN, MICHOACÁN.*

**T E S I S**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**Nayeli Leticia Urbina García**

Asesor: Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos.

Uruapan, Michoacán. 18 de agosto de 2015.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada hasta el cielo al señor, JUAN URBINA ENRIQUEZ, mi padre, quien siempre creyó en mí, ese hombre que tuvo una lucha incansable para apoyarme moral y económicamente para poder concluir mis estudios profesionales. Él fue el principal cimiento en la construcción de mi vida profesional y por el cual hoy concluyo mi Licenciatura en Psicología.

También va dedicada a mi madre, la señora LETICIA GARCÍA ROSAS, quien me dio su apoyo incondicional, quien paso noches de desvelo a mi lado, quien no me dejo ni un momento y a quien hoy le doy las gracias por su infinito amor, su paciencia y su comprensión.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero agradezco a mi poder superior, quien me dio la sabiduría, la esperanza y las fuerzas para concluir mis estudios universitarios.

Agradezco a mis hijas, VICTORIA y MILLELY, por su paciencia, por sus noches de desvelos junto conmigo en la realización de mi tesis, por ser el motor principal en mi vida.

También quiero agradecer a mi compañero de vida a JOSÉ ANTONIO HERNÁNDEZ COTRES, quien creyó en mí, quien tuvo la paciencia y me brindo un gran apoyo.

Al señor JORGE SANTOYO, ese gran hombre quien siempre estuvo al pendiente de la realización de la tesis, quien confió en el éxito de mi carrera.

Agradezco infinitamente a mis asesores el Lic. José de Jesús González Pérez y el Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos, quienes me apoyaron en la realización de mi tesis, y fuera de ser mis asesores encontré unos excelentes amigos.

Por último agradecer a toda mi familia García, quienes depositaron la confianza en mí para llegar a este gran logro, a mis amigos y compañeros que en este camino Dios los puso en mi vida a todo ellos GRACIAS.

# ÍNDICE

## **Introducción.**

Antecedentes . . . . .	1
Planteamiento del problema . . . . .	6
Objetivos . . . . .	7
Hipótesis . . . . .	8
Operacionalización de las variables . . . . .	9
Justificación . . . . .	10
Marco de referencia . . . . .	12

## **Capítulo 1. Estrés.**

1.1 Antecedentes históricos . . . . .	16
1.2 Enfoques teóricos del estrés . . . . .	19
1.2.1 El estrés como estímulo . . . . .	20
1.2.2 Estrés como respuesta . . . . .	21
1.2.3 Estrés como interacción persona-entorno (enfoque interaccionista) . . . . .	25
1.2.4 Concepto de estrés . . . . .	27
1.3 Agentes estresores . . . . .	28
1.3.1 Estresores psicosociales . . . . .	28
1.3.2 Estresores biogénicos . . . . .	30
1.3.3 Estresores laborales . . . . .	31
1.4 Procesos de pensamiento asociados al estrés . . . . .	33

1.5 Moduladores del estrés . . . . .	38
1.5.1 Control percibido . . . . .	39
1.5.2 Apoyo social . . . . .	40
1.5.3 Tipo de personalidad: A/B . . . . .	41
1.5.3.1 La conducta tipo A y el estrés ocupacional . . . . .	42
1.5.3.2 Personalidad tipo A y problemas cardiacos . . . . .	42
1.6 Efectos negativos del estrés . . . . .	43

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

2.1 Marco conceptual . . . . .	46
2.1.1 Antecedentes históricos del desgaste ocupacional . . . . .	47
2.1.2 Perspectivas teóricas . . . . .	49
2.1.2.1 Perspectiva clínica . . . . .	49
2.1.2.2 Perspectiva psicosocial . . . . .	50
2.1.3 Definiciones . . . . .	51
2.2 Componentes del desgaste ocupacional . . . . .	53
2.3 Desarrollo del <i>burnout</i> . . . . .	54
2.3.1 Fases del <i>burnout</i> . . . . .	55
2.3.2 Factores desencadenantes . . . . .	57
2.4 Estrategias del afrontamiento . . . . .	59
2.4.1 Intervención organizacional . . . . .	60
2.4.2 Estrategias personales . . . . .	61
2.5 Medición del <i>burnout</i> . . . . .	63
2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral . . . . .	65

2.7 Calidad de vida en el trabajo . . . . .	67
2.8 Estrés y desgaste ocupacional . . . . .	69
 <b>Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.</b>	
3.1. Descripción metodológica . . . . .	72
3.1.1 Enfoque cuantitativo . . . . .	73
3.1.2 Investigación no experimental . . . . .	74
3.1.3 Diseño transversal . . . . .	75
3.1.4 Alcance correlacional . . . . .	76
3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos . . . . .	77
3.1.5.1 Escala AMAS . . . . .	77
3.1.5.2 Escala EDO. . . . .	78
3.2 Población y muestra . . . . .	79
3.2.1 Delimitación y descripción de la población . . . . .	79
3.2.2 Proceso de selección de muestra . . . . .	79
3.3 Descripción del proceso de investigación . . . . .	80
3.4 Análisis e interpretación de resultados . . . . .	84
3.4.1 Nivel de estrés en los trabajadores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro . . . . .	84
3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional ( <i>burnout</i> ). . . . .	87
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional ( <i>burnout</i> ) . . . . .	90
Conclusiones . . . . .	94

Bibliografía . . . . .	97
Mesografía . . . . .	99
Anexos.	

# INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se analiza la relación existente entre el estrés y el desgaste ocupacional en los conductores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro en Uruapan, Michoacán. Se menciona por qué es una problemática para dicha sociedad cooperativa; en este sentido, si los empleados padecen estos indicadores, se podrán emplear medidas para la prevención, disminución e incluso la anulación de dichas dificultades. Se darán datos históricos de los indicadores a evaluar y si ya se han investigado con anterioridad en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

## **Antecedentes**

Toda investigación debe comenzar por mostrar información histórica del contenido que va a tratar, mencionar algunos de los pioneros del tema, así como describir algunas investigaciones previas que se han elaborado en el país o en la misma ciudad del investigador. A continuación se citarán los conceptos de las variables de esta investigación.

El concepto estrés ha tomado un auge importante en la vida cotidiana de las personas, en su ámbito laboral, en su entorno familiar y con la sociedad.

El estrés hace referencia a un proceso interactivo determinado, fundamentalmente, por la discrepancia entre las demandas del medio y los recursos

de la persona para hacerles frente. En este sentido, de acuerdo con autores como Lazarus y Folkman (citados por Palmero y cols.; 2002), el estrés laboral se produce cuando las demandas laborales superan o exceden los recursos de adaptación de la persona a esa situación.

La definición más extensa del estrés, afirma que “es un proceso psicológico que se origina ante una exigencia al organismo, frente a la cual no tiene recursos para dar una respuesta adecuada, activando un mecanismo de emergencia consistente en una activación psicológica que permite recoger más y mejor información, procesarla e interpretarla más rápido y eficientemente, y así permitir al organismo actuar de una manera adecuada a la demanda” (Palmero y cols., citados por Hernández; 2013: 2).

Otro aspecto a estudiar es el desgaste ocupacional, cuyo estado tiene su aparición en los años setenta del siglo pasado.

El concepto de desgaste ocupacional (*burnout*) fue introducido por Freudenberger en 1974 y posteriormente popularizado por Cristina Maslach, refiriéndose al desgaste que sufren los trabajadores de los servicios humanos.

Una definición otorgada por Gil-Monte, lo concibe “como un conjunto de emociones disfuncionales, que involucran deterioro físico y comportamientos anormales del sujeto como consecuencia del servicio o atención a otras personas, es considerado como una respuesta al estrés laboral” (citado por Hernández; 2013: 3)

A continuación se mencionarán algunas investigaciones realizadas en México, principalmente en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Arias y colaboradores (2006) realizaron un estudio de agotamiento profesional a 142 trabajadores de una institución de salud de tercer nivel en el Estado de México. Las herramientas de medición que ellos aplicaron fueron: inventario de *Burnout*, Q\_LABORS y datos demográficos. En la investigación se encontraron correlaciones positivas entre el desgaste ocupacional y el estrés, la despersonalización, la carencia de logros, la búsqueda de otro empleo y el deterioro de la salud.

En la ciudad de Uruapan, Michoacán, Hernández (2013) realizó una investigación acerca del nivel de estrés y su correlación con el desgaste ocupacional de los empleados de la organización Soriana, utilizando un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, un estudio de tipo trasversal y un alcance correlacional no causal. El muestreo se realizó con 100 empleados de la empresa Soriana. La cantidad de mujeres seleccionadas fue de 63 y de los hombres es 37, con un rango de edad de 18 a 54 años.

En la muestra no se encontraron porcentajes relevantes de personas con problemas de estrés, considerando un porcentaje preocupante superior al 30%, ya que los sujetos se encuentran con un índice inferior al 17%. En términos globales, son pocas las personas que padecen estrés.

En cuanto a los indicadores psicológicos de desgaste ocupacional, de igual manera, presentan un porcentaje inferior al 25%, lo que indica que la minoría de empleados experimenta dicho fenómeno.

Se concluyó que el único indicador psicológico del desgaste ocupacional relacionado de forma significativa con el estrés, es el agotamiento.

Otra investigación es la de Paredes (2013), quien habla sobre la relación existente entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores de Uruapan, Michoacán. Tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional de los trabajadores de la empresa de Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán.

La muestra que se tomó fue del área de telares, confección y extrusión; la proporción fue de un 75% mujeres y un 25% hombres con edades, en su mayoría, entre los 30 y los 50 años y el resto entre los 18 y 30 años. Se administraron 90 pruebas a igual número de trabajadores, aunque solo se aceptaron 75, ya que 15 de ellas fueron desechadas por los puntajes altos en la escala de mentira del test AMAS-A.

Se llegó a la conclusión que el nivel de estrés no se relaciona de forma significativa con las escalas del desgaste ocupacional.

Por otra parte, el señor Juan Valencia, directivo de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, de la ciudad de Uruapan, Michoacán, ha observado conductas de estrés en los conductores del transporte urbano, quienes sobrellevan jornadas de trabajo extensas que pueden ser factores primordiales en la aparición del estrés en ellos, esto genera con frecuencia accidentes de tránsito, desde un nivel bajo a un grado alto, causando la muerte de personas y altos costos en el pago de algún choque vehicular.

Causa temor a los directivos si el desgaste ocupacional pueda ser un factor importante en el comportamiento de los conductores, ya que se nota desmotivación en muchos de ellos, por lo cual en ocasiones realizan de forma inadecuada su trabajo.

Por lo anteriormente explicado, esta investigación pretende dar un panorama más concreto sobre la presencia del estrés en los conductores. Así como saber si existe desgaste ocupacional en ellos y si estos indicadores son factores primordiales en su vida laboral.

A continuación se presenta un panorama más amplio de la investigación en esta empresa del transporte urbano de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

## **Planteamiento del problema**

En la actualidad, el estrés ha tomado un auge impresionante dentro de las empresas, en donde la presión del entorno laboral genera diversas consecuencias que afectan no solo la salud del trabajador, sino que también están asociadas con la reducción en la productividad del trabajo.

De igual manera, los empleados pueden presentar desgaste ocupacional, que es el deterioro o agotamiento producido en el trabajador y en muchas ocasiones, este siente que ha fracasado en su trabajo.

Por lo anterior, es importante conocer la relación que hay entre el estrés y el desgaste ocupacional, en los conductores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Se han realizado investigaciones acerca de cómo el estrés afecta la productividad de los trabajadores en su ámbito laboral, pero no hay una indagación donde se examine la vinculación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los conductores del transporte urbano.

En función de lo anterior, se pretende responder a la siguiente cuestión:

¿Existe una relación significativa entre el estrés y el desgaste ocupacional, en los conductores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, de la ciudad de Uruapan, Michoacán?

## **Objetivos**

De manera explícita, se exponen los siguientes objetivos, que guiaron el trabajo teórico y práctico de la investigación.

### **Objetivo general**

Examinar la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional, en los conductores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

### **Objetivos particulares**

1. Definir el concepto de estrés.
2. Analizar las características del estrés.
3. Determinar los factores predisponentes del estrés.
4. Conocer la relación teórica entre el estrés y el desgaste ocupacional.
5. Definir el concepto de desgaste ocupacional.
6. Establecer las causas del desgaste ocupacional.
7. Señalar los indicadores de la presencia del desgaste ocupacional.

8. Medir la presencia del estrés en los conductores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.
9. Cuantificar la presencia de indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los conductores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

### **Hipótesis**

Las explicaciones previas son elementos fundamentales de un estudio, ya que permiten llegar a conclusiones concretas y verídicas. A continuación se presentan las que se plantearon para realizar esta investigación.

#### **Hipótesis de trabajo**

Existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los conductores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

#### **Hipótesis nula**

No existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los conductores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

## **Operacionalización de las variables**

La variable estrés de esta investigación fue medida por el puntaje que los sujetos obtuvieron en el test denominado Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS-A), para adultos, de 19 años en adelante, de los autores Reynolds y cols. (2007).

La escala AMAS-A está diseñada para la evaluación del nivel de ansiedad que experimentan los individuos en la vida cotidiana, tanto en el ámbito laboral como en los otros escenarios de su vida. El rango de edades que cubre este instrumento es de los 19 hasta los 59 años de edad.

Es importante señalar que la ansiedad es considerada por muchos autores como el principal indicador del estrés en las personas, por lo cual, es válido medir el estrés a través del nivel de ansiedad que presenta el individuo.

La variable desgaste ocupacional de esta investigación, se cuantificó mediante el test Escala de Desgaste Ocupacional (EDO).

El fenómeno de desgaste ocupacional (*burnout*) se conceptualiza operacionalmente a partir de la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional del autor Uribe (2010) y evalúa el desgaste ocupacional en tres escalas, una por cada indicador: agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro. Es

un instrumento creado y estandarizado en México, validado y considerado confiable por la comunidad científica de la psicología

## **Justificación**

La presente investigación tendrá beneficios para la muestra investigada, es decir, los conductores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, ellos podrán conocer qué tanto afecta el estrés en su vida cotidiana y principalmente, su área laboral, así como el nivel de estrés que presentan; sabrán la medida en que el desgaste ocupacional afecta en su ámbito laboral, y qué tan motivados están en la realización de su trabajo, de modo que puedan tomar medidas para combatir o afrontar su problemática ante estas variables. Asimismo, que conozcan por qué muchas veces conducen de una manera inadecuada, lo puede generar riesgos al trabajar de una manera muy estresada, porque cotidianamente transportan a muchas personas. En suma, podrán evitar accidentes de tránsito.

El estudio tendrá beneficios para los directivos, porque así conocerán el nivel de estrés que causa ese trabajo, y podrán dar soluciones para un mejor desempeño de sus trabajadores, sabrán enfocarse más en las cuestiones motivacionales para que los choferes efectúen de manera más eficaz y responsable su trabajo, evitando accidentes de tránsito, los cuales han ocasionado la muerte de varias personas.

Un beneficio más lo tendrá la sociedad, porque podrá conocer más acerca del comportamiento que tienen los choferes de urbanos de la ciudad, se podrá apreciar

por qué muchos conductores realizan su trabajo de manera desmotivada, tomando en cuenta si el estrés es un indicador de su inadecuado desempeño. La sociedad es la principal beneficiada con este estudio, porque diariamente muchos de sus integrantes tienen que tomar el transporte urbano para ir de un lugar a otro y en ocasiones, el conductor maneja o hace su trabajo de forma inadecuada, provocando accidentes de tránsito.

