



**Benemérita Universidad Autónoma
de Puebla**

Facultad de Psicología

**Desgaste Ocupacional y rasgos de personalidad en
estudiantes de la Facultad de Psicología de la
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla**

Tesis presentada para obtener el grado de:

Licenciatura en Psicología

Presenta:

Adriana Yadel Morales Cuervo

Directora:

Dra. Isabel Stange Espínola

Noviembre 2018

AGRADECIMIENTOS

Llegar a este momento ha sido uno de los más grandes retos de mi vida. Ha sido un trayecto enriquecedor que, sin lugar a duda, ha sido acompañado por la fuerza y el espíritu de muchas personas.

Agradezco primero a Dios, por la oportunidad de vida que me ha brindado para poder llegar a este momento, que sin duda es parte del plan exacto que ha diseñado para mí.

Agradezco y me lleno del amor de toda mi familia, quienes siempre han creído en mí, de una manera en que a veces, ni yo misma alcanzaba a ver. Son mi motor y mi refugio, con quienes comparto esta culminación.

A mi directora de tesis, quien además ha sido mi formadora durante muchos años, Dra. Isabel Stange quien, con todo su cariño y perseverancia, me ha enseñado que no hay barrera alguna cuando el corazón está comprometido, las acciones convergen con nuestros propósitos y las cosas comienzan a suceder. Gracias por no dejar que me rindiera.

A todos mis grandes aliados académicos, de investigación y gestión, que desinteresadamente han hecho realidad este proyecto con su tiempo, voluntad y disposición. Son un ejemplo para mí del verdadero sentido de colaboración. Sin ustedes, esto no hubiera sido posible.

A los amigos y compañeros que han rodeado mi vida durante este tiempo, que con sus palabras y compañía, me invitan siempre a descubrir algo nuevo en mí, dispuesto siempre para compartirlo con ustedes.

*“No siempre podemos hacer grandes cosas,
pero sí podemos hacer cosas pequeñas con gran amor”*

Madre Teresa de Calcuta

ÍNDICE

Resumen	1
Introducción	3
CAPÍTULO I	
1.1 Antecedentes	6
1.2 Planteamiento del Problema	10
1.3 Hipótesis	12
1.4 Objetivos	13
1.5 Importancia	14
1.6 Limitaciones del estudio	16
CAPÍTULO II	
Marco teórico	17
2.1 Desarrollo histórico y conceptualización del Desgaste Ocupacional	17
2.2 Componentes del Desgaste Ocupacional	22
2.2.1 Agotamiento	22
2.2.2 Despersonalización	23
2.2.3 Insatisfacción	24
2.3 Delimitación conceptual del Desgaste Ocupacional	27
2.3.1 Depresión	28
2.3.2 Ansiedad	28
2.3.3 Insatisfacción laboral	28
2.3.4 Fatiga	29
2.3.5 Estrés	29
2.4 Modelos explicativos del síndrome Burnout	30
2.4.1 Teoría del intercambio social	31
2.4.1.1 Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli.	31

2.4.1.2 Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy	33
2.4.2 Teoría organizacional	34
2.4.2.1 Modelo de Winnubst.	34
2.4.2.2 Modelo de Cox, Kuk y Leiter.	35
2.4.2.3 Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter	36
2.4.3 Teoría estructural: Gil-Monte	37
2.4.4 Teoría sociocognitiva del yo	38
2.4.4.1 Harrison	39
2.4.4.2 Cherniss	40
2.5 Desencadenantes y facilitadores del Desgaste Ocupacional	41
2.5.1 Ambiente físico, variedad y retroalimentación de tareas	42
2.5.2 Estresores laborales. Dimensiones estructurales.	43
2.5.3 Desempeño de roles	46
2.5.4 Relaciones interpersonales y desarrollo de carrera	47
2.5.5 Estresores relacionados con las nuevas tecnologías	48
2.5.6 Rasgos de personalidad	48
2.6 Perfil inventario de la personalidad de Gordon.	50
2.6.1 Ascendencia	50
2.6.2 Responsabilidad	50
2.6.3 Estabilidad emocional	50
2.6.4 Sociabilidad	51
2.6.5 Autoestima	51
2.6.6 Cautela	51
2.6.7 Originalidad	51
2.6.8 Relaciones personales	52
2.6.9 Vigor	52
2.7 Efectos de Desgaste Ocupacional	52

CAPÍTULO III

Método	56
3.1 Población	57
3.2 Instrumentos	58
3.3 Procedimiento	59

CAPÍTULO IV

Resultados	61
4.1 Descripción de los niveles de Desgaste Ocupacional y sus dimensiones	61
4.1.1 Descripción de los niveles de Desgaste Ocupacional por cuatrimestre cursado	64
4.2 Análisis descriptivo de rasgos de personalidad	66
4.3 Rangos de personalidad en estudiantes con agotamiento	69
4.4 Rangos de personalidad en estudiantes con despersonalización	72
4.5 Rangos de personalidad en estudiantes con insatisfacción	76

CAPÍTULO V

Discusión y conclusiones	80
5.1 Niveles generales de Desgaste Ocupacional y sus dimensiones	80
5.2 Niveles generales de Desgaste Ocupacional por cuatrimestre cursado	81
5.3 Niveles generales de rasgos de personalidad.	81
5.4 Rasgos de personalidad en estudiantes con agotamiento	82
5.5 Rasgos de personalidad en estudiantes con despersonalización	83
5.6 Rasgos de personalidad en estudiantes con insatisfacción	83
5.7 Consideraciones para futuras investigaciones	84

REFERENCIAS

ÍNDICE DE TABLAS

1. Proceso del modelo de Leiter	26
2. Proceso del modelo de Golembiewski	26
3. Porcentajes generales del nivel de Desgaste Ocupacional	61
4. Porcentajes generales de Agotamiento	62
5. Porcentajes generales de Despersonalización	63
6. Porcentajes generales de Insatisfacción	64
7. Desgaste Ocupacional en estudiantes del segundo cuatrimestre	65
8. Desgaste Ocupacional en estudiantes del sexto cuatrimestre	65
9. Desgaste Ocupacional en estudiantes del octavo cuatrimestre	66
10. Frecuencia de Responsabilidad	67
11. Frecuencia de Estabilidad Emocional	68
12. Frecuencia de Autoestima	69
13. Rango de Responsabilidad en estudiantes con Agotamiento	70
14. Rango de Estabilidad Emocional en estudiantes con Agotamiento	71
15. Rango de Autoestima en estudiantes con Agotamiento	72
16. Rango de Responsabilidad en estudiantes con Despersonalización	73
17. Rango de Estabilidad emocional en estudiantes con Despersonalización	74
18. Rango de Autoestima en estudiantes con Despersonalización	75
19. Rango de Responsabilidad en estudiantes con Insatisfacción	76
20. Rango de Estabilidad emocional en estudiantes con Insatisfacción	77
21. Rango de Autoestima en estudiantes con Insatisfacción	78

RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo con la finalidad de conocer el nivel de deterioro por Desgaste Ocupacional en los estudiantes de la Licenciatura en Psicología de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, así como los rasgos de personalidad existentes en ellos.

Del universo de población (1962 alumnos) se tomó una muestra de 277 sujetos, de los cuales 220 pertenecen al sexo femenino y 57 al sexo masculino, sujetos que cursan el segundo cuatrimestre (101), sexto cuatrimestre (116) y octavo cuatrimestre (60), y que oscilan en las edades de 18 a 50 años.

Los instrumentos que se utilizaron fueron un cuestionario breve para recabar datos sociodemográficos realizado ex profeso, la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) (Uribe, 2010) y el Perfil e Inventario de Personalidad de Gordon (P-IPG) (Gordon, 1994).

En los resultados obtenidos se identificó que el 57.40 por ciento de los estudiantes tienen Desgaste Ocupacional. En cuanto a sus dimensiones se encontró un total del 72.56 por ciento de estudiantes con deterioro en cuanto al Agotamiento; el 66.79 por ciento de individuos con Despersonalización y el 27.81 por ciento con Insatisfacción.

Considerando el cuatrimestre que cursan los estudiantes se encontró que el 43.56 por ciento de estudiantes de segundo cuatrimestre tienen Desgaste Ocupacional, el 63.79 por ciento de los alumnos de sexto cuatrimestre y el 68.34 por ciento de alumnos de octavo cuatrimestre.

Respecto a los rasgos de personalidad encontrados en los estudiantes con deterioro en algunas de las dimensiones del Desgaste Ocupacional se encontró que el 99 por ciento de los alumnos con Agotamiento poseen puntajes altos de Responsabilidad, de los alumnos con deterioro en Despersonalización se encontró que

el 52.88 por ciento obtuvo un rango alto de Estabilidad Emocional y los deteriorados en cuanto a Insatisfacción se encontró que el 25.97 por ciento posee altos rangos de Autoestima.

Estos resultados confirman las hipótesis de que existe Desgaste Ocupacional en los alumnos de segundo, sexto y octavo cuatrimestre y los alumnos con mayor Desgaste Ocupacional son los de octavo cuatrimestre. Así como que existen mayores rangos de Responsabilidad en los alumnos con Agotamiento y un menor rango de Autoestima en estudiantes con Insatisfacción. Sin embargo, no se confirma la hipótesis de que exista un bajo grado de Estabilidad emocional en estudiantes con Despersonalización.