Este estudio aportará conocimientos a otros investigadores en el área psicológica, para que se basen en la realización de algún estudio similar, porque en todos los estados y países hay conductores del transporte público y, por ello, puede estar presente el estrés y el desgaste ocupacional en la vida de los trabajadores; de esta manera se podrán apoyar en el estudio realizado para poder comparar o conocer más sobre la manera en que afectan dichos indicadores a los empleados en la realización de su trabajo.

La investigación se relaciona directamente con el campo de acción del psicólogo, porque examina factores que influyen en el comportamiento de la persona y contribuye a que las empresas conozcan la importancia de un psicólogo en el área laboral.

Por último, el estudio tendrá beneficios para la investigadora, ya que podrá tener un amplio conocimiento y, sobre todo, la experiencia de elaborar una investigación dentro de una empresa, y se podrán corroborar las hipótesis planteadas al inicio.

## **Marco de referencia**

Toda investigación se lleva a cabo en un lugar específico, por lo que es necesario indicar la población a examinar. A continuación se describirá la sociedad cooperativa en donde se realizó dicho estudio.

La Sociedad Cooperativa de Servicio Urbano y Sub-Urbano Tata Lázaro, S.C.L., de la ciudad de Uruapan, Michoacán, fundada por el ciudadano Hipólito Gerónimo Caballero, ofrece los servicios de transporte por dicha ciudad, desde el año de 1975.

Dicha cooperativa no cuenta de manera explícita con una misión, visión o filosofía institucional, pero los directivos tienen claro que están comprometidos a dar un servicio de calidad a la ciudadanía. La cooperativa cuenta con valores que los choferes deben aplicar, estos son: responsabilidad, respeto, tolerancia, honestidad, compromiso, constancia, disciplina, espíritu de servicio y cooperación.

La ubicación de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro es en la calle Manuel Altamirano #259, en la colonia Francisco J. Mújica, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

La sociedad cooperativa está formada por 141 socios, los cuales internamente tienen una mesa directiva que se constituye por:

1. Área administrativa, conformada por: el presidente, el secretario y el tesorero.
2. Área de vigilancia, conformada por: el presidente, el secretario y dos vocales.
3. Comisión de prevención social: presidente y dos vocales.
4. Comisión de control técnico: presidente y dos vocales.
5. Comisión de relación y propaganda: presidente y dos vocales.
6. Comisión de contabilidad e inventarios: presidente y un vocal.
7. Comisión de la organización de la producción: secretario y tres vocales.

Los choferes que laboran dentro de la cooperativa son hombres con un rango de edad de 19 a 64 años. En la actualidad se cuenta con 330 choferes laborando, más 80 que temporalmente están dados de baja, esto es, que buscan nuevas oportunidades de empleo y si no satisfacen sus necesidades dentro de otros escenarios, vuelven a pedir trabajo dentro de la sociedad cooperativa, y si tienen un historial laboral favorable dentro de la cooperativa, se les vuelve a contratar.

La cooperativa está establecida en un terreno con una dimensión aproximada de 100 metros cuadrados. En la planta baja de su edificio hay una oficina, que es la de la secretaria; cuenta con un recibidor, ahí es donde llegan los socios, los choferes o cualquier otra persona que necesite algún servicio de la cooperativa; otra oficina más es la del tesorero. En la planta baja hay un área de alimentos, asignada solamente para los directivos de la cooperativa y que cuenta con un baño. En la planta alta, cuenta con dos oficinas más, que son la del presidente y el secretario, hay un baño en cada oficina. Hay un salón de juntas, en donde realizan cada mes las

reuniones con los socios de dicha cooperativa, eventualmente también es utilizado como salón de eventos para los mismos socios; tiene dos baños, uno para hombres y otro para mujeres. Hay un área deportiva muy amplia, la cual también es utilizada como estacionamiento en los días de juntas con los socios.

Existe una oficina más, que se encuentra ubicada en la gasolinera Sueco, S.A. de C.V., en calzada Benito Juárez s/n., en la ciudad de Uruapan, Michoacán, ahí es el departamento de Recursos Humanos. La cooperativa cuenta allí mismo con una refaccionaria, donde los socios pueden adquirir las refacciones de sus camiones con un menor costo que en otros lugares.

Se realizó una entrevista con el señor Socorro Lara, encargado del departamento de Recursos Humanos y el presidente de la cooperativa, el señor Juan Valencia, quienes proporcionaron los datos requeridos de la sociedad cooperativa y argumentan que ellos han observado conductas de estrés muy altas en muchos choferes, principalmente por la jornada laboral que ellos tienen diariamente, ya que es de 17 horas al día, estar conduciendo su transporte. Se han observado en los últimos años desmotivación y esto hace que muchos de los conductores busquen empleos menos estresantes.

El objetivo de citar una explicación amplia de los elementos que conforman la sociedad cooperativa, es porque da un panorama del ambiente físico en donde se realizó la investigación y que se conozca más acerca de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

# CAPÍTULO 1

## ESTRÉS

Actualmente, el estrés es considerado como uno de los principales problemas en las personas, es una causa directa a numerosos padecimientos, físicos, económicos, sociales y laborales. La sociedad tiene una negativa percepción de la palabra estrés, ya que siempre se relaciona a esta variable con algo dañino, sin embargo, el estrés también es provocado por situaciones positivas en el ser humano. Se considera que los cambios, tanto favorables como negativos, en el entorno de las personas, provocan estrés.

En el presente capítulo, se hablará de la variable estrés, sus antecedentes históricos, los diversos enfoques teóricos que presentan algunos autores, tales como: estrés como estímulo, como respuesta y como interacción persona-entorno. Otro punto a tratar son los agentes estresores psicosociales, biogénicos y de manera específica, los que se encuentran en el ámbito laboral.

Cada persona tiene diversos procesos de pensamiento, pero hay algunos que están asociados al estrés, por lo tanto, este será otro de los asuntos a exponer. Así como también se hará referencia a los mecanismos de defensa con los que la persona cuenta para poder sobrellevar este indicador, llamados moduladores. Por último, se hablará de los efectos negativos que provoca el estrés, en diversos ámbitos de la persona.

## 1.1 Antecedentes históricos

Como definición preliminar, “la palabra estrés proviene del latín *stringere*, que significa presionar, comprimir u oprimir. Posteriormente este término empezó a utilizarse en la física y la metalurgia para referirse a la fuerza que se aplica a un objeto y mediante el cual es posible deformarlo o romperlo” (Sánchez; 2007: 14).

Con esto se afirma que, desde el inicio de la humanidad, el estrés ha estado presente en los seres humanos. En algunos sujetos, representa un factor positivo que los impulsa a consumir diferentes actividades, mientras que en otras personas se manifiesta de manera negativa, causando enfermedades tanto físicas como psicológicas.

En el siglo XIV, el término estrés fue utilizado de una manera esporádica, como sinónimo de dureza y angustia (Lazarus y Lazarus; 2000). Ya en el siglo XVII, tomó su primera importancia técnica, cuando el físico y biólogo Robert Hooke, investigaba sobre la resistencia de los materiales y la influencia que el entorno ejerce sobre ellos, y así conocer cuáles eran los metales más aptos para las diversas estructuras, de tal modo que pudieran soportar cargas pesadas, esto lo planteaba en el caso de la construcción de puentes. En la psicología se le relaciona con las características que tiene cada persona para resistir el estrés, o a los “empujones” que la vida le va presentando (Sánchez; 2007).

Claude Bernard dio a conocer que los seres vivos, por su carga genética, tienen mecanismos internos que son utilizados como defensa para enfrentar las diversas situaciones externas ocasionadas por el medio ambiente, las cuales pueden dañar al organismo.

“La estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente. Desde este punto de vista, el proceso de sobrevivencia estaría determinado por una interacción entre el ambiente externo y los mecanismos biológicos internos que posee el organismo” (Slipak, citado por Sánchez; 2007: 16).

A mitad del siglo XX, el fisiólogo estadounidense Walter Bradford Cannon, bautizó al estado dinámico con el nombre de homeostasis y expresó que el cuerpo humano puede adaptarse a los peligros que le presenta el medio externo. De esta forma, descubrió que cuando la persona siente miedo o se encuentra en alguna emergencia, su cerebro responde mediante el sistema nervioso simpático. El autor comentaba que el sistema nervioso central es el encargado del control de la homeostasis y de liberar la adrenalina (Sánchez; 2007).

Cannon señalaba que cuando el organismo experimenta temor ante alguna situación, esto provoca estrés y por lo tanto, provoca que se rompa el proceso homeostático en la personas.

El estudio científico del estrés tuvo sus inicios con Hans Selye, sus investigaciones identificaron una reacción inespecífica, fisiológica y adaptativa frente

a cualquier impacto que sufriera el organismo, provocada por estímulos heterogéneos; a esta reacción la llamó Síndrome General de Adaptación (Sánchez; 2007).

“Más tarde, ante la Organización Mundial de la Salud, definió el estrés como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” (Sánchez; 2007: 15). Esto es, el estrés vive en cualquier situación de la persona, ya sea que se presente en pequeños o en grandes estímulos, como las preocupaciones, las angustias, los desvelos o cualquier situación de peligro. Por naturaleza, el ser humano está programado para enfrentar o para huir de los estresores externos, provocados por el medio ambiente.

En la Segunda Guerra Mundial, según mencionan Lazarus y Lazarus (2000), surgió el interés del término estrés, ya que los soldados del ejército muchas veces se desmotivaban en los combates militares a los que asistían, y en ocasiones se escondían de sus adversarios, llegando al grado de no disparar sus armas. Eso fomentó el deseo de saber cómo seleccionar a sus soldados, para que fueran resistentes al estrés y así poder entrenarlos para que actuaran de una manera más eficaz en los combates militares.

Después de la Segunda Guerra Mundial, se descubrió que el estrés no solo se presenta en situaciones negativas, sino que también en circunstancias positivas como son: el nacimiento de un hijo, el matrimonio, presentar un examen o vacacionar; estas experiencias también son causantes de estrés, aplicado a

situaciones de la vida cotidiana, que no necesariamente son negativas (Sánchez; 2007).

En las décadas de los sesenta y los setenta del siglo pasado, se definió al estrés como un elemento necesario en la vida cotidiana de las personas, para poder movilizar los esfuerzos y que el individuo enfrente los problemas de la vida. Así pues, el estrés no es del todo dañino, en realidad, para algunas personas es necesario en su cotidianidad, ya que funcionan mejor en algunos ámbitos de su vida bajo estrés, mientras que otras funcionan de una manera peor o complicada. Por lo tanto, “el estrés es una respuesta natural a las exigencias de la vida y no es del todo malo” (Lazarus y Lazarus; 2000: 281).

De acuerdo con lo anterior, la evolución del término estrés tiene su origen desde décadas pasadas y se ha definido de diferentes formas, pero todas llegan a una misma conclusión: el estrés está presente en la vida cotidiana de todas las personas, puede provocar problemas físicos o psicológicos, dependiendo de la manera de afrontamiento de las personas. Para comprender más este tema, se abordará de manera más específica en el siguiente apartado.

## **1.2 Enfoques teóricos del estrés**

El estrés es un término muy común en la sociedad actual, y se puede presentar positiva o negativamente sobre el individuo, de acuerdo con la calidad de vida que este tiene, influyendo tanto en su vida personal, como en la social y laboral.

Kasl (citado por Travers y Cooper; 1996: 29) aprecia cuatro posibles formas de puntualizar el estrés:

- “Como algo presente en el medio ambiente
- Como una forma de evaluar ese ambiente.
- Como respuesta a las condiciones ambientales.
- Como algún modo de interacción entre las exigencias ambientales y la capacidad que tiene el individuo de adaptarse a ellas”

De manera más clara y concisa, según Travers y Cooper (1996), el estrés se conceptualiza de tres maneras distintas: como estímulo, como respuesta y como interacción persona-entorno. A continuación se describirá cada uno de estos enfoques.

### **1.2.1 El estrés como estímulo**

Se dice que hay estímulos estresantes en las personas, los cuales pueden ser ambientales, económicos, físicos, psicológicos, sociales y los desastres naturales, que son todos aquellos que se presentan en el entorno. Travers y Cooper (1996) creen que las características inestables del ambiente que afectan al sujeto, le provocarán cambios y presión física o emocional, que lo llevan a diversas reacciones de ansiedad y esto resulta estresante.

El estrés que posee cada individuo tiene un nivel de tolerancia, que en cierto modo, se puede superar, cuando esto sucede, le provoca daños temporales o permanentes (Travers y Cooper; 1996).

Selye (retomado por Travers y Cooper; 1996) menciona que no se puede suponer el concepto de estrés como algo negativo, ya que es posible considerarlo como un rasgo vital. El autor divide el estrés en eustrés (estrés positivo) que motiva a la persona a tener un crecimiento o un cambio en su vida; y el distrés (estrés negativo), que es indeseable, ya que genera daños en la persona y puede ser incontrolable.

Este autor “describe cuatro tipos de estrés que puede experimentar el individuo: exceso de estrés o hiperestrés; defecto de estrés o hipoestrés; mal estrés o distrés y buen estrés o eustrés” (Selye, citado por Travers y Cooper; 1996: 32).

### **1.2.2 Estrés como respuesta**

El estrés como respuesta es una variable dependiente, es decir, las reacciones que tienen las personas frente a estímulos amenazantes o peligrosos. Fisher (citado por Travers y Cooper; 1996) señala que se puede deducir cuando una persona ha estado expuesta a conductas estresantes, si ella manifiesta tensión.

Ciertos niveles de estrés suelen ser benéficos en las personas, porque les ayuda a pensar más rápido, a trabajar de un modo más intenso, los hace sentir más

útiles y le ponen gran interés a su vida, pero cuando el estrés no tiene niveles óptimos, agota la energía psicológica, hay un desempeño más bajo y en ciertas ocasiones genera baja autoestima, hay bajos propósitos y objetivos que se ven inalcanzables.

Hans Selye (citado por Fontana; 1992), reconoce tres fases en la respuesta, a saber:

- 1) La reacción de alarma.
- 2) La fase de resistencia.
- 3) La etapa de agotamiento.

Este tipo de estrés puede manifestarse en tres diferentes puntos importantes para el ser humano: efectos cognoscitivos, emocionales y conductuales. Enseguida se describe de manera más amplia cada una de las áreas, planteadas por Fontana (1992).

Efectos cognoscitivos del estrés excesivo:

- Decremento del periodo de la concentración y atención: los sujetos presentan dificultades para mantener la concentración y disminuye su capacidad de observación.
- Aumento de la distractibilidad: con frecuencia el individuo pierde las ideas de lo que está diciendo o lo que está pensando.

- Deterioro de la memoria a corto y largo plazo: hay reducción de la memoria, del recuerdo y del reconocimiento.
- La velocidad de respuesta se vuelve impredecible: esta se reduce y puede provocar en cierta medida tomar decisiones apresuradas.
- Aumento de la frecuencia de errores: esto es el resultado de los puntos anteriores y produce que las decisiones se vuelvan inciertas.
- Deterioro de la capacidad de organización y de la planeación a largo plazo: la persona es incapaz de evaluar con precisión las condiciones existentes y no puede visualizar sus consecuencias.
- Aumento de los delirios y de los trastornos del pensamiento: la realidad es menos eficaz, no hay objetividad ni capacidad crítica y esto hace que su pensamiento se vuelva irracional y confuso.

Entre los efectos emocionales del estrés excesivo, se encuentran los siguientes:

- Aumento de la tensión física y psicológica: disminución de la capacidad para tener relajación y sentirse bien, hay más preocupaciones y ansiedad.
- Aumento de la hipocondría: no existe la sensación de salud ni bienestar.
- Aparecen cambios en los rasgos de personalidad: las personas que son muy limpias y cuidadosas, suelen volverse descuidadas en su aseo personal.
- Aumento de los problemas de personalidad existentes: son los sujetos que siempre están a la defensiva, son hostiles y su ansiedad empeora.