INTRODUCCIÓN

A través del tiempo la necesidad natural del hombre por la búsqueda de superación y autorrealización ha sido el motivo para buscar nuevas alternativas que le permitan convertirse en un ser productivo. Sin embargo, esta necesidad se puede ir menguando al no concluir de manera satisfactoria las metas que durante su historia de vida se ha planteado, va deteriorando y modificando su cosmovisión.

En esta búsqueda la psicología como disciplina científica, ha tenido la necesidad y la exigencia de considerar a la observación, análisis, predicción y control de la conducta humana, más allá del nivel individual, ya que el individuo no manifiesta conductas inmotivadas, aisladas o descontextualizadas de los entornos en los que se encuentra inmerso. Por ello es que su actual campo de estudio considera también las interacciones, el aprendizaje y sus procesos de adquisición, la motivación, las capacidades y aptitudes, las necesidades humanas, la salud mental, entre otras.

Es así como la psicología tiene también incidencia en los procesos vocacionales y ocupacionales, en conjunto con el individuo y su interacción con otros, su desempeño y la ejecución de tareas, la satisfacción y el sentido de pertenencia hacia un grupo u organización, su capacidad de adaptación, ya que son aspectos que incluyen la relación ocupacional.

Actualmente las profesiones y ocupaciones generan con gran rapidez exigencia hacia las personas y éstas van incrementando un esfuerzo continuo de adaptación y/o afrontamiento, aunado al poco reconocimiento; dando pie a la sensación de agotamiento y poca satisfacción.

La calidad de vida del individuo y la calidad de vida ocupacional se influyen recíprocamente y de manera directa, por ello la importancia de que se estudien los fenómenos propiciados en estos ambientes.

El estrés puede ser positivo o negativo. Al respecto Beehr y Newman (tomado de Fernández, Aquino y Arias, 2009) definen el estrés como una situación en la que los factores relacionados con la tarea interactúan con el individuo de tal forma que cambian su condición psicológica y fisiológica, de manera que ésta se ve forzada a desviarse del funcionamiento normal.

Pierre (1986, tomado de Fernández, Aquino y Arias, 2009) sugiere que el estrés es un elemento esencial de la vida y permite que el individuo reaccione mejor frente a cualquier estímulo proveniente de su entorno. Un nivel de estrés óptimo provoca en el individuo reacciones más creativas en relación con distintas situaciones, a las cuales se debe enfrentar cotidianamente. Un nivel de estrés inferior no permite al individuo disponer de las energías requeridas para la elaboración de respuestas creativas, en tanto que el nivel de estrés superior al óptimo origina un aumento de la tensión, perturba la conciencia y agota al individuo, lo que impide producir creativamente.

Cooper (1998, tomado de Cardozo, 2013) conceptualiza al estrés como una interacción transaccional entre la persona y su entorno. Admite que las personas influyen en su entorno y reaccionan ante él. En consecuencia, el estrés es esencialmente el grado de adaptación entre la persona y el entorno (Cheryl, 1997).

McGrath sugiere que existe un estrés potencial cuando la situación del contexto crea exigencias que van más allá de la capacidad y los recursos de la persona que debe enfrentarse a esto, en condiciones que implican diferencias sustanciales entre las recompensas esperadas y los costos del logro de estas demandas, en comparación con aquellas que no se logran (Pierre, 1986, tomado de Fernández, Aquino y Arias, 2009).

Derivado de los estudios que se han suscitado hacia el tema del estrés y el impacto que tiene en las diferentes esferas de desarrollo de la vida individual, es posible constatar que es un fenómeno que no se le puede categorizar de manera específica, como un elemento favorable o desfavorable para las personas; pero sí es

posible valorar aquellos casos en donde la vivencia del mismo llega a tener repercusiones que van deteriorando el bienestar de las personas; como ocurre con el Desgaste Ocupacional.

El tema que atañe a esta investigación y que se aborda a partir de las investigaciones realizadas respecto al Desgaste Ocupacional se conceptualiza como un síndrome que se caracteriza por la presencia de agotamiento emocional la cual describe al cansancio, fatiga física y psíquica; despersonalización que alude a los sentimientos y actitudes negativas, distantes, irritadas, cínicas, irónicas y despectivas; y baja realización o sensación de logro profesional cuando las exigencias ocupacionales exceden las capacidades. Llevando así a una evaluación negativa de los individuos ya que manifiestan una disminución en la autoestima, sentimientos de fracaso personal, carencia de expectativas laborales, ausentismo e incluso la deserción.

CAPÍTULO I

1.1 ANTECEDENTES.

El Desgaste Ocupacional se conceptualiza como un proceso en el que intervienen elementos cognitivo-aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización) (Gil Monte y Peiró 1999).

En un principio este síndrome fue considerado específico para profesionales de servicios sociales que trabajan en contacto directo con las personas a las que se destinan esos servicios, pero, Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), elaboraron una nueva versión del Maslach Burnout Inventory (MBI) de carácter más general, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, e incorporaron tres variables a las que denominaron baja eficacia profesional, agotamiento y cinismo. Leiter y Schaufeli (1996), han señalado que el Desgaste Ocupacional puede desarrollarse en profesionales cuyo trabajo no conlleve necesariamente el contacto directo con personas.

La necesidad de estudiar el Desgaste Ocupacional viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral dado el interés de las organizaciones por la calidad de vida laboral de sus empleados, pues ésta tiene repercusiones importantes sobre la organización (ausentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etcétera). Asimismo, dado que la mayor incidencia del Desgaste Ocupacional se da en profesionales de servicios que prestan una función asistencial o social, el deterioro de su calidad de vida laboral tiene repercusiones sobre la sociedad en general.

Otra circunstancia relevante que justifica el estudio del Desgaste Ocupacional es el creciente auge de las organizaciones de servicios, tanto en el sector público como privado, en las que la calidad de la atención al usuario o al cliente es una variable crítica para el éxito de la organización.

Como referencia al panorama actual dentro de nuestro país se puede encontrar investigaciones que refieren las dimensiones del Desgaste Ocupacional en personal sanitario, por ejemplo el trabajo de Aranda, Zarate, Pando y Sahaún, (2010) denominado *Síndrome de Burnout, Variables Sociodemográficas y Laborales en Médicos Especialistas del Hospital Valentín Gómez Farías-México*, el cual tuvo como objetivo analizar la relación entre los factores sociodemográficos y laborales con el Síndrome de Burnout en los médicos especialistas, a través de un cuestionario de datos sociodemográficos y laborales, además de la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI-HS). Obteniendo como resultado que de los 119 médicos que se tomaron como muestra (64.7% eran hombres y 35.3% mujeres, con un promedio de edad de 34 años), la prevalencia para el Síndrome de Burnout fue de 51.3%, para la dimensión agotamiento emocional de 31.1%, para la baja realización personal 35.3% y para la despersonalización el 18.5%. Se encontraron asociaciones entre tener menor edad que la del promedio con agotamiento emocional, tener menos tiempo de labor y trabajar en un turno mixto con despersonalización y como variables protectoras el pertenecer al servicio de urgencias y clínicas hacia la dimensión despersonalización.

De igual manera, se observó desgaste ocupacional en el personal evaluado en la investigación llevada a cabo por Palmer-Morales, Prince-Vélez, Searcy-Bernal, Compean-Saucedo (2010) Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de 2 hospitales mexicanos, se seleccionaron aleatoriamente 184 personas de cada hospital (Hospital de Gineco-Pediatría con Medicina Familiar N° 31, y el Hospital General de Especialidades N°30, en Mexicali). Se aplicó el cuestionario de Maslach para identificar el síndrome de Desgaste Ocupacional y un cuestionario general para factores sociodemográficos. Se encontró que la prevalencia de Burnout o Desgaste Ocupacional en los profesionales de enfermería de ambos hospitales fue del 6.79 por ciento.

Es así como se puede notar que la mayoría de variables consideradas son bastante generales y comunes dentro de las instituciones, y permiten suponer que el

panorama mostrado dentro de dichos estudios se puede generalizar en la colectividad y los resultados serían muy similares.

A partir de mediados de la década de los noventa se realizaron modificaciones en los instrumentos para poder determinar el grado de Desgaste Ocupacional en poblaciones que no fueran exclusivamente profesionales de servicios dirigidos a personas. Al abrir esta brecha el panorama de estudio pudo ampliarse de manera considerable, tomando en cuenta ocupaciones varias, dentro de las cuales las consecuencias del Desgaste Ocupacional estaban presentes y no se les había estudiado de manera específica, para así poder tener modelos de intervención y prevención, dejando a la deriva el desarrollo de los aspectos perjudiciales que ello implica. Es así como se puede hablar en la actualidad del Desgaste Ocupacional en población estudiantil y cómo es que dichas investigaciones le han abordado.

El primer trabajo que abordó el Desgaste Ocupacional Estudiantil fue el de *Balogum* (1995, en Pineiro, 2006 y Barraza, 2008); sin embargo, no se tiene conocimiento de que este estudio fuera continuado por otros, por lo que no sería sino hasta el año 2003 en que este síndrome fue estudiado nuevamente en estudiantes. Barraza (2008) señala que se identificaron seis investigaciones que consideran a los estudiantes como sujetos de investigación y son las siguientes: Aranda, Pando, Velásquez, Acosta y Pérez (2003), Borda, Navarro, Aun, Berdejo, Racedo y Ruiz (2007), Cano y Martín (2005), Carlotto, Goncalves y Borges (2005), Extremera, Rey y Durán (2007) y Martínez y Marques (2005).