- Debilitamiento de las restricciones morales y emocionales: disminuye el control de la conducta y de los impulsos sexuales, o en ocasiones los individuos se vuelven más rígidos.
- Aparece la depresión e impotencia: la persona se deprime y se vuelve impotente ante ciertos acontecimientos de su vida.
- Pérdida repentina de la autoestima: hay desvaloración y sentimientos de incompetencia.

Por último, los efectos conductuales generales del estrés excesivo se encuentran los siguientes:

- Aumento de los problemas del habla: aparece la tartamudez y puede ocurrir en personas que antes no estaban afectadas.
- Disminución de los intereses y el entusiasmo: ya no existen metas ni objetivos en sus vidas.
- Aumento del ausentismo: hay en los individuos la presencia de enfermedades imaginarias o reales, o excusas para faltar a su trabajo, ocasionándoles problemas.
- Aumento del consumo de drogas: es más evidente el consumo, ya sea de alcohol, nicotina o drogas prescritas o ilegales.
- Descenso de los niveles de energía: hay índices de energía bajos, de un día para otro.

- Alteración de los patrones de sueño: hay dificultad para dormir por más de cuatro horas seguidas.
- Aumento del cinismo acerca de los clientes y de los colegas: culpan a los demás de las situaciones que les pasan.
- Se ignora la nueva información: cuando hay nuevos reglamentos, siempre expresan que no tienen tiempo para preocuparse por situaciones nuevas.
- Las responsabilidades se depositan en los demás: hay nuevos límites, pero se excluyen las obligaciones, dejándolas a los otros compañeros.
- Aparecen patrones de conducta excéntricos: son conductas impredecibles.
  - Pueden hacerse amenazas de suicidio: la persona cree que es inútil continuar con su vida (Fontana; 1992).

Los efectos que se mencionan anteriormente, varían de una persona a otra, ya que cada una concibe el estrés de diferente manera.

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

“El estrés no es un suceso, sino un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual” (citado por Travers y Cooper; 1996: 32).

Travers y Cooper (1996) afirman que el estrés es originado por la persona, dependiendo de cómo se relaciona con su entorno. Es decir, dependiendo de la percepción que tengan del lugar o la situación en la que están presentes, así será su

nivel de estrés. Si la persona percibe hostilidad en alguna situación, le provocará un nivel de estrés elevado; en cambio, cuando su entorno se encuentra tranquilo, será un nivel de estrés mínimo o nulo. La ventaja de este enfoque es que la persona puede manipular el entorno que lo rodea, para no tener muchos factores estresantes.

El estrés no es solamente un estímulo ambiental, o una respuesta al entorno, “sino que es dinámico y racional” (Travers y Cooper; 1996: 34), con esto, los autores mencionan cinco aspectos del modelo cognitivo que se deben considerar en la realización de estudios sobre el estrés:

- 1) Valoración cognitiva: percepción subjetiva que conduce a la experiencia.
- 2) Experiencia: la situación o suceso depende del conocimiento previo de la persona o la familiaridad que tiene con otros acontecimientos, como sus anteriores éxitos o fracasos.
- 3) Exigencia: se presenta de dos tipos: real y percibida; depende de las necesidades y deseos del individuo.
- 4) Influencia interpersonal: el estrés depende de la presencia o ausencia de terceras personas, y se puede presentar de una manera positiva o negativa.
- 5) Un estado de desequilibrio: cuando no hay una situación armónica, el individuo puede generar estrategias de superación. Cuando hay situaciones positivas hay equilibrio, en tanto que las negativas potencian más el estrés.

#### **1.2.4 Concepto de estrés.**

A manera de cierre de apartado, conviene definir de manera definitiva la variable del presente capítulo. “El término estrés fue adoptado por Selye de la física de los materiales, donde se utiliza para referirse a la fuerza que actúa sobre un objeto y que, al rebasar una determinada magnitud, produce la deformación, estiramiento o destrucción del objeto. Para Selye, el estrés es la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia, es decir, el estrés no se refiere a la demanda ambiental, como parecería desprenderse de su origen del campo de la física, sino que se refiere a sus consecuencias” (Palmero y cols.; 2002: 424).

De manera más específica, “la definición más formal es la que proporciona la Organización Mundial de la Salud, para la cual el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción” (Palmero y cols.; 2002: 424).

En la presente investigación se tomó como base el siguiente concepto, que es el que nos da una forma más clara y precisa de lo que es el estrés, integrando los tres enfoques anteriormente expuestos.

“El estrés es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es al mismo tiempo consecuencia de una acción, situación o evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas o psicológicas” (Ivancevich y Matteson; 1985: 23).

La anterior definición se tomará en lo sucesivo como referencia básica de análisis para el presente trabajo.

### **1.3 Agentes estresores**

Los estresores son aquellos estímulos que tienen la posibilidad de generar estrés, también todos esos sucesos o cambios por los que el individuo pasa a lo largo de su vida y que son generadores de estrés. Algunos de ellos son imaginarios, como las preocupaciones, otros son positivos, como el nacimiento de un bebé, que aunque sea una situación positiva, genera cierto nivel de estrés; con mayor razón, los cambios negativos son los que al individuo le producen más estrés. Cualquier cambio, ya sea favorable, nocivo, real o imaginario, genera estrés en la vida de las personas.

A continuación se mencionan dos tipos de estresores: los psicosociales y los biogénicos, así como también se mencionarán los que hay en el ámbito laboral.

#### **1.3.1 Estresores psicosociales**

Lazarus y Cohen (citados por Palmero y cols.; 2002) mencionan tres tipos de acontecimientos estresores psicosociales, de acuerdo con la intensidad de los cambios que hay en la vida de las personas:

- 1) Cambios mayores, o estresores únicos: son cambios dramáticos que afectan en mayor cantidad el estilo de vida de las personas. Se dan solo una vez en la vida, incluyen sucesos tales como sufrir violencia, problemas de salud o algunas enfermedades terminales.
  
- 2) Cambios menores o vitales: son los que se encuentran fuera del control de la persona, pero pueden generar modificaciones en su vida; son situaciones que están más allá del control de la persona, como la pérdida de un trabajo, concluir los estudios, un cambio de ciudad, un divorcio, el matrimonio o el nacimiento de un hijo.
  
- 3) Estresores cotidianos, o microestresores: son todos esos cambios que surgen de modo imprevisto y alteran la rutina cotidiana de las personas. Son los aspectos irritantes en la persona, como la pérdida de las llaves o un celular, el circular con tránsito lento, llegar tarde alguna cita o la descompostura de una computadora.

Los estresores psicosociales pueden presentarse en diferentes maneras y causar consecuencias leves o graves, esto depende de la percepción que tenga cada persona ante los diferentes cambios que se le presentan durante su vida.

### 1.3.2 Estresores biogénicos

Los estresores biogénicos actúan directamente causando estrés, no utilizan mecanismos de valoración cognitiva, simplemente actúan en los núcleos afectivos y neurológicos.

A continuación se muestran algunos tipos de estresores biogénicos, según Palmero y cols. (2002).

- Cambios hormonales en el organismo: los que se producen durante la pubertad, en su cuerpo y en sus órganos sexuales, esto genera estrés porque hay presencia de nuevas hormonas. Otro cambio es el síndrome premenstrual, que genera estrés en los días que anteceden a la menstruación; el embarazo, por otra parte, es causante de estrés en algunas de las mujeres, ya que hay cambios hormonales y cambios en el cuerpo; otro tipo de estrés que sufren las mujeres es el generado en el post-parto, en donde las hormonas cambian drásticamente. La desaparición de la menstruación o menopausia, por último, produce un importante nivel de estrés en muchas de las mujeres.
- La ingestión de determinadas sustancias químicas: el consumo de drogas, alcohol, cafeína o la nicotina, son situaciones que generan estrés en los individuos.
- Reacción a factores físicos, que causan dolor, calor o frío extremo.

- El estrés alérgico: las alergias son mecanismos de defensa del organismo, dado que cuando este presenta cambios en su sistema inmunológico, lucha contra todo aquello que se considera peligroso; estas alergias son causantes de estrés en las personas.

### **1.3.3 Estresores laborales**

Todos los miembros de una organización empresarial se encuentran expuestos a sucesos que son estresores potenciales.

Con base en la propuesta de Ivancevich y Matterson (1985), se estudiarán cinco de los principales estresores del nivel individual dentro de las organizaciones: el rol conflictivo, la ambigüedad del rol, la sobrecarga de trabajo, la responsabilización por otros y los estresores relacionados con el desarrollo de la carrera. A continuación se describirá, de manera más específica, cada uno de los elementos mencionados.

- 1) Roles conflictivos: Algunos de estos escenarios son causados por el empleado y otros por la organización. Los roles en conflicto están presentes cuando el cumplimiento de un conjunto de presiones dificulta o imposibilita el cumplimiento de otro conjunto de presiones. Estos roles en conflicto se pueden presentar cuando dos o más personas están dando órdenes contradictorias con el empleado. Se vinculan “los roles conflictivos con la incidencia de enfermedades cardíacas, alta presión sanguínea, altos índices

de colesterol y obesidad. Por lo tanto, como estresor, el rol de conflicto mina la satisfacción en el trabajo (con todos los resultados negativos que con tanta frecuencia se encuentran asociados a ella) y se encuentra asociado a cambios fisiológicos que tienen costos personales y organizacionales” (Ivancevich y Matteson; 1985: 129).

2) Ambigüedad del rol: Es la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos y el alcance de las responsabilidades en el trabajo individual. Casi todos los empleados han experimentado la ambigüedad en su trabajo, en ocasiones se presenta en el primer cargo, en un ascenso de puesto, con la llegada de un nuevo jefe o cuando cambia la estructura de la organización.

3) La sobrecarga de trabajo: todos los empleados en algún momento de su vida laboral, tienen sobrecarga de trabajo; no es solo una condición transitoria la causante del problema, sino la sobrecarga crónica, que durante un periodo prolongado provoca que el individuo se sienta sobrecargado gran parte o todo el tiempo.

“La sobrecarga puede ser de dos tipos: cuantitativa y cualitativa; cuando los empleados perciben que tienen mucho trabajo que hacer, diferentes cosas que hacer, o poco tiempo para terminar el trabajo asignado, existe una condición de sobrecarga cuantitativa. Por otro lado, la sobrecarga cualitativa ocurre cuando los empleados sienten que carecen de la habilidad para

efectuar su trabajo o que las normas de desempeño están muy altas, independientemente del tiempo que tengan” (Ivancevich y Matteson; 1985: 131).

4) La responsabilización por otros: cualquier responsabilidad puede ser una carga para el trabajador, para algunos es menos probable que dicha atribución sea un estresor que para otros.

5) Estresores relativos al desarrollo de la carrera: la interacción que tiene el empleado con el entorno organizacional, interviene en la manera en que el sujeto advierte el desarrollo de su carrera, esta circunstancia se constituye como una fuente de intranquilidad, ansiedad y frustración.

Las diferentes tipos de responsabilidades funcionan de manera distinta como estresores. Es por ello que se deben dar las responsabilidades a cada trabajador en función de las tareas que debe realizar en el puesto, para que no cause estrés en la manera de efectuar su trabajo.

#### **1.4 Procesos de pensamiento asociados al estrés**

Son distorsiones cognitivas, creídas por las personas, e impiden evaluar adecuadamente los eventos. “Ellis expresó la teoría de que todo ser humano es incomparablemente racional e irracional; es posible rastrear todos los problemas

emocionales y psicológicos hasta llegar a ideas y pensamientos irracionales y lógicos” (citado por Powell; 1998: 92).

Ellis menciona que todos los sucesos por los que pasa la persona durante la niñez temprana, son los que tienen un efecto más profundo en el pensamiento, y en la conducta tanto racional e irracional. Cuando una persona es perturbada durante su niñez, se dice que en la etapa siguiente de su vida, generará infelicidad. “Es posible lograr equilibrio emocional mediante el ajuste de pensamiento, puesto que nuestros pensamientos o ideas producen nuestras emociones” (referido por Powell; 1998: 93).

“Ellis prefiere, de manera decidida, enumerar once ideas irracionales que se encuentran más comúnmente en las personas perturbadas emocional y psicológicamente. Se dice que las primeras siete figuran de manera más prominente en el desarrollo de la ansiedad. Las últimas cuatro tienden más a producir hostilidad” (mencionado por Powell; 1998: 93).

A continuación se describen las once ideas que plantea Ellis (citado por Powell; 1998: 93-97).

1. “Debo obtener el amor y la aprobación de todas las personas de mi comunidad, especialmente de las que son más importantes para mí. Ninguna persona, debe poner objetivos inalcanzables o irracionales, ya que entre más se esfuerce la persona en alcanzar dichos objetivos, más angustiada va a estar, al querer tener la aprobación de los demás. La persona no puede tener la aprobación de todo el mundo para poder ser feliz.

2. Debo ser perfectamente competente, suficiente y exitoso en todo logro antes de poder pensar en mí mismo como una persona valiosa. La persona tiene temor a fracasar, o a sentirse inferior a los demás, es por eso que siempre está esforzándose de manera excesiva a lograr sus objetivos. Las personas que están orientadas racionalmente, son las que buscan el bienestar propio y no para sentirse superiores a los demás.
  
3. No tengo control sobre mi propia felicidad. Mi felicidad está bajo el control completo de las circunstancias externas. La felicidad no depende de mí. La persona se hace la mártir, para poder hacer lo que quiera. Las personas racionales saben que los eventos externos no son los determinantes de la felicidad. La felicidad o infelicidad dependen de las circunstancias percibidas.
  
4. 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. La persona evade el desafío a cambiar, las personas racionales nunca dejan que sus problemas sean más que ellas.
  
5. Existe sólo una solución perfecta para cada uno de mis problemas. Si no la encuentro, será devastador para mí. Es mentira que existe una solución perfecta para los problemas que se presentan en la vida cotidiana. El fracaso no es sinónimo de catástrofe, la persona puede aprender y crecer emocionalmente mediante los fracasos. Las personas racionales saben que hay opciones o

alternativas para la solución de sus conflictos y aunque para algunos problemas no existen soluciones, la persona debe aprender a vivir con ellos.

6. Las cosas peligrosas o temibles causan gran preocupación. Debo agonizar y pensar constantemente en las posibles calamidades y estar preparado para lo peor. En las personas irracionales la preocupación y la ansiedad les ayudan de alguna manera, la ansiedad los induce a alguna situación temida. Existe el miedo a exagerar situaciones desagradables, en cambio, las personas racionales saben que el preocuparse no les ayuda en nada, cambian sus energías en la evaluación de las situaciones, y deciden cuales son las posibles alternativas con las que cuentan para prevenir alguna tragedia.
  
7. Debería depender de los demás y debo tener a alguien más fuerte que yo en quien pueda apoyarme. En las personas que tienen una dependencia exagerada de otra persona, no existe una independencia ni la expresión de sí mismas, cada vez se vuelven más dependientes de la otra persona. Los individuos racionales, saben que tienen que tomar sus propias decisiones y responsabilidades. Aceptan la ayuda de otras personas cuando sea necesaria, pero no dependen de otra para tomar decisiones, toman riesgos y si fallan, no pasa nada.
  
8. Si mi vida no funciona de la manera en que yo la había planeado, será realmente terrible. Cuando las cosas funcionan mal, es una catástrofe. Hay pensamientos muy dictatoriales, las cosas deben ser como se planean, y

cuando alguien hace las cosas diferentes el individuo se agobia, y si las cosas no se dan como la persona lo planea, cree que va a ser terrible.