La relevancia del tema ha suscitado investigaciones que permiten identificar la situación del Desgaste Ocupacional en estudiantes, pero estas investigaciones en su mayoría se han llevado a cabo en el extranjero. Existen varios estudios latinoamericanos, como es el caso de *Relación del Desgaste Ocupacional el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios* efectuado por Caballero, Abello y Palacio (2007) en donde se estudió una muestra de 202 universitarios de la jornada nocturna de una universidad privada

de Barranquilla, quienes respondieron el MBI. Los resultados obtenidos mostraron correlaciones negativas entre agotamiento, cinismo, autoeficacia y rendimiento académico con la satisfacción frente al estudio, mientras que el vigor, dedicación y absorción se correlacionaron positivamente con ésta.

A la par del estudio latinoamericano del Desgaste Ocupacional se han efectuado investigaciones con estudiantes mexicanos, pero existe un menor número de publicaciones al respecto, sin embargo se puede encontrar el trabajo llevado a cabo en Durango por Dolores Gutiérrez Rico (2009) denominado *Prevalencia del Síndrome de Burnout en estudiantes de nivel medio superior*, el cual tenía como objetivo establecer el grado de Desgaste Ocupacional que manifiestan los alumnos, identificar conductas que presentan con mayor frecuencia y determinar si las variables género, edad y cuatrimestre establecen diferencias significativas en el Desgaste Ocupacional presentado. Tomó una muestra de 201 estudiantes de nivel medio superior. Para la recolección de información utilizó la Escala Unidimensional del Burnout Estudiantil (Barraza, 2008). Los resultados reflejaron que en dicha muestra se presenta un nivel de Burnout leve con tendencia a los límites de moderado. Con base en las variables consideradas se encontró diferencias significativas en la variable sexo ya que las mujeres mostraron un mayor nivel de Burnout. La edad en que se presentó mayor grado de Desgaste Ocupacional fue de 15-16 años y 17-18, y en la variable de cuatrimestre que se encuentra cursando los alumnos, los de segundo y sexto cuatrimestres son en los que obtuvieron diferencias significativas.

Las investigaciones que se han citado muestran el alto porcentaje de personas que viven diariamente con las consecuencias del Desgaste Ocupacional, algunas en mayor grado que en otras. Sin embargo, hasta el momento la población estudiantil no ha tenido mayor atención, y en particular estudiantes de la Licenciatura en Psicología, lo cual permite que el presente trabajo aporte para que, poco a poco, se puedan sumar las investigaciones y propicien una mayor delimitación y se conozca el fenómeno en

esta población de manera más particular, para así poder realizar intervenciones precisas y estrategias de prevención, para el mejor desarrollo de las personas.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El Desgaste Ocupacional es considerado hoy en día como un problema de salud, debido al gran alcance que ha tenido dentro de la población en todos sus sectores. Sus tres componentes (baja realización personal, agotamiento emocional, despersonalización) son experimentados en diferentes grados por la población, sin dejar exento el ámbito educativo, tanto en los docentes como colaboradores de una institución, como en los estudiantes.

En su informe “Panorama de la Educación 2014” la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2014) presenta proyecciones de la eficiencia terminal en Educación Superior. De acuerdo con esa estimación, la perspectiva de terminar la universidad en México era de 18 por ciento para personas menores de 30 años y 20 por ciento para los mayores de esa edad, por lo que uno de cada cinco terminaría sus estudios.

No sería suficiente con sólo tener el número de estudiantes que ingresan y compararlo con la cantidad de estudiantes que culminan una licenciatura para tener un panorama general de la situación, interesa saber las causas por las cuales interrumpen o suspenden sus estudios. En una investigación realizada para conocer las causas de deserción escolar en México, un 44 por ciento de los alumnos encuestados, señalaron como causa de deserción que tenían que trabajar, un 30 por ciento porque ya no les satisfacía seguir estudiando y 12 por ciento por falta de apoyo parental (Encuesta Nacional de Juventud 2010).

El Dr. Francisco Becerra, Subdirector de la Organización Panamericana de la salud señala que condiciones de exigencia que rebasan los límites de las personas

pueden provocar un alto nivel de estrés "...que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales" (OPS/OMS, 2016).

Al observar que un porcentaje muy bajo de estudiantes logran concluir sus estudios superiores y que, la segunda causa más mencionada de deserción es la baja satisfacción, aspecto que se evalúa en el Desgaste Ocupacional, se puede considerar que el bajo éxito académico en la educación superior tiene una gran relación con el tema central de este estudio.

Este panorama necesita ser analizado en un contexto local, para así propiciar estrategias de prevención e intervención para disminuir o eliminar la deserción escolar, así como tener expectativas educativas más altas e identificar otro tipo de variables que pueden estar interviniendo en la deserción. Considerando lo anterior, las preguntas centrales de la presente investigación son:

¿Existe Desgaste Ocupacional en los alumnos de segundo, sexto y octavo cuatrimestre de la Facultad de Psicología de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla?

¿Qué grado de Desgaste Ocupacional existe en los alumnos de segundo, sexto y octavo cuatrimestre de la Facultad de Psicología de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla?

¿A mayor cuatrimestre cursado, mayor es el grado de Desgaste Ocupacional?

¿Qué rango de Responsabilidad existe en los alumnos que presentan un grado arriba del término medio de Agotamiento?

¿Qué rango de Estabilidad Emocional existe en los alumnos que presentan un grado arriba del término medio de Despersonalización?

¿Qué rango de Autoestima existe en los alumnos que presentan un grado arriba del término medio de Insatisfacción?

1.3 HIPÓTESIS.

Tomando en cuenta los rasgos de personalidad predominantes se estudió su impacto en el ámbito educativo las hipótesis planteadas son:

H₁ Existe Desgaste Ocupacional en los alumnos de segundo, sexto y octavo cuatrimestre de la Facultad de Psicología de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

H₂ Los estudiantes de octavo cuatrimestre tienen mayor Desgaste Ocupacional que los estudiantes de sexto y segundo cuatrimestre

H₃ La mayoría de los estudiantes con puntajes superiores al término medio de Agotamiento tienen un alto grado de Responsabilidad.

H₄ La mayoría de los estudiantes con puntajes superiores al término medio de Despersonalización no tienen un alto grado de Estabilidad Emocional.

H₅ La mayoría de los estudiantes con puntajes superiores al término medio de Insatisfacción no tienen un alto grado de Autoestima.

1.4 OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL.

Describir el nivel de deterioro en las dimensiones de Desgaste Ocupacional que se presenta en los alumnos de segundo, sexto y octavo cuatrimestre de la Facultad de Psicología perteneciente a la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Describir el nivel de Responsabilidad, Estabilidad Emocional y Autoestima en los individuos que presenten niveles altos en las distintas dimensiones del Desgaste Ocupacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar el nivel de Desgaste Ocupacional en cada una de sus dimensiones, presentado en los alumnos de segundo, cuarto y octavo de la Facultad de Psicología.
- Describir el nivel de Responsabilidad, Estabilidad emocional y Autoestima que presentan los alumnos con Agotamiento de segundo, cuarto y octavo de la Facultad de Psicología.
- Detallar el nivel de Responsabilidad, Estabilidad emocional y Autoestima que presentan los alumnos con Despersonalización de segundo, cuarto y octavo de la Facultad de Psicología.
- Especificar el nivel de Responsabilidad, Estabilidad emocional y Autoestima que presentan los alumnos con Insatisfacción de segundo, cuarto y octavo de la Facultad de Psicología.

1.5 IMPORTANCIA.

Es un límite frágil el que se atraviesa si se considera que, por una parte, los estresores motivan a las personas a buscar la superación y por otra, los estresores pueden generar la sensación de que todos los recursos propios se van agotando en el día a día provocando cansancio emocional, físico y social, y como consecuencia la persona tiene una menor productividad y efectividad en las labores a desempeñar, así como en la calidad de interacción con su entorno.

El Desgaste Ocupacional es un tema que ha tomado suma importancia en la actualidad, debido a que afecta a un gran número de personas disminuyendo su capacidad de trabajo y rendimiento, además, diversos estudios han señalado que ese cambio en el rendimiento de las personas genera un mayor costo en las instituciones (Burke, 1998; Cordes, Dougherty y Blum, 1997; Gil-Monte, 2005; Gil-Monte y Peiró, 1997; Golembiewski, 1982; Goodman y Boss, 2002; Manzano y Ramos, 2000; entre otros).

Teniendo en cuenta los aspectos expuestos, surge la necesidad de investigar si los estudiantes de la Facultad de Psicología de la BUAP padecen las características del Desgaste Ocupacional, en qué grado y cuáles son las variables de personalidad que pueden estar involucradas en el desarrollo de dicha sintomatología.

Como se refería previamente, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2014) informa resultados respecto a la perspectiva de terminar la universidad en México entre el 18 por ciento y 20 por ciento. Sin embargo, es importante buscar nuevas formas de explicar esta realidad en el contexto nacional. Las cifras son desalentadoras, se han hecho intervenciones en la metodología utilizada en las aulas universitarias, programas, modelos educativos y preparación en la plantilla docente, pero poco se ha hecho por mejorar el desarrollo estudiantil con base en el ambiente en el que se desenvuelven y su crecimiento integral como personas. Es por

eso que el tomar en cuenta factores de personalidad en los estudiantes cobra una importancia relevante para lograr al éxito académico, profesional y personal.

El descuido hacia estos aspectos propicia ambientes con alta incidencia de estresores que pueden llevar a la presencia del Desgaste Ocupacional con todas las características que esto conlleva, y los resultados pueden ser múltiples, pero finalmente todos ellos apuntan a la deserción escolar.