9. Es más fácil evitar ciertas dificultades y responsabilidades, que enfrentarlas. La persona rehúye a las situaciones que le genera tomar decisiones, porque lo toma de una manera fatigante, en cambio, la persona racional asume sus responsabilidades.
10. Algunas personas son malas, inicuas, infames. Deberían ser acusadas y castigadas. La persona toma un sentido de justiciero, y se enoja cuando las personas no son responsables y les va bien, siempre el individuo busca ese sentido de ser juez. El individuo cree que es capaz de juzgar los actos de las demás personas. Las personas racionales saben que no deben juzgar a las personas.
11. Uno debería preocuparse mucho por los problemas y las perturbaciones de los demás. Las personas cargan con los problemas de otros, hay una autodestructividad. Debe haber cierta empatía con las demás personas que nos rodean, pero no se deben asumir responsabilidades que no son propias de la persona. Las personas racionales tratan de ayudar a los demás sin tener que llevar cargas o responsabilidades que no les corresponden, ayudan hasta donde se pueda, sin sobrepasar los límites.”

Entre más se dé este tipo de procesos irracionales, la persona va a padecer mayor nivel de estrés. Cuando razona, en cambio, podrá sobrellevar mejor el estrés y podrá tener una mejor perspectiva de su realidad.

## **1.5 Moduladores del estrés**

Son todos los recursos personales y sociales que utilizan las personas para afrontar las situaciones que les generan estrés. Los moduladores son “factores imprescindibles para determinar y predecir cuál será el curso del proceso de estrés y sus repercusiones sobre la salud. Existen moduladores de carácter social, como el apoyo que puede recibir una persona en dificultades y las pautas culturales que canalizan y predisponen la apreciación de las fuentes de estrés, y otros de carácter personal como las creencias, las competencias, la experiencia y los rasgos de personalidad. Estos moduladores existen aunque el individuo no esté sometido a estrés y le afectan probablemente siempre” (Palmero y cols.; 2002: 527).

Los artículos científicos que hablan sobre el estrés y su afrontamiento, son publicados en los años 1976 y 1985, revisados por Vingerhoets y Marcellissen (citados por Palmero y cols.; 2002), quienes señalan que los principales moduladores de la respuesta al estrés son los factores situacionales, de personalidad y socio-culturales.

### 1.5.1 Control percibido

Según Palmero y cols. (2002) es el grado en que uno mismo es capaz de dirigir y lograr sus metas y los objetivos que desea, regulando las dificultades que acontecen en el curso de su consecución, todo esto influye en la salud del individuo.

No significa que la persona tenga el control de todas las situaciones que suceden, sino que puede sobrellevar algunas que le generen un grado mayor de estrés; ante esta perspectiva se deriva una interrogante internamente: ¿lo puedo, o no lo puedo hacer? La persona debe responder a esta pregunta, para saber si puede con la situación que se le presenta, y si logra controlar dicha realidad, su nivel de estrés difícilmente estará elevado. Esto depende de cómo se controle ese estrés para salir de la problemática, ya que dicha característica no es un obstáculo para el individuo.

Se encuentran dos tipos de control percibido: locus de control interno y externo.

- El control interno, son todos los sucesos que ocurren en la vida del individuo, asumidas como producto de sus acciones.
- Según el control externo, lo que le pase a las personas es causado por el azar o la suerte. Estas personas no toman medidas para evitar el impacto negativo del estrés y, por consecuencia, tienden a presentar más problemas de salud (Palmero y cols.; 2002).

### 1.5.2 Apoyo social

Este componente consiste en “las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos. Si la persona no se siente respaldada, tanto con su familia o sus amigos no es un apoyo social, deben sentir el apoyo real” (Cascio y Guillén; 2010: 189).

Según Palmero y cols. (2002), el apoyo social juega un papel de mediador entre los sucesos vitales y la enfermedad, reduciendo con ello el impacto del estrés.

“El apoyo social puede reducir el impacto negativo de los sucesos vitales y otros agentes estresores por diversas vías: 1) eliminando o reduciendo el impacto del propio estresor, 2) ayudando al sujeto a afrontar la situación estresora, y 3) atenuando la experiencia de estrés si ésta se ha producido. A este efecto se ha denominado *buffering effects*, esto es, efectos de amortiguación, que a su vez están en íntima relación con los recursos de que disponga el individuo” (Palmero y cols.; 2002: 529).

El apoyo social como efecto indirecto, sirve cuando se presentan situaciones muy estresantes, de modo que la persona tenga en quién respaldarse; el apoyo solamente protege a las personas de los efectos negativos del estrés.

El apoyo social, como efecto directo, fomenta la salud y el bienestar de la persona, muy independiente del nivel de estrés; cuando hay mayor apoyo social,

existe menor malestar psicológico, por el contrario, cuando hay menor apoyo social, existirá mayor malestar psicológico.

### **1.5.3 Tipo de personalidad: A/B**

Existen dos tipos de personalidad en relación con el estrés, que son la A y la B. En el tipo A, las personas poseen impulsividad, una orientación competitiva, son impacientes y están más propensas a sufrir enfermedades como la migraña, hipertensión o cáncer. En cambio los individuos que tienen personalidad tipo B, son más pacientes, escuchan a los demás detenidamente, les gusta la convivencia social y son menos propensos a sufrir enfermedades causantes del estrés.

Según Travers y Cooper (1996), las características que definen a los individuos de tipo A, son las siguientes:

1. Tienden a manifestar impaciencia frente al ritmo de las otras personas.
2. Enfatizan explosivamente palabras clave en su forma de hablar.
3. Tiende a moverse, caminar y comer rápidamente.
4. Acostumbran realizar dos tareas a la vez.
5. La conversación gira en torno a ellos, solo les interesan sus propios pensamientos.
6. Organizan más actividades en cada vez menos tiempo.
7. Son personas que no se sienten atraídas por los de su mismo tipo.

### **1.5.3.1 La conducta tipo A y el estrés ocupacional**

La conducta del tipo A y su efecto en el ámbito laboral, desde la perspectiva de Travers y Cooper (1996), se manifiesta mediante:

1. Actividad laboral de largas horas bajo presión.
2. Estos sujetos son incapaces de relajarse, ya que siempre están enfocados en el trabajo.
3. Compiten constantemente consigo mismos y con otras personas.
4. Sienten frustración en su entorno laboral.
5. Se irritan con los esfuerzos profesionales.

### **1.5.3.2 Personalidad tipo A y problemas cardiacos**

Respecto a este asunto, “las principales facetas de la conducta tipo A incluyen un sentido crónico de la urgencia del tiempo, con una orientación impulsiva y competitiva que puede incluir una hostilidad escasamente escondida, un fuerte disgusto a casusa del ocio e impaciencia crónicos, con las personas y situaciones que percibe como barreras para mantener altos niveles de logro de metas” (Ivancevich y Matteson; 1985: 203).

Las personas tipo A tienden tanto a padecer problemas cardiacos, como a morir antes que quienes no la poseen de manera más enfatizada. Los escritores han

sugerido que el estrés y la personalidad tipo A son sinónimos, esto debido a que los individuos tipo A, experimentan grandes cantidades de estrés.

## **1.6 Efectos negativos del estrés**

Los niveles elevados de estrés en las personas, pueden ocasionarles problemas negativos en sus ámbitos personal, laboral y social. Se originan en enfermedades físicas o psicológicas que afectan el nivel de vida de las personas. “Las enfermedades originadas por estrés son también llamadas enfermedades de adaptación” (Ivancevich y Matteson; 1985: 106).

Selye (citado por Ivancevich y Matteson; 1985), menciona las enfermedades que están relacionadas con los altos niveles de estrés, tales como: enfermedades del corazón, del riñón, nerviosas, digestivas, metabólicas y muy probablemente, el cáncer.

Como lo mencionan Ivancevich y Matteson (1985), estas son las enfermedades que tienen relación significativa con el estrés:

- La hipertensión: enfermedad que altera los vasos sanguíneos, en la cual la sangre fluye a través de las arterias a presiones elevadas. El cuerpo estresado responde comprimiendo las paredes arteriales y así, aumenta la presión.

- Las úlceras: son las lesiones inflamatorias en el recubrimiento del estómago o intestino, el organismo tiende a variar los niveles de cortisona; cuando existe la presencia de estrés, la cortisona aumenta y pueden aparecer lesiones en las paredes estomacales.
- La diabetes: es una enfermedad grave en la cual existe la deficiencia de insulina, y las personas no pueden absorber suficiente azúcar en la sangre; cuando hay estrés, hay un aumento de azúcar en la sangre, y por consecuencia, la secreción de insulina puede ser insuficiente. Si el estrés persiste, el páncreas se debilita, causando deficiencia permanente de insulina.
- Las jaquecas: son el resultado de tensión muscular; cuando hay mayor grado de estrés, la tensión muscular es elevada y las jaquecas tienen una duración más prolongada.
- El cáncer: las células cancerosas se están produciendo constantemente en el cuerpo humano, pero son destruidas por el sistema inmunológico antes de que se multipliquen y crezcan. Pero una persona que se encuentra frecuentemente estresada, o con un nivel de estrés alto, tiene alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico, las cuales provocan que las células malignas se reproduzcan y a su vez, se conviertan en tumores malignos.

La presencia del estrés se encuentra en la vida de las personas, en distintos ámbitos: laboral, social y personal. El estrés no siempre es dañino, esto depende de la manera de cada persona de percibir la realidad, ya que la vida es una serie de respuestas a la adaptación ante las situaciones externas del individuo. Sin embargo, se debe reducir el nivel de estrés que se presenta en el diario vivir, porque causa graves daños en la salud.

En el siguiente capítulo se hablará de la variable dependiente, el desgaste ocupacional, también conocido como *burnout*, para conocer a fondo las repercusiones que tiene y verificar si existe alguna relación con el fenómeno del estrés.

## CAPÍTULO 2

### DESGASTE OCUPACIONAL (*BURNOUT*)

El desgaste ocupacional es una realidad en la vida de los trabajadores dentro de las distintas organizaciones; muchas veces confundido con estrés laboral, pero ha sido definido por diversos especialistas como el nuevo mal de las organizaciones.

En el presente capítulo se hablará sobre los antecedentes históricos del *burnout*, las perspectivas teóricas, su definición, sobre el desarrollo, las fases que tiene dicho síndrome, las estrategias que pueden utilizarse para afrontarlo, se conocerá el instrumento para la medición del *burnout* y por último se mencionará la relación entre estrés y dicho padecimiento.

#### **2.1 Marco conceptual**

Antes de una revisión profunda sobre la temática, conviene proponer un panorama general.

“Inicialmente se pensaba que el síndrome del *burnout* afectaba especialmente a sectores de salud y la enseñanza; con el tiempo, se ha demostrado que abarca e impacta de manera contundente en casi todos los estratos de desempeño profesional; y lo que es más grave, se habla ya del síndrome de *burnout* en la

empresa, donde el bajo desempeño personal afecta directamente a las organizaciones” (Colombo y Muruaga; 2006: s/p).

Para una perspectiva más completa, se explican en este apartado los antecedentes sobre el desgaste ocupacional, las perspectivas bajo las cuales se estudia y las definiciones de diversos autores..

### **2.1.1 Antecedentes históricos del desgaste ocupacional (*burnout*)**

A finales de la década de los setenta en Norteamérica, tiene aparición en diversos trabajos el estudio del fenómeno *burnout*, el cual era característico en empleos que tienen relación directa con el público.

Freudenberger utilizó por primera vez en termino *burnout* en 1974, refiriéndose a los problemas de los servicios sociales, pero Maslach en 1977 difundió el termino en el congreso anual de la Asociación Psicológica Americana, haciendo referencia a las situaciones en donde era más frecuente que ocurriera este fenómeno, particularmente en trabajadores de los servicios humanos, ya que entre más meses o años tenga un trabajador dentro de una empresa, tiende a “quemarse” (Cascio y Guillén; 2010).

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), en noviembre de 1981 en Filadelfia, se celebró la primera conferencia nacional sobre el *burnout*, donde se señalan factores fundamentales que actúan en este síndrome:

- La importancia, cada vez mayor, de que los servicios humanos adquieran agentes en el bienestar individual y colectivo.
- La mayor exigencia que tienen los usuarios de los servicios sociales, educativos y sanitarios.
- El conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés, tanto en las personas como en los ambientes.

“En un principio la atención se centró en las víctimas individuales, es decir, las personas que ejercían estas profesiones, principalmente psiquiatras, psicólogos, profesores, trabajadores sociales y personal de enfermería. En estos profesionales, las grandes presiones que soportaban durante un largo periodo de tiempo conducen al agotamiento o al desgaste y hacen que el organismo pierda su capacidad de afrontarlas” (Cascio y Guillén; 2010: 194).

De acuerdo con Winett (citado por Uribe; 2010: 1), “la salud no ocurre en un vacío, se muestra en situaciones conformadas por factores, tanto personales, interpersonales, ambientes e instituciones, que incluyen aspectos como política pública, ambientes físico y social, prácticas institucionales e influencias interpersonales”.

En México se realizó la primera investigación sobre el desgaste ocupacional en el 2010 por Uribe, quien también elaboró un instrumento para medir el

rendimiento del trabajador mexicano basándose en los parámetros de Maslach, llamado Escala de Desgaste Ocupacional (EDO). Mediante este trabajo, el autor se da cuenta que el desgaste ocupacional se puede dar en empresas productoras, a nivel operativo o en cualquier tipo de trabajo.

### **2.1.2 Perspectivas teóricas**

El desgaste ocupacional (*burnout*) surge en el trabajador como una respuesta al estrés laboral crónico, es decir, ante experiencias subjetivas internas que conllevan sentimientos y actitudes; todo ello tiene una atmósfera negativa en la persona, ya que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicológicas, lo cual a su vez genera consecuencias nocivas tanto para el empleado como para la organización (Cascio y Guillén; 2010).

Se diferencian dos perspectivas: la clínica y la psicosocial, cuyas características se mencionan enseguida.

#### **2.1.2.1 Perspectiva clínica**

Freudenberger (citado por Cascio y Guillén; 2010: 195), señala que el *burnout* en el trabajador “hace alusión a la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés en relación con su trabajo, en la prestación de servicios, es decir, es vista como una enfermedad laboral, estar harto del trabajo”.

La perspectiva clínica entiende al *burnout* “como un estado al cual llega la persona producto del estrés laboral que padece” (Tonon; 2008: 38).

Tonon (2008) presenta de manera cronológica, las propuestas clínicas de dos autores, que consideran al *burnout* como un estado:

- En 1974, Freudenberger señala que es un estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés.
- En 1983, Fisher argumenta que es un estado resultante del trauma narcisista que lleva a la discriminación en la autoestima.

Por otro lado, Pines y Aronson en 1988, (citados por Tonon; 2008), señalan que el *burnout* es el estado en el que hay una combinación entre la fatiga emocional, física y mental, como consecuencia de ello, el trabajador tiene sentimientos de inutilidad, baja autoestima e impotencia, ya no hay entusiasmo por el trabajo e incluso por la vida en general.

### **2.1.2.2 Perspectiva psicosocial**

En esta perspectiva, el desgaste ocupacional se considera como “un proceso que se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno laboral en el cual la persona se desempeña y sus características personales” (Tonon; 2008: 38).

Maslach y Jackson (citados por Guillén y Guil; 2000), desde esta perspectiva, conceptualizan al *burnout* como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, que surge en actividades donde hay trato con personas.

Price y Murphy señalan que el síndrome de quemarse no es un estado, sino un proceso de adaptación a situaciones estresantes en la realización de un trabajo. Hay un desgaste emocional, sentimientos de culpa, desorientación en la profesión, se genera frialdad en su trabajo, así como distanciamiento (referidos por Cascio y Guillén; 2010).

“La diferencia estriba en que el *burnout* como estado entraña un conjunto de sentimientos y de conductas normalmente asociados al estrés laboral, mientras que, entendido como proceso, asume una secuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología diferenciada” (Cascio y Guillén; 2010: 195).

### **2.1.3 Definiciones**

Hasta la fecha, no hay una definición clara y precisa del *burnout*, sin embargo, existe la descripción más común entre los diversos autores que han estudiado este fenómeno, y lo describen como “un proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados del 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” (Cascio y Guillén; 2010: 194).

Maslach considera al *burnout* como la combinación del agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Es considerado un proceso continuo, que va surgiendo de manera cotidiana, en el que existen síntomas asociados como: a) físicos: insomnio, pérdida de peso, dolores musculares y cefaleas; b) conductuales: absentismo laboral, consumo de drogas y comportamientos violentos, y por último, c) cognitivos afectivos: irritabilidad, no hay concentración en el trabajo, sino pesimismo e indecisión.

Pero el concepto que se empleó en esta investigación, por ser el más usado y aceptado, es el de Maslach y Pines, quienes definen al *burnout* “como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, escaso autoconcepto, y pérdida del interés hacia los clientes por parte de los profesionales de las organizaciones de servicio” (mencionados por Uribe; 2010: 2).

Las consecuencias del *burnout*, según Buendía y Ramos (citados por Uribe; 2010: 3) se engloban en “un trastorno físico, emocional y cognitivo, y en muchas ocasiones obliga al trabajador a desertar de su empleo, o a las empresas a liquidar a las personas que no tienen el rendimiento adecuado, debido al estrés o al agotamiento que el puesto de trabajo le ocasiona. Se dice que es un proceso, ya que la persona no logra solucionar los problemas que tiene con el *burnout*, mediante

técnicas que le ayuden a salir de este síndrome, como modificar su conducta y comportamiento en el ámbito laboral.

## 2.2 Componentes del desgaste ocupacional

Schaufelli, Leiter, Maslach y Jackson en 1996 (citados por Uribe; 2008), mencionan que el *burnout* se compone de tres dimensiones:

- Cansancio emocional (agotamiento): es la sensación de terminar la jornada laboral cansado, sin energía y desgastado. Muchas veces, por querer terminar el trabajo de una manera rápida, se provoca agotamiento emocional, debido a que diariamente se mantiene el trato con personas como pacientes, alumnos, clientes o presos. El agotamiento es la causa principal del *burnout*, sin embargo, no captura los aspectos críticos de la relación que mantienen las personas con su trabajo, aunque sí constituye las acciones que dirigen al individuo a distanciarse emocional y cognitivamente de su trabajo, gracias a que no hay una manera de sobrellevar la carga de trabajo con la que vive.
- Despersonalización: la persona presenta actitudes negativas e irritabilidad, no le importa si realiza su trabajo de una manera ineficaz, atiende a los clientes de una manera fría, los hace sentir mal, muestra sentimientos de negativos, es cínico con los demás; el trabajador se vuelve deshumanizado debido al endurecimiento afectivo, incluso culpa a las personas de las situaciones que le pasan, es decir, a un preso, le expresa que es un delincuente y que merece

pagar la condena, o si es un maestro, reprueba a los alumnos sin causa alguna. Asimismo, el trabajador pone distancia entre él y la persona que está recibiendo sus servicios, no existe un vínculo de empleado y cliente. El distanciamiento es la reacción al agotamiento.

- Falta de realización personal (insatisfacción de logro): el enfado o malestar no solo es con las demás personas, sino con él mismo, a consecuencia que se siente fracasado, estancado, tiende a evaluar su trabajo de una manera negativa, y esta percepción afecta en la realización adecuada de su trabajo y la relación con la personas a las que atiende.

Estas tres dimensiones están relacionadas, en muchos casos es difícil sentirse realizado cuando hay agotamiento o cuando hay despersonalización, por lo tanto, la persona ya no tiene interés en su trabajo o en su realización adecuada; se pierde la esperanza, el vigor y la energía de lograr las metas que en un principio se había planteado la persona.

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

El desarrollo del *burnout* es el resultado del proceso de interacción de la persona con su entorno, no solo laboral, sino de su vida cotidiana, los factores ambientales son elementos fundamentales y las variables personales actúan como facilitadoras o inhibidoras (Casio y Guillén; 2010).

### 2.3.1 Fases del *burnout*

Gil-Monte y Peiró (citado por Cascio y Guillén; 2010: 198) proponen el modelo de desarrollo, donde mencionan que el *burnout* se inicia con la aparición de bajos sentimientos de realización en el trabajo y altos índices de agotamiento emocional. Mediante este proceso de desarrollo, se considera desde la relación del sujeto con el medio laboral a lo largo de cuatro fases diferenciadas:

- “Fase de entusiasmo, en la que el trabajador tiene unas expectativas irreales de lo que puede ocurrir, es decir, en ocasiones no es conveniente que la persona que ingresa a un puesto de trabajo, tenga expectativas muy altas, ya que lo que ocurre dentro del trabajo muchas veces, esas expectativas u objetivos no se logran alcanzar y es donde comienza a no tener un rendimiento esperado.
- Fase de estancamiento, supone una paralización tras la constatación de la irrealidad de las expectativas y una pérdida de idealismo y del entusiasmo inicial, es decir, el trabajador a medida que pasa el tiempo se da cuenta que el trabajo no es lo que él deseaba, y esto genera que su entusiasmo vaya aminorando a medida que va pasando el tiempo.
- Fase de frustración, se constituye el inicio del síndrome como tal, se caracteriza por el cuestionamiento del valor que se le da al trabajo y el

descenso de la motivación, se inician sentimientos de baja realización personal por el trabajo y el agotamiento emocional, esto es, el trabajo ya comienza a ser agotador, muchas veces la persona renuncia porque no cumple con las expectativas planteadas al inicio, ya no le genera entusiasmo al realizar su labor y prefiere cambiar de trabajo.

- Fase de apatía, o núcleo central de la instauración del síndrome; ya hay indiferencia, falta de interés, falta de entusiasmo, bajo rendimiento, hay un vacío total en donde se genera distanciamiento emocional e incluso el desprecio por el trabajo que realiza, en esta fase lo más sano es que la persona renuncie por propia voluntad, ya que si no existe interés en su trabajo, no tiene caso que siga en él, porque puede contagiar a los demás empleados a que no rindan en su labor.”

Para que el trabajo sea llevado de una manera eficaz, se debe tomar en cuenta “la importancia de las variables cognitivas del yo, relacionadas directamente con el desempeño laboral (autoconfianza), el rol de algunas variables del entorno organizacional, como son las disfunciones del rol (ambigüedad y conflicto del rol), el rol de los estresores derivados de las relaciones interpersonales (falta de apoyo social en el trabajo) y la importancia de las estrategias de afrontamiento (carácter activo y de evitación)” (Cascio y Guillén; 2010: 199).

Dentro de las organizaciones, es necesario que haya sentimientos de competencia, la autoeficiencia y niveles de autoconciencia de la persona, así como

procesos de interacción social en donde existan relaciones equitativas, y un clima organizacional adecuado, donde la persona pueda desarrollarse de manera que poco a poco vaya alcanzando sus expectativas y su trabajo no le genere desmotivación.

Desde un enfoque transaccional, se concibe al *burnout* como respuesta al estrés laboral, que el trabajador percibe durante el proceso de reevaluación cognitiva, y cuando sus estrategias para afrontarlas no son adecuadas o efectivas, no se logra reducir ese estrés. La respuesta que tiene el trabajador ante las situaciones de estrés es mediadora entre el estrés que percibe el trabajador y sus consecuencias de falta de salud y el abandono al trabajo (Cascio y Guillén; 2010).

### **2.3.2 Factores desencadenantes**

Enseguida se explican aquellos elementos que propician la aparición del desgaste ocupacional.

“Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995), postulan que los factores desencadenantes, entre los que se encuentran el apoyo social en el trabajo, el conflicto de rol, la ambigüedad de rol y la autoconfianza, apoyados por los facilitadores del afrontamiento de evitación o de centrado en la tarea, generan el *burnout*” (Cascio y Guillén; 2010: 199).

Cascio y Guillén 2010, mencionan que los desencadenantes pueden catalogarse en cuatro categorías, para un mejor análisis de los estresores laborales:

- Ambiente físico y contenido del puesto: es decir, cómo es el lugar donde se realiza el trabajo, si hay muchas vibraciones de ruido, cuánta iluminación tiene el espacio, sus condiciones climatológicas e higiénicas, los riesgos que pueden surgir dentro del área laboral, la disponibilidad de espacio físico, además de los estresores del puesto, como los turnos que tiene cada trabajador, si es turno nocturno, los riesgos y peligros, la sobrecarga laboral y las variaciones de tareas que le corresponden.
- Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: muchas veces el trabajador no sabe cuáles tareas le tocan hacer y cuáles no, esto es, no conoce bien las responsabilidades que tiene dentro de su puesto. “El denominado estrés de rol está integrado básicamente por dos disfunciones del rol: ambigüedad y conflicto del rol. La ambigüedad de rol es el grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol tiene respecto a él, y puede estar producido por déficit de información. El conflicto de rol se da cuando no se pueden satisfacer simultáneamente expectativas del rol contradictorias” (Cascio y Guillén; 2010: 201).
- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales: el adaptarse a nuevas tecnologías o un nuevo trabajo, causan frustración, estrés y muchas veces el trabajador se muestra desanimado al no saber qué hacer ante situaciones nuevas, por lo tanto, debe

existir capacitación constante ante las nuevas tecnologías o los nuevos programas con los que la persona tendrá que trabajar.

- Fuentes extraorganizacionales, relación trabajo-familia: muchos autores consideran que la relación que hay entre la familia y el trabajo debe ser primordial en la vida laboral de las personas, ya que son los entornos en los que el individuo interactúa cotidianamente, y pueden aparecer influencias de cualquiera de ellos que alteren la relación con el otro. “El ámbito familiar es el que en términos generales ocupa el lugar central para las personas, en términos de importancia, aunque se dedique con frecuencia mayor tiempo y energías al ámbito laboral” (Guillén y Guil; 2000: 283).

## **2.4 Estrategias de afrontamiento**

Cuando el nivel de *burnout* dentro de una empresa es significativo, es conveniente emplear programas, en los cuales, el objetivo principal sea reducir o eliminar el *burnout*. “Burke (1993), plantea dos niveles de intervención: intervenciones centradas en la reducción de los estresores contextuales e intervención centrada en la persona” (Guillén y Guil; 2000: 286).

El *burnout* no se origina siempre de factores externos u organizacionales, sino que puede desencadenarse del propio individuo, lo que implica que deben intervenir en la persona para modificar el desempeño laboral. “Es muy importante la gestión de los procesos de selección y asignación de puestos, para intentar lograr un adecuado

ajuste persona-puesto, ya que un alto nivel de estrés está determinado por la inadecuación de las características de la persona y la tarea desempeñada” (Guillén y Guil; 2000: 287).

#### **2.4.1 Intervención organizacional**

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), existen diversas estrategias de intervención dentro de las organizaciones, que contribuyen a mejorar diversos aspectos laborales y organizacionales, reduciendo el nivel de estrés en los diferentes puestos que tiene una empresa. Estas estrategias pueden ser:

- Ergonomía: mejorar el entorno físico del empleado, es decir, que tenga un ambiente físico que le proporcione comodidad y así disminuya su estrés.
- Definición de puestos y funciones: otorgarle al empleado sus actividades definiendo lo que le corresponde hacer y lo que no.
- Descansos programados: es necesario romper el esquema de las actividades del empleado, debe de afrontar de manera eficaz y estableciendo prioridades del puesto, pero en ocasiones se debe dar vacaciones para que con esto, disminuya el nivel de estrés.
- Mantener un clima de trabajo adecuado: se deben mejorar las condiciones del trabajo, que haya un ambiente cómodo, favorecedor y libre de rumores y críticas, el trabajador necesita sentirse placentero para que haya un desempeño próspero.

- Control sobre el nivel de exigencia: se deben crear mecanismos que permitan verificar hasta qué punto se le puede exigir al empleado.

Es conveniente que en las organizaciones haya flexibilidad en cuanto a los turnos. Los horarios de compensación, las vacaciones, que involucren empleado en la toma de decisiones, que haya un sistema de motivación generando la satisfacción laboral, tener entrenamiento en las habilidades sociales y en el trabajo en equipo, que puedan ayudar a disipar las actitudes negativas y lograr un ambiente favorecedor (Guillén y Guil; 2000).

#### **2.4.2 Estrategias personales**

Cascio y Guillén (2010) señalan tres opciones en la intervención del *burnout* en la persona, dirigiendo el proceso a dos objetivos: en primer lugar, que la persona modifique la valoración sobre la situación que le genera estrés; en segundo, se deben establecer sistemas para afrontar de manera adecuada las consecuencias del desgaste ocupacional; como tercer asunto, conjuntamente se debe contemplar la intervención centrada en la modificación de las estructuras socioculturales que le generan estrés. “Las técnicas se dirigen a la modificación de niveles de activación, a la modificación de los procesos cognitivos-conductuales y a la capacitación de instrumentos que faciliten el control de estrés” (Cascio y Guillén; 2010: 205).

En el campo de la psicología se ha desarrollado una serie de estrategias que resultan eficaces en el afrontamiento de las diversas situaciones generadoras del desgaste ocupacional en los trabajadores (Cascio y Guillén; 2010):

- Técnicas de relajación y meditación: consisten en hacer que la persona sea capaz de identificar el estado de tensión en cada una de las partes de su cuerpo, por medio de ejercicios físicos de concentración. Una técnica que puede complementar la relajación es aprender la forma adecuada de la respiración. Estas técnicas se dan en momentos específicos.
- Técnicas de *biofeedback*: su objetivo principal es que la persona logre interpretar la información biológica que se le proporciona y sea usada para poder controlar los procesos biológicos concretos, es decir, la persona debe acostumbrarse a captar lo que el cuerpo está diciendo, es la retroalimentación corporal. No se deben ignorar las sensaciones que presenta el cuerpo.
- Práctica de ejercicio físico y hábitos saludables: las personas que gozan de aceptable condición física, tienen una respuesta menor ante los estresores, aquí influye que el sujeto tenga adecuados horarios para comer y dormir, para que con ello su vida laboral sea mejor.
- Técnicas cognitivas y de autocontrol: los mecanismos cognitivos involucrados en las situaciones de estrés son muchos y pueden estar alterados en uno o varios puntos del proceso. Mayor y Labrador (referidos por Guillén y Guil; 2000) describen tres estrategias relevantes dirigidas a controlar los aspectos que pueden estar alterados: a) Detención del pensamiento: son las

situaciones en los que la persona inicia una cadena de pensamientos reiterativos que dificultan la salida a la situación. b) Solución de problemas: ayuda a las personas a tomar decisiones y resolver problemas de una manera adecuada. c) La reestructuración cognitiva: ofrece vías y procedimientos para que la persona pueda reorganizar la forma en la que percibe y aprecia una situación.

- Grupos de apoyo: su objetivo es compartir experiencias y ayudar en conjunto, facilitan los sistemas de comunicación y pueden realizar expresiones emocionales. “Los trabajadores con un ambiente con bajo nivel de apoyo social tienden a padecer más problemas de salud y dificultades emocionales” (Guillén y Guil; 2000: 290).