Los datos obtenidos serán de utilidad gracias a que al tener identificados los aspectos con mayor incidencia dentro de la población estudiantil afectada, pueden ser una herramienta en la aplicación de medidas preventivas y de intervención que favorezcan las actividades académicas, generando ambientes que favorezcan la culminación de los estudios universitarios.

Por lo tanto, es importante que se reconozca que el poco logro académico de los estudiantes, es un problema social de gran magnitud que conlleva consecuencias personales, institucionales y socioculturales negativas, generando la necesidad de estrategias de intervención y prevención desde una perspectiva psicológica.

Al atender las necesidades educativas del nivel superior, la población involucrada se verá favorecida en gran medida, para que finalmente el terminar el grado educativo de licenciatura sea una meta más accesible. Esto a su vez propicia la prevención de aspectos a futuro que se ven directamente relacionados con niveles de estudio bajos o inconclusos; como el desempleo, que a su vez se ve relacionado con problemáticas como el suicidio, violencia de género, violencia intrafamiliar, delincuencia, baja autoestima, poca efectividad en relaciones interpersonales, bajo desarrollo de liderazgo; y finalmente un desarrollo profesional y económico.

1.6 LIMITACIONES DEL ESTUDIO.

La investigación abarca sólo a la población estudiantil de nivel superior (licenciatura) específicamente del segundo, sexto y octavo cuatrimestre de una Facultad de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, que se encuentra en la ciudad de Puebla, por lo que se debe tomar con reserva la generalización de los datos obtenidos. Los resultados se concretan a la Facultad de Psicología, y debe tenerse en cuenta que cada institución posee características muy particulares.

Es importante también considerar el posible sesgo de las respuestas proporcionadas ante el ambiente en que las encuestas fueron aplicadas, ya que se llevaron a cabo en las mismas aulas de la Facultad de Psicología.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 DESARROLLO HISTÓRICO Y CONCEPTUALIZACIÓN DEL DESGASTE OCUPACIONAL.

El Desgaste Ocupacional denominado también como el síndrome de sentirse “quemado por el trabajo” o “Burnout” es un término que tiene una historia reciente, sin embargo, no es un término nuevo y el hecho de que su definición se haya dado hace poco, nos permite suponer que sus consecuencias no hayan sido enfrentadas anteriormente. Ya que su definición ha tenido una mayor delimitación y ha captado una mayor atención científica, permite tener una cantidad importante de estudios que muestran la importancia de dicho síndrome, obteniendo de esta manera una relevancia que puede trascender a través del tiempo, es decir, el Desgaste Ocupacional es un término duradero el cual posee una historia y apertura a futuros estudios.

En la década del setenta se desarrolló el concepto de Desgaste Ocupacional a partir del supuesto de que existe una tendencia individual en la sociedad moderna a incrementar la presión y estrés laboral, sobre todo en los servicios sociales. Los profesionales relacionados con la atención de usuarios en situación de enfermedad, necesidad o carencia material deberían resolver más problemas y, por lo tanto, se produciría en ellos un conflicto entre la mística profesional, la satisfacción laboral y responsabilidad hacia el cliente (Barria, 2002).

El Burnout, fue definido por el psicoanalista Alemán Herbert J. Freudenberger en el año 1974 como:

un estado caracterizado por un conjunto de síntomas medicobiológicos y psicosociales inespecíficos, el agotamiento, decepción y pérdida de interés,

como consecuencia del trabajo cotidiano desarrollado por profesionales dedicados al servicio y a la ayuda, que no logran alcanzar las expectativas depositadas en su trabajo. (Jaramillo, 2013, p. 30)

La investigación que realizó Freudenberguer en su lugar de trabajo, en una clínica de adicciones, lo llevó a observar los efectos que presentaban los voluntarios después de un año de trabajo que se reflejaba en una pérdida de energía, ansiedad inespecífica y pérdida de la motivación e interés con que iniciaron su trabajo, lo cual se reflejaba en la interacción inadecuada que establecían con los pacientes.

Freudenberger estableció un diagnóstico diferencial entre la depresión y el estrés, en tanto que la depresión se caracteriza por una disminución del apetito y el deseo sexual, la culpa, el dormir excesivamente y las ideas suicidas; la depresión asociada al Desgaste Ocupacional es temporal, específica y localizada en un área de la vida. De tal manera que “El enojo o la ira reemplazan la culpa; en tanto que el insomnio, la sobrealimentación y la hipersexualidad se diferencian de la disminución del apetito, el sueño excesivo y la disminución sexual característicos de la depresión (Briones Quiroz, 2010, p.4).

Las investigaciones acerca de los síntomas que presentaban los profesionales, sobre todo en el ámbito de la salud, provocado por el trabajo que realizaban, fueron derivando en lo que posteriormente se denominó Burnout.