## **2.5 Medición del *burnout***

En los inicios del desgaste ocupacional, se describía por medio de observaciones, entrevistas, técnicas proyectivas y de medición, pero en la actualidad estos métodos de evaluación han sido sustituidos por las técnicas psicométricas, elaboradas por diversos autores. Las más destacadas son: MBI (Maslach *Burnout Inventory*) y EDO (Escala de Desgaste Ocupacional), que miden principalmente los tres factores de Leiter: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

Respecto al primer instrumento, el “Maslach *Burnout Inventory* (1981), en su primer formato, estaba compuesto por 47 ítems, tras diversas depuraciones el

cuestionario quedó reducido a 22 divididos en tres subescalas que se corresponden con los tres síntomas señalados en el *burnout*: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems)” (Guillén y Guil; 2000: 285).

De manera más específica, “los ítems incluidos en la subescala de agotamiento emocional valoran los sentimientos de agotamiento e incluyen referencias a la fatiga física y emocional, con o sin referencia a las personas que pueden ser la causa de estos sentimientos. Los ítems de la subescala de despersonalización miden la respuesta impersonal hacia los receptores del servicio o cuidado. Tanto en la subescala de agotamiento emocional como en la de despersonalización corresponden a mayores grados de *burnout*. En la subescala de realización personal, evalúa los sentimientos de competencia y éxito logrado en el trabajo, en esta las calificaciones bajas corresponden a mayores grados de *burnout*” (Uribe; 2008: 167).

Esta escala está diseñada para evaluar grupos de personal dentro de las organizaciones, no se puede aplicar de manera individual como un instrumento de diagnóstico.

En la actualidad, se han desarrollado diversos tipos de escalas para la medición del *burnout*, enfocadas a contextos más definidos y poblaciones específicas. Tal es el caso del instrumento Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), desarrollado por Uribe Prado en el año 2010. Otros instrumentos en poblaciones

mexicanas son los de Uribe, García, Leos, Archundia, Pizano y Lozano (2007), otros instrumentos que evalúan el *burnout* en grupos laborales determinados son los de Mireles, Pando y Aranda (2002), Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales (2006).

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

La satisfacción laboral es la adecuación de la persona ante su trabajo, es decir, que sienta que en su puesto laboral se están cumpliendo sus expectativas y objetivos, que se sienta entusiasmada en lo que hace y disfrute su trabajo. En la satisfacción laboral incide la actitud del trabajador frente a sus obligaciones; Herzberg y colaboradores mencionan que dicha satisfacción surge a partir del vínculo entre el trabajo real y sus expectativas individuales.

En cambio, la insatisfacción laboral se define como “el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo” (Segurado y Agulló; 2002: 118). Son muchos factores que pueden determinar la insatisfacción en el trabajo, como el salario, las responsabilidades, las negativas relaciones con otros empleados, la rutina, las presiones, la inestabilidad en el empleo; las características individuales tienen mayor influencia, ya que no todos los trabajadores reaccionan de la misma manera.

En 1974, Bruggeman y sus colaboradores (citado por Landy y Conte; 2006), propusieron una teoría de la satisfacción laboral dirigida a los fenómenos que han

confundido a los investigadores en satisfacción laboral, como son el que muy pocas personas reportan insatisfacción en su empleo, así como el nivel de correlación bajo entre la satisfacción y casi cualquier conducta laboral, incluyendo el desempeño y el alejamiento. La teoría derivada de esto afirma que existen infinidad de formas de satisfacción e insatisfacción laboral, con la espera de que, al menos, algunas de ellas se correlacionen. Bruggeman abandona la investigación, sin embargo Büssing la retoma con algunos colaboradores y proponen diferentes formas de satisfacción laboral y otras de insatisfacción (mencionados por Landy y Conte; 2006):

- Satisfacción progresiva: la persona, a pesar de que se siente satisfecha con su trabajo, incrementa el nivel de aspiración, no se conforma con esos logros, sino que quiere más.
- Satisfacción estable: la persona está satisfecha con su trabajo, sin embargo, ya no tiene más ideas, ya no quiere incrementar sus aspiraciones, tiene una satisfacción “estable”.
- Satisfacción conformista: la persona tiene satisfacción en su trabajo, pero disminuye notablemente sus aspiraciones. El trabajo no es lo que la persona esperaba, pero como ya no hay más opciones, se queda con lo que tiene.
- Insatisfacción constructiva: la persona ya se siente insatisfecha con su trabajo, inconforme, pero tiene aspiraciones y esto le ayuda a dominar la situación con intentos de solucionar los problemas, teniendo como base la tolerancia y la frustración.

- Insatisfacción fija: son las personas que ya están insatisfechas en su trabajo de manera permanente, sin embargo, ya no tienen aspiraciones para mejorar; la tolerancia y la frustración son mecanismos de defensa que consideran necesarios, ya no buscan realizar sus expectativas, por lo tanto, sus logros son bajos.
- Seudo-satisfacción: la persona ya no está satisfecha, pero cada vez que tiene que solucionar algún problema, se encuentra con la frustración y esto hace que mejor se adapte a su trabajo, suele considerarse como una satisfacción conformista.

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

Desde la década de los 60 del siglo pasado, la calidad de vida vista desde la perspectiva macrosocial, abandona su visión centrada en las condiciones materiales para orientarse en los componentes psicosociales. En la década de los 70 surge el concepto calidad de vida, refiriéndose al bienestar del trabajador no solo en cuestiones materiales, sino en los valores humanos. Con ello surgen los indicadores sociales, de forma alternada con los económicos. De esta manera, a finales de los años 80 queda establecida la diferencia entre calidad de vida y bienestar social (Tonon: 2008).

Kazell, Yankelovich, Fein Ornati y Nash señalan que “un trabajador disfruta de alta calidad de vida laboral cuando experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, está motivado para permanecer en su puesto de

trabajo y realizarlo bien cuando siente que su vida laboral encaja 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).

Fernández Ríos se refiere a la calidad de vida laboral como “el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y con el grupo” (mencionado por Segurado y Agulló; 2002: 830).

Segurado y Agulló (2002), citan las categorías de indicadores que muestran que un trabajador goza de una satisfactoria calidad de vida laboral:

- Indicadores individuales: son la satisfacción laboral, las expectativas y la motivación que tiene el trabajador, actitud y valores ante el trabajo, compromiso, centralidad y la calidad de vida laboral percibida.
- Medio ambiente de trabajo: sus condiciones de trabajo, la ergonomía, seguridad e higiene, tecnologías, análisis de puestos, características y contenidos del trabajo.
- Organización: organización, efectividad y productividad del trabajo, organigrama, estructura y funcionamiento, cultura, cambio organizacional, participación, toma de decisiones, comunicación y clima laboral.

- Entorno sociolaboral: calidad de vida, salud, bienestar de los trabajadores, condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida, prevención de riesgos laborales, variables socio-demográficas y socio-económicas.

La calidad de vida laboral debe llevar una meta encaminada a la humanización del lugar de trabajo, dando respuestas a las necesidades de los trabajadores, es decir, que se reconozca que las condiciones en el trabajo pueden causar riesgos para la salud del trabajador y si no hay una gestión adecuada de estos, se generarán daños; la calidad de vida en el trabajo implica que el trabajador no se sienta amenazado por su trabajo, sino que, al contrario, se sienta satisfecho.

## **2.8 Estrés y desgaste ocupacional**

Rodríguez Marín (citado por Cascio y Guillén; 2010) señala que el *burnout* no se debe confundir con el estrés psicológico, sino que es una respuesta a diferentes situaciones de estrés crónico, que surge de la interacción social entre los proveedores del servicio y sus receptores. El *burnout* es un mecanismo de afrontamiento y autoprotección ante el estrés que se genera entre el empleado y el cliente.

En los resultados de diversas investigaciones se comienza a desarrollar el término *engagement* como una actitud positiva caracterizada por la energía, la implicación y la eficacia, que son los aspectos opuestos al *burnout*. En las investigaciones, se ha comprobado que los trabajadores con puntuaciones altas en el

área del *engagement*, son personas que tienen la conexión con su trabajo y que son capaces de afrontar las demandas laborales de su puesto (Maslach y Leiter, citados por Cascio y Guillén; 2010).

De acuerdo con Schaufeli et al., se define el *engagement* “como un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. Es un estado cognitivo-afectivo más persistente en el tiempo y que no centra en una conducta determinada” (Cascio y Guillén; 2010: 197).

Se entiende por vigor a la energía que el trabajador tiene al realizar su labor, la persistencia, el deseo de una realización exitosa; la dedicación es el significado que se le pone al trabajo, la inspiración y ese reto que se construye diariamente para hacer las actividades bien; en cuanto a la absorción, su característica principal es la concentración.

Este fenómeno es poco conocido aún se están realizando investigaciones, para conocer si se puede considerar al *engagement* como un cambio opuesto al *burnout*, sin embargo, en la actualidad está aportando innovaciones para la intervención y la prevención del *burnout* dentro de las organizaciones, puesto que esta característica se determina por aspectos negativos, como la depresión, problemas de salud, despersonalización, lo que conlleva una realización laboral muy baja.

El *burnout*, aunque está presente en la vida laboral de las personas, no se debe confundir con el estrés laboral, ya que el primero aparece después de que la persona ha presenciado estrés laboral crónico, cuando el trabajador ya siente despersonalización, agotamiento, cuando sus recursos para afrontar el estrés crónico, ya han sido agotados y su trabajo está exigiendo más de lo que puede realizar. Sin embargo, no todas las personas están condenadas a vivir un desgaste ocupacional.

No necesariamente las personas con estrés laboral crónico deben estar viviendo *burnout*, sino que, esto puede experimentarse como *engagement*, que es el atributo opuesto, en donde la persona le pone más empeño al trabajo, de modo que se inclina por la realización adecuada de su labor.

En el siguiente capítulo se hablará de la relación existente entre el estrés y el desgaste ocupacional en los conductores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, en Uruapan, Michoacán, mediante pruebas psicométricas que se realizaron a los conductores para verificar si dichas variables están relacionadas significativamente.

## **CAPÍTULO 3**

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

El presente y último capítulo está estructurado de dos subcapítulos: en el primero se detallarán los principales aspectos que caracterizan la estrategia metodológica mediante la cual se alcanzó el objetivo principal de la investigación, se dio respuesta a la pregunta formulada en el planteamiento del problema y, de manera muy importante, se corroboró la hipótesis de trabajo. Asimismo, se mostrará el proceso que se llevó a cabo para la determinación de los sujetos a los cuales se les aplicaron los instrumentos de medición de las variables psicológicas consideradas en el presente estudio.

En el segundo apartado de este capítulo se procederá a la presentación de los resultados obtenidos, es decir, se hará un análisis estadístico de los datos obtenidos de cada una de las variables, dicha información será interpretada desde la perspectiva teórico-conceptual descrita en los capítulos uno y dos del presente estudio.

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

En este apartado se exponen las características del plan metodológico que se siguió, mediante cuatro criterios que enseguida se explicarán, complementados con los recursos que se emplearon en la recolección de datos.

### 3.1.1 Enfoque cuantitativo

La orientación metodológica general se conoce como enfoque. De manera general, se distinguen tres: el cuantitativo, el cualitativo y el mixto. Algunas de las características fundamentales que posee el enfoque cuantitativo y que caracterizan a la presente indagación (cimentado con Hernández y cols.; 2014), son las siguientes:

- El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno, aunque esté en evolución. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.
- Una vez planteado el problema de estudio, el investigador considera lo que se ha investigado anteriormente (la revisión de la literatura) y construye un marco teórico del cual se derivan las hipótesis.
- Las hipótesis se someten a prueba mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados.
- La recolección de datos se fundamenta en la medición de las variables, con la utilización de procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.
- Debido a que los datos son productos de mediciones, se representan mediante números y se analizan con métodos estadísticos.
- La investigación cuantitativa debe ser lo más objetiva posible. Los fenómenos que se miden no deben ser perturbados por el investigador.
- La investigación cuantitativa pretende identificar leyes universales y causales.

### 3.1.2 Investigación no experimental

El presente estudio se considera no experimental porque la investigación se realizó sin manipular ninguna de las variables que se están evaluando, es decir, se trata de un estudio en el que no se puede variar en forma intencional la variable estrés, para ver su efecto sobre la variable desgaste ocupacional. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar el fenómeno tal como se da en la realidad con el propósito de analizarlo.

“En un estudio experimental, el investigador prepara deliberadamente una situación a la que son expuestos varios casos o individuos, en esta situación el investigador da un tratamiento, una condición o un estímulo en determinadas circunstancias para después evaluar los efectos de la aplicación. En cambio, en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En esta investigación las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos o resultados” (Hernández y cols.; 2014: 152)

Hernández y cols. (2014) describen las diferencias entre la investigación experimental y la no experimental. La primera tiene alcances iniciales y finales correlacionales y explicativos, la segunda es sistemática y empírica, en ella, las variables independientes no son manipuladas porque ya han sucedido.

### 3.1.3. Diseño transversal

Los diseños de investigación transversal son aquellos que recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único, para describir, analizar y verificar si hay interrelación entre las variables en un momento dado.

“En estos diseños la recolección de datos es única, y pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos” (Hernández y cols.; 2014: 155).

La presente investigación es de tipo transversal, ya que se aplicaron dos pruebas psicométricas que miden respectivamente la variable estrés y el desgaste ocupacional en un grupo de personas.

Hernández y cols. (2014), señalan que los diseños transeccionales se dividen en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales, que se definen enseguida.

- Exploratorios: se refieren al estudio de una variable o de un conjunto de variables, en una comunidad, una situación o un contexto en un momento específico.
- Descriptivos: su objetivo principal es indagar la incidencia de las modalidades.

El alcance correlacional, que se empleó en la presente indagación, se expone a continuación de manera detallada.

#### **3.1.4 Alcance correlacional**

En este alcance metodológico, el objetivo principal es la búsqueda de relación entre las variables, es decir, cómo el comportamiento de una variable condiciona a la otra. Para evaluar el nivel de relación que tienen las variables en este tipo de estudios, primero se mide cada de estas y después se cuantifican, se analizan y se establecen las vinculaciones.

La correlación puede ser positiva, negativa o nula. En el primero caso, la relación es directamente proporcional, si aumenta una variable la otra también se incrementa, o si disminuye una variable la otra también lo hace. En la correlación negativa, la relación es inversamente proporcional, es decir, si una variable es mayor en valor, la otra variable es menor; si una variable es menor en valor, la otra tiene que ser mayor. Finalmente, en la correlación nula, los valores de ambas son impredecibles, no tienen nada que ver entre sí.

“La utilidad de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionadas” (Hernández y cols.; 2014: 94).

En la actual investigación se asume que se encontrará una correlación negativa, es decir, que la variable estrés sea inversamente proporcional a la variable del desgaste ocupacional.

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

En toda investigación es importante dar a conocer las técnicas y los instrumentos que se utilizaron durante la investigación. Hernández y cols. (2014) indican que se deben aplicar instrumentos confiables, que garanticen que miden un fenómeno estable a través del tiempo y no un factor temporal o de momento; asimismo, que sean válidos, que garanticen que miden efectivamente lo que pretenden medir y no otra característica, para que la investigación tenga mayor confiabilidad.

En la investigación se aplicaron dos pruebas estandarizadas, que son instrumentos ya desarrollados por especialistas y que se utilizan para la medición de las variables estrés y desgaste ocupacional. A continuación se describe cada una de las pruebas utilizadas en la investigación.

#### **3.1.5.1 Escala AMAS**

La Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS), está diseñada para personas de 19 años de edad en adelante. Está estandarizada en la Ciudad de México, en una muestra tomada de todo el país. Los parámetros de estandarización

que utiliza esta prueba son percentiles y puntajes T, tiene una confiabilidad de 0.70 la cual fue calculada con el procedimiento alfa de Cronbach. Esta prueba está validada a través de tres procedimientos: validez de contenido, de constructo y concurrente.

La escala AMAS tiene varias versiones: AMAS-A, que se utiliza en adultos; AMAS-C, utilizada para estudiantes universitarios y AMAS-E, para adultos mayores. En la presente investigación se utilizó la primera, ya que es la más conveniente para los trabajadores evaluados. La AMAS-A está dividida en una escala de ansiedad total, una subescala de ansiedad fisiológica, de inquietud/hipersensibilidad, de preocupaciones sociales-estrés y una escala de mentira.

Se empleó esta prueba debido a que la ansiedad es el principal indicador subjetivo del estrés.

### **3.1.5.2 Escala EDO**

La Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) elaborada por Jesús Felipe Uribe Prado en 2010, fue estandarizada en México, en trabajadores mexicanos adultos y solo da resultados en puntajes T.

En el caso de la confiabilidad, también se calculó con el procedimiento alfa de Cronbach con un índice de 0.89. La validez se obtuvo por medio de la validez concurrente, que se calculó con variables sociodemográficas, laborales y psicossomáticas que menciona la literatura como indicadores o síntomas del *burnout*.

La EDO tiene tres escalas para medir el desgaste ocupacional: la de agotamiento, la de despersonalización y la de insatisfacción de logro, las cuales representan las tres dimensiones del *burnout*.

Con estas dos pruebas se analizaron las variables estrés y desgaste ocupacional en los conductores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

### **3.2 Población y muestra.**

A continuación se describe, de manera detallada, quienes fueron los individuos que conforman la población y la muestra de la presente investigación.

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

Se entiende por población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández y cols.; 2014: 174). En el caso del presente estudio, está conformada por 300 hombres, adultos, con edad 19 a 67 años; con un nivel socioeconómico medio. Comparten la característica de ser choferes del transporte urbano.

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

Hernández y cols. (2014) describen a la muestra cómo el subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que

llaman población. En la presente investigación se hizo un muestreo no probabilístico, es decir, a juicio del investigador.

En función del permiso concebido por la Cooperativa Tata Lázaro, así como del tiempo y recursos económicos que disponía la investigadora, se optó por seleccionar a 180 sujetos, quienes tuvieron tiempo y disposición para la aplicación de las pruebas psicométricas. Sin embargo, de esta muestra se eliminaron 30 casos, en los cuales los choferes solo contestaron una de las dos pruebas psicométricas que se les aplicaron. Además, 53 casos también fueron eliminados, porque el puntaje obtenido en la escala de mentira de la prueba psicométrica AMAS-A, fue elevado.

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

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

La validez de una investigación se sustenta en varios aspectos como los instrumentos utilizados, la metodología y los procedimientos llevados a cabo para recabar la información. Por esto resulta indispensable que en toda investigación científica se reporten a detalle los procesos seguidos para la recolección, estructuración y análisis de la información.

A continuación se presenta el reporte del proceso que siguió la investigadora, para la realización del presente trabajo.

La presente investigación inició cuando la autora de este informe, pudo apreciar las conductas de los choferes de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, en la ciudad de Uruapan, Michoacán. Su comportamiento en general reflejaba indicadores de estrés. La presencia de tal fenómeno, con el trascurso de los años de vida laboral, se asocia al desgaste ocupacional.

Con tales evidencias levantadas de manera personal como investigadora, y complementada con charlas, mediante entrevista abierta con personal de tal cooperativa, se determinó en diseñar una investigación sistematizada y con fundamento científico.

Se procedió a buscar antecedentes parecidos a la investigación que le interesó realizar a la investigadora, con las mismas variables; se formularon objetivos para el presente estudio y se formuló un par de hipótesis a corroborar.

Se elaboró un capítulo teórico para cada una de las variables a indagar, en los cuales se habla de los antecedentes de cada uno de los fenómenos; quiénes fueron los principales pioneros; los enfoques teóricos; así como el concepto de cada una de las variables a evaluar y las enfermedades que provoca la vivencia de algunos de los fenómenos cuando no son resueltos de manera adecuada. También se investigaron las maneras de afrontar dichos padecimientos.

Posteriormente se seleccionaron los instrumentos para efectuar la investigación de campo. Hubo una entrevista previa a la aplicación de instrumentos, con el Director de la Cooperativa Tata Lázaro y el encargado del Departamento de Recursos Humanos, quienes dieron autorización para aplicar las pruebas psicométricas en tres días, asignando a 60 choferes por día para dicha aplicación.

La administración de los dos instrumentos se realizó de forma colectiva, con una duración de una hora y treinta minutos. Los choferes trabajaron de manera ordenada, en silencio, mostrando interés. Se les resolvieron las dudas que surgían al responder alguno de los instrumentos. Al final, muchos de los choferes dieron la opción de que se les diera un taller hablando más a fondo de los temas de estrés y desgaste ocupacional.

Los instrumentos se calificaron de acuerdo con las plantillas de calificación de cada uno de los tests, después se obtuvieron los percentiles de acuerdo con el baremo de la calificación.

Se procesaron los resultados en tabla de Excel, la cual contenía el nombre de cada uno de los choferes y los puntajes obtenidos en los instrumentos. Se procedió a obtener las medidas de tendencia central de cada una de las variables, así como su desviación estándar. También se obtuvo el coeficiente de correlación entre los dos fenómenos investigados, la varianza de factores comunes y el porcentaje de relación que tiene una variable sobre la otra.

A partir de los datos obtenidos, se procedió al análisis estadístico correspondiente de cada uno de los instrumentos evaluados, para dar la interpretación.

Finalmente, tanto la investigación teórica como la de campo se consignaron en el presente reporte.

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

Una vez concluido el encuadre metodológico, se procederá a realizar el análisis y la interpretación de los datos.

En congruencia con la metodología científica, los resultados de la investigación se organizaron en tres categorías: la primera se denomina estrés, la segunda se refiere a los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional (*burnout*), en tercer lugar se presentará la correlación entre las dos variables anteriores.

#### **3.4.1 Nivel de estrés en los trabajadores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro.**

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

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

En cuanto a la escala de inquietud/hipersensibilidad, se encontró una media aritmética de 52. La media es la suma de un conjunto de datos, dividida entre el número de medidas (Elorza; 2007).

De igual manera, se obtuvo la mediana, que es el valor medio de un conjunto de valores ordenados: el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas (Elorza; 2007). Este valor fue de 54.

De acuerdo con la misma referencia, la moda es la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones. En cuanto a esta escala, la moda fue de 54.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión, específicamente de la desviación estándar, la cual es la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de las desviaciones (Elorza; 2007). El valor obtenido en esta subescala es de 10.

Adicionalmente, en la escala de ansiedad fisiológica, se encontró una media de 53, una mediana de 51 y una moda representativa de 43. La desviación estándar fue de 10.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés, se encontró una mediana de 54, una mediana de 51 y una moda de 51. La desviación estándar fue de 9.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 53, una mediana de 51 y una moda de 52. La desviación estándar fue de 10.

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

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar, considerando las medias obtenidas, que la muestra investigada se encuentra en el rango normal de ansiedad total, ya que los rangos de normalidad van de 40 a 60.

En función de la media de dispersión denominada desviación estándar, se puede interpretar que los valores encontrados en la muestra investigada tienen cierta heterogeneidad, es decir, tienen poca dispersión con respecto a la media encontrada.

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

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 22% de los sujetos se ubica por arriba del puntaje mencionado; en la subescala de ansiedad fisiológica, el porcentaje es del 21%; mientras que en la subescala de preocupaciones sociales/estrés, es del 26%; el índice de sujetos con puntaje T mayor a 60 en la escala de

ansiedad total es del 25%. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

Los resultados mencionados anteriormente muestran que una cuarta parte de los sujetos investigados, padece estrés, por lo cual, a pesar de que es poco significativo, se corrobora la presencia de estrés en los choferes del transporte urbano.

### **3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional (*burnout*)**

Una conceptualización actual que satisface los requisitos del presente estudio, con respecto al desgaste ocupacional, es la sustentada por Maslach y Pines, quienes definen al desgaste ocupacional como “el 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” (citados por Uribe; 2010: 2).

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

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 55, una mediana de 54, una moda de 58 y una desviación estándar de 11.

De acuerdo con Uribe (2010) una de las características principales y manifestación obvia del síndrome de *burnout* es el agotamiento, ya que es el que se presenta con más frecuencia, pero no significa que sea una causa suficiente, ya que no captura los aspectos críticos de la relación que mantienen las personas con su trabajo; más bien, el agotamiento dirige al individuo a distanciarse emocional y cognitivamente de su trabajo, y se puede tomar como una respuesta a la sobrecarga de trabajo.

Asimismo, en la escala de despersonalización se obtuvo una media de 52, una mediana de 51, una moda de 53 y una desviación estándar de 10.

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

Finalmente, en la escala de insatisfacción de logro se obtuvo una media de 55, una mediana de 53, una moda de 56 y una desviación estándar de 11.

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

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

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que en función de las medias obtenidas, la muestra investigada se encuentra en el rango de normalidad. Es decir, los puntajes comprendidos entre 40 y 60, pueden ser entendidos como los estadísticamente esperados en una distribución normal.

En función de la medida de dispersión denominada desviación estándar, se puede interpretar que los valores encontrados en la muestra investigada muestran ser heterogéneos. Es decir, que existe dispersión con respecto a la media encontrada.

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

En la escala de agotamiento, el 33% de sujetos se encuentra por arriba del puntaje T 60, en la de despersonalización, el porcentaje fue del 26% y en la de insatisfacción de logro, el 32%. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

En función de los datos anteriores, se puede afirmar que los indicadores del desgaste ocupacional evaluados en esta población muestran que 3 de cada 10 choferes sufren agotamiento, 2 de cada 10 tienen despersonalización y 3 de cada 10 sufre insatisfacción de logro en su trabajo. Aunque son pocos los que padecen desgaste ocupacional, se corrobora que sí existe la presencia de los indicadores de dicho trastorno en algunos de los sujetos investigados

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

Rodríguez Marín (citado por Cascio y Guillén; 2010) señala que el *burnout* no se debe confundir con el estrés psicológico, sino que es una respuesta a diferentes situaciones de estrés crónico, que surge de la interacción social entre los proveedores del servicio y sus receptores. El *burnout* es un mecanismo de afrontamiento y autoprotección ante el estrés, que se genera entre el empleado y el cliente.

Arias y colaboradores (2006) realizaron un estudio de agotamiento profesional en el Estado de México. En la investigación se encontraron correlaciones positivas entre el desgaste ocupacional y el estrés, la despersonalización, la carencia de logros, la búsqueda de otro empleo y el deterioro de la salud.

En la ciudad de Uruapan, Michoacán, Hernández (2013) realizó una investigación del nivel de estrés y su correlación con el desgaste ocupacional,

concluyendo que el único indicador psicológico del desgaste ocupacional relacionado de forma significativa con el estrés, es el agotamiento.

En la investigación realizada en la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, de la ciudad de Uruapan, Michoacán, se encontraron los siguientes resultados.

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de correlación de 0.32, de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre el nivel de estrés y la escala mencionada, existe una correlación positiva media, de acuerdo con la clasificación de correlación que plantean Hernández y cols. (2010).

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

El resultado de la varianza fue de 0.10, lo que significa que entre el estrés y la escala de agotamiento hay una relación del 10%.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.33, calculado con la prueba “r” de Pearson. Esto implica que entre dichas características existe una correlación positiva media.

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

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.25, obtenido con la prueba “r” de Pearson. Esto permite afirmar que entre el estrés y dicha escala existe una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes ( $r^2$ ) fue de 0.06, lo que significa que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una relación del 6%.

Es importante señalar que una correlación se considera significativa cuando la relación entre variables es de al menos el 10%. Los resultados obtenidos en cuanto a los niveles de correlación entre escalas se muestran en el anexo 5.

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

En función de los resultados presentados, se confirma la hipótesis de trabajo, la cual afirma que existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los conductores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, en la ciudad de Uruapan, Michoacán, para las escalas de agotamiento y despersonalización.

Asimismo, se confirma la hipótesis nula, la cual enuncia que no existe una relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los conductores de la Sociedad Cooperativa Tata Lázaro, en la ciudad de Uruapan, Michoacán, para la escala de insatisfacción de logro.

## CONCLUSIONES

En el presente estudio se logró cubrir los objetivos que orientaron el desarrollo de las tareas indagatorias, tanto de carácter teórico-conceptual, como de campo.

Los objetivos particulares 1, 2, 3 y 4, referidos a la descripción de la naturaleza del fenómeno denominado estrés, se cubrieron de manera suficiente en el capítulo teórico uno. En él, se mencionó la importancia de tal concepto, de sus causas y efectos en el desarrollo de la vida de las personas.

Los objetivos 5, 6 y 7, relacionados con el conocimiento teórico sobre el desgaste ocupacional, se lograron en el desarrollo del capítulo dos. Los principales conceptos, así como los desarrollos teóricos referidos a tal variable, fueron expuestos con la profundidad que un informe de investigación requiere.

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

Asimismo, el objetivo que establece la evaluación de la variable denominada indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, se alcanzó con la aplicación de la prueba estandarizada cuyo nombre es Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), la

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

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

Como aspecto relevante de los resultados obtenidos, se puede decir que en la variable denominada estrés se encontró un gran porcentaje de sujetos están dentro de los rangos de normalidad. Con respecto a la variable desgaste ocupacional, los resultados indican que la muestra del estudio, presenta evidencias de relaciones significativas en las subescalas agotamiento y despersonalización con respecto al nivel de estrés.

Finalmente, es posible sostener que los resultados logrados van de acuerdo con lo que se establece en la literatura psicológica actual. Es decir, lo encontrado por la investigadora consolida lo establecido por la disciplina científica. Los resultados no son contundentes, ya que se corroboraron ambas hipótesis.

Como conclusión, se recomienda a los directivos de la sociedad cooperativa, en función de que los choferes se encuentran dentro del rango de normalidad de la variable estrés, y que son pocos los casos en los que se encontró evidencias de indicadores psicológicos del desgaste ocupacional relacionados con el estrés, que sigan atendiendo al personal a través de capacitaciones y evaluaciones continuas

para atender a tiempo las problemáticas que se vayan presentando en relación con estos dos fenómenos de estudio.

Así se puedan prevenir casos de estrés crónico o choferes que se encuentren padeciendo el desgaste ocupacional, para que sigan prestando un servicio adecuado a las personas de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

## BIBLIOGRAFÍA

Cascio Pirri, Andrés; Guillén Gestoso, Carlos (Coords.). (2010)  
Psicología del trabajo.  
Editorial Ariel. Barcelona.

Colombo, Daniel; Muruaga, Mónica. (2006)  
Preparados, listos, ¡out!  
Editorial Norma. Buenos Aires.

Elorza Pérez-Tejada, Aroldo. (2007)  
Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y la salud.  
Editorial Cengage Learning. México.

Fontana, David. (1992)  
Control del estrés.  
Editorial Manual Moderno. México.

Guillén Gestoso, Carlos; Guil Bozal, Rocío. (2000)  
Psicología del trabajo para las relaciones laborales.  
Editorial McGraw-Hill. México.

Hernández Macías, Karla Isela. (2013)  
El nivel de estrés y su correlación con el desgaste ocupacional de los empleados de la organización Soriana.  
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.  
Uruapan, Michoacán, México.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2014)  
Metodología de la investigación.  
Editorial McGraw-Hill. México.

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

Landy, Frank; Conte, Jeffrey. (2006)  
Psicología Industrial.  
Editorial McGraw-Hill. México.

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

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

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

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

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

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

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

Travers, Cherly; Cooper, Cary. (1996)  
El estrés de los profesores.  
Editorial Paidós. España.

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

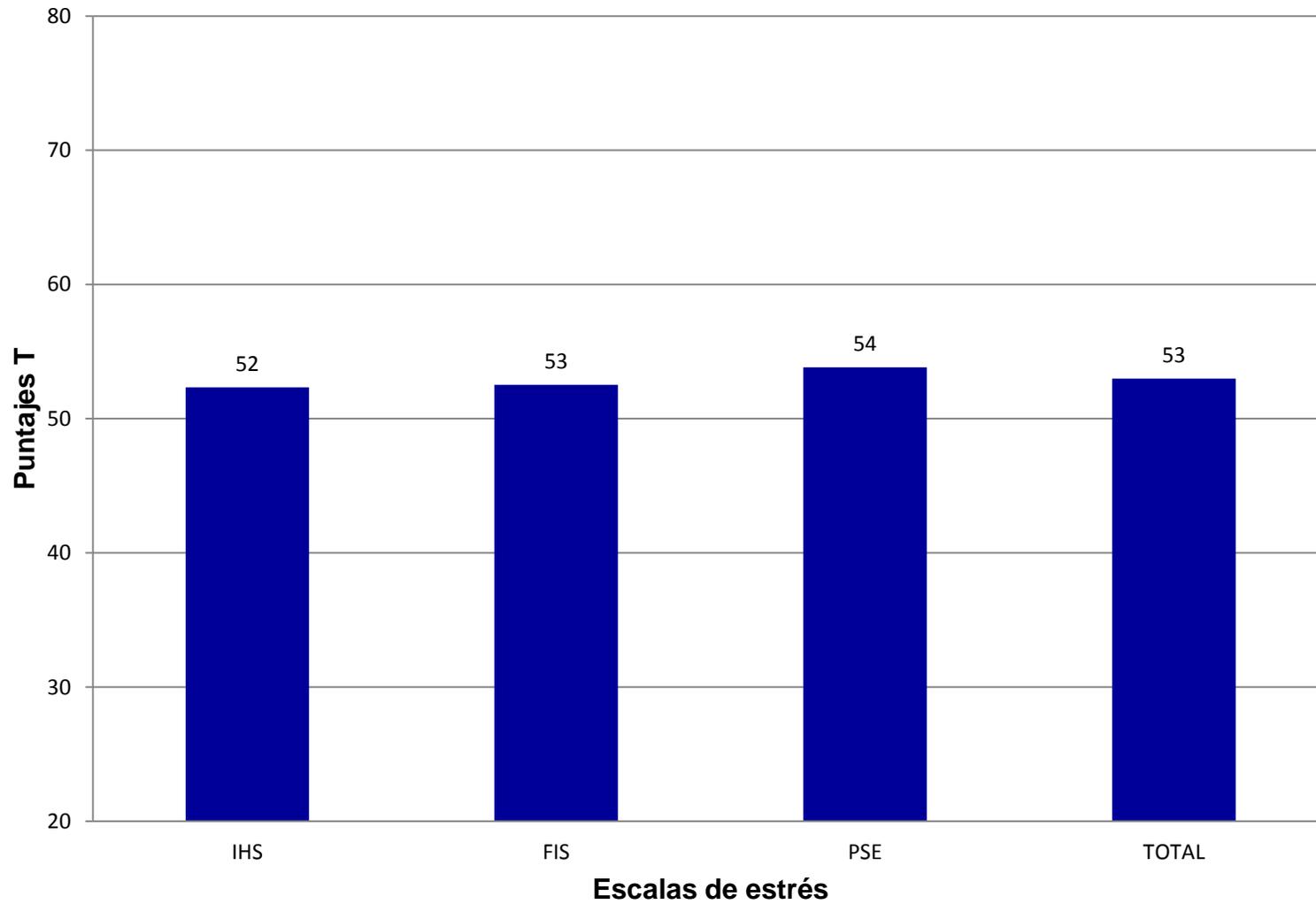
Uribe Prado, Jesús Felipe. (2010)  
EDO. Escala de desgaste ocupacional.  
Editorial Manual Moderno. México.

## MESOGRAFÍA

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

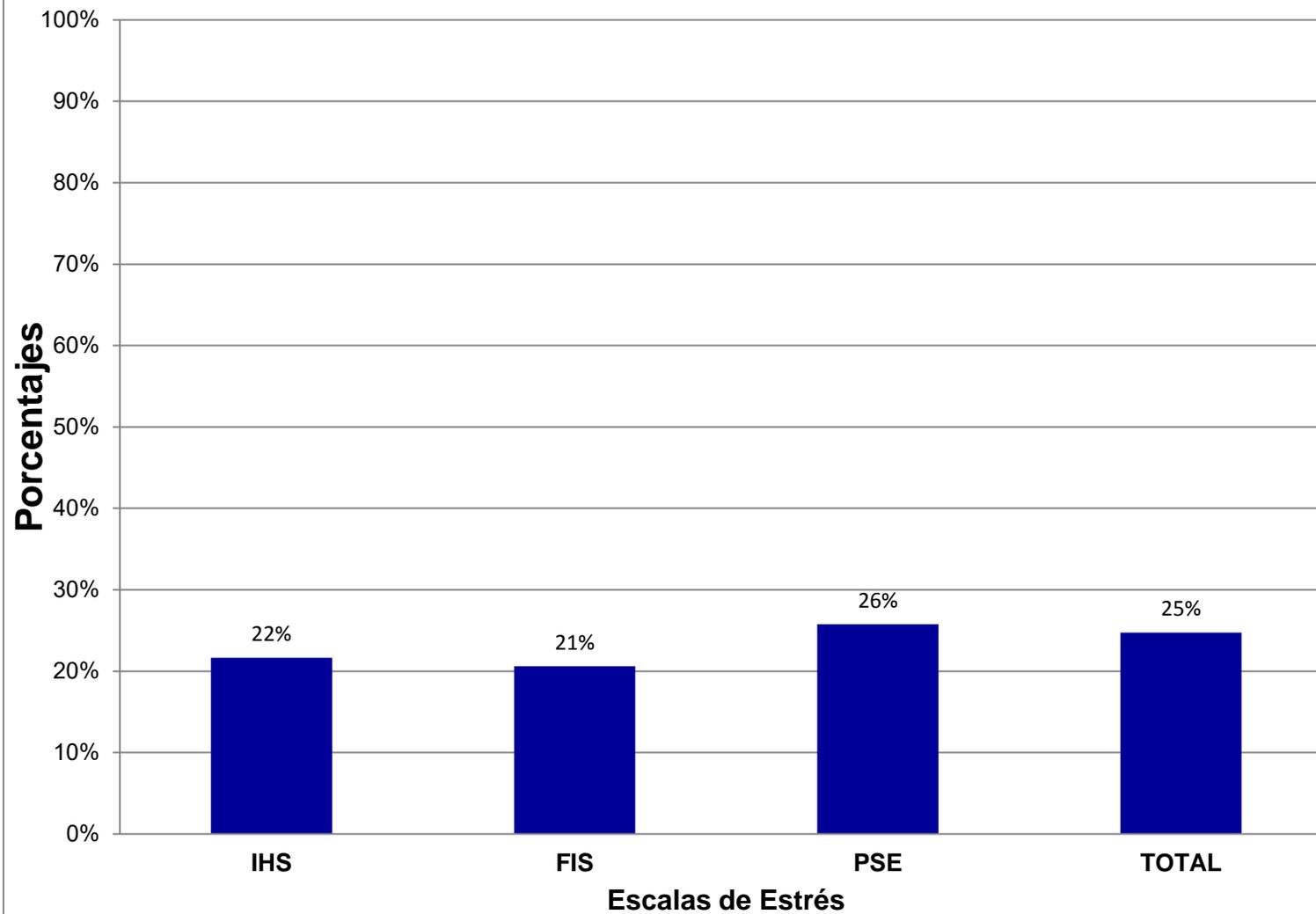
# ANEXO 1

## Media aritmética de las escalas de estrés



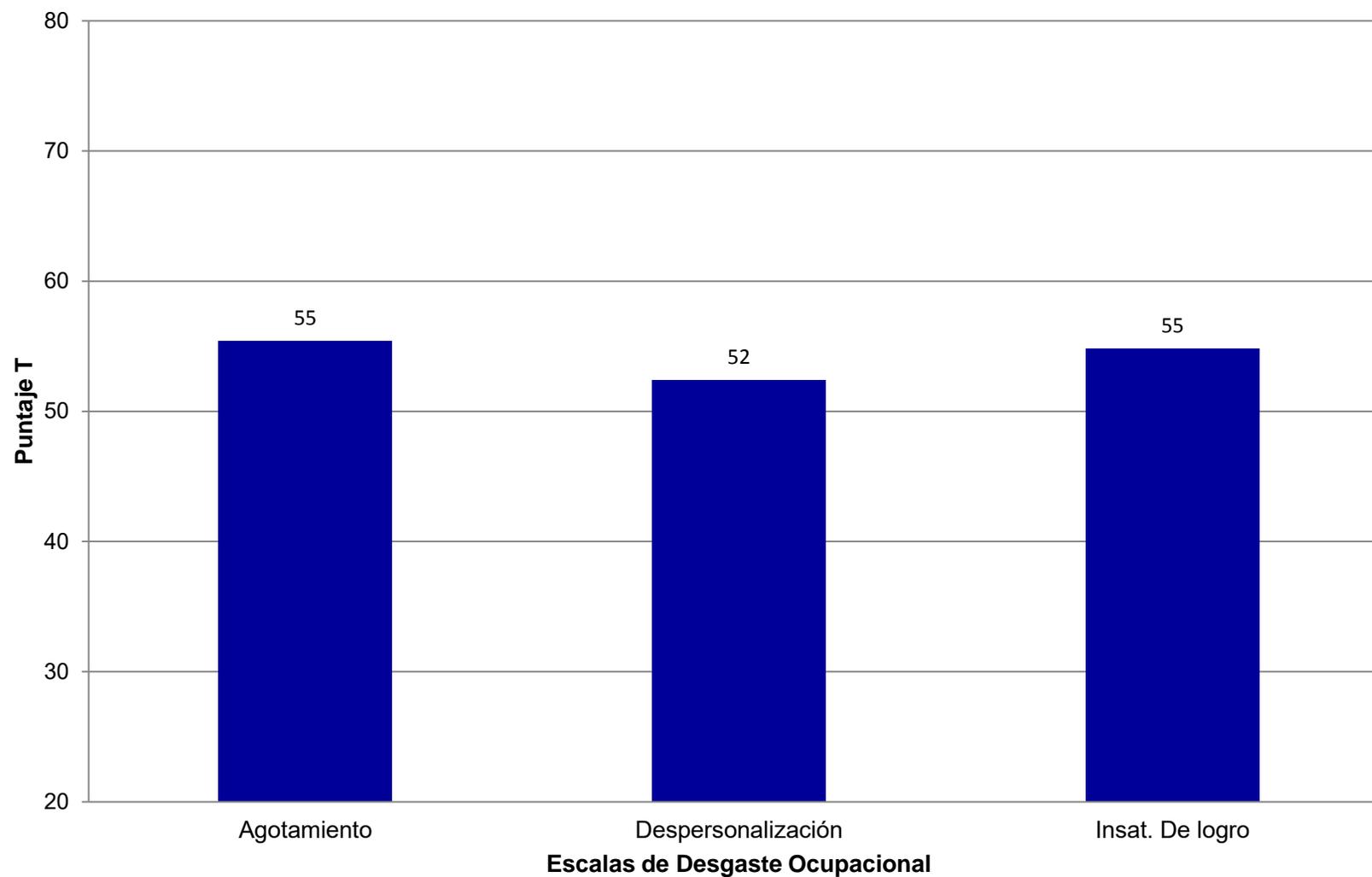
## ANEXO 2

### Porcentaje de sujetos con puntajes altos en estrés



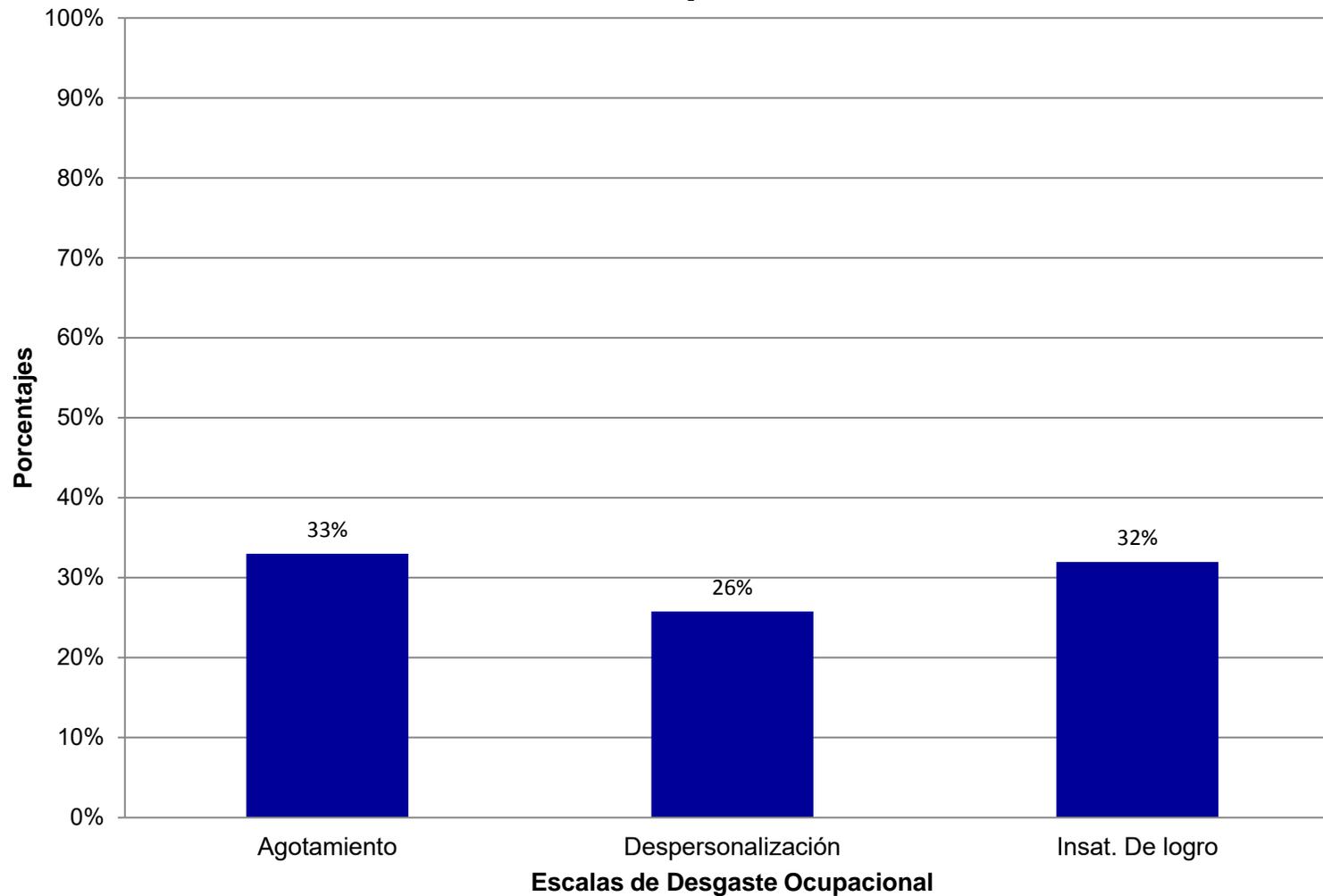
### ANEXO 3

## Media aritmética de los indicadores del desgaste ocupacional



## ANEXO 4

### Porcentajes de sujetos con puntajes altos en desgaste ocupacional



## ANEXO 5

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