Se usaba el término Desgaste Ocupacional para señalar situaciones muy distintas y por lo tanto no había una base para una comunicación constructiva acerca del problema y de las soluciones posibles al mismo. Poco después, en 1976, el síndrome se instala definitivamente en el ámbito académico a partir de los trabajos de Maslach presentados en el Congreso Anual de la Asociación de Psicología (APA), refiriéndose a una situación de sobrecarga emocional cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, que después de meses o años de dedicación terminaban “quemándose”; junto con su colega Susan Jackson estructuraron este síndrome como un proceso de estrés crónico por contacto, en el cual dimensionaron

tres grandes aspectos: cansancio emocional, despersonalización y sensación de falta de realización profesional (Maslach y Jackson, 1981; Martínez, 2010).

A partir de estos trabajos iniciales, el cuadro fue recibiendo los aportes de otros estudiosos, como los hechos en 1980 por Cherniss, quien afirma que el síndrome puede darse como consecuencia de una sensación personal e íntima de ineficacia, y describe su instalación en tres fases. En la primera etapa, tiene lugar un desbalance entre las demandas y los recursos; es decir, se trataría de una situación de estrés psicosocial. En la segunda, se produce un estado de tensión psicofísica con diversas manifestaciones psicósomáticas y en la tercera, se suceden una serie de cambios de conducta (Ortega Herrera; Ortiz Viveros, y Coronel Brizio, 2007).

En 1983 B.A. Freber, también marca las diferencias entre el Burnout y el estrés. Para él, el estrés era el resultado de una situación exterior que produce una tensión interior, una respuesta física y emocional a toda situación de cambio laboral, económico, familiar, en el estilo de vida e incluyendo pérdidas, desapariciones, enfermedades o muertes; es la percepción de una falta de equilibrio entre las demandas y los recursos disponibles para responder adecuadamente. Por el contrario, define el Desgaste Ocupacional como el resultado del estrés excesivo, presente, cuando otros mecanismos de ajuste no funcionan (Carmona Monge, Sanz Rodríguez y Martín Morales 2002).

La conceptualización del Desgaste Ocupacional como un estado, entraña un conjunto de sentimientos y conductas normalmente asociadas al estrés: ansiedad, depresión o tedio, entre otros factores. Desde esta última perspectiva, es entendido como una respuesta al estrés cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento habitualmente usadas por el sujeto y se comporta como variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias. Entonces, si bien no existe una definición unánimemente aceptada, se considera al Desgaste Ocupacional como una respuesta al estrés crónico y una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, cogniciones y actitudes que tiene un efecto negativo para el sujeto, al

implicar alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para las instituciones.

De acuerdo a Buendía y Ramos (2001), las consecuencias del Desgaste Ocupacional es el colapso físico, emocional y cognitivo, lo que obliga a los trabajadores a dejar su empleo o a una empresa a liquidar a una persona, o a trasladarla de puesto para tener una vida profesional presidida por la frustración y la insatisfacción, ya que es un proceso que voluntaria o involuntariamente desentiende al trabajador de su puesto de trabajo como respuesta al estrés y agotamiento experimentado.

Se habla de un proceso porque el trabajador no logra solucionar sus problemas relacionados con el síndrome mediante las técnicas personales a su alcance; los cambios de conducta y actitud son ineficaces.

En la delimitación conceptual del Desgaste Ocupacional pueden diferenciarse dos perspectivas: clínica y social.

La clínica lo entiende como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral. Freudenberg, lo concibe como la fatiga y el cansancio producidos como consecuencia de la desproporción entre los esfuerzos realizados y los resultados obtenidos. Hace alusión a la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios como consecuencia de ese contacto diario (Gil-Monte, 1997). Este autor introdujo el término observando que después de largas jornadas de trabajo, él y sus colegas manifestaban cansancio, desmotivación y bajas expectativas laborales; refiriéndose al término Burnout como el agotamiento físico y emocional que provoca la demanda excesiva de energía por trabajar con personas emocionalmente necesitadas.

Pines y Aronson (Gil-Monte y Peiró, 1997) lo conceptualizaban como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e

inutilidad, sensación de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general, así como baja autoestima.

Desde la perspectiva psicosocial, se le considera como un proceso que se desarrolla por la interacción de las características del entorno laboral y características personales. La mayoría de los autores con este enfoque asumen la definición elaborada por Maslach y Jackson (1981), quienes señalan que el Burnout debe ser conceptualizado como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellos individuos cuyo objeto de trabajo son personas (Carlin y Garcés de los Fayos, 2010; Gil- Monte, 2001).

Para Price y Murphy (Gil-Monte y Peiró, 1997) el Desgaste Ocupacional es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral. Este proceso se caracteriza por sentimientos de fallo o desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimiento de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional, y aislamiento.

Por su parte Rodríguez Marín (1995, 188-189) señala que el Desgaste Ocupacional “debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y los receptores de los mismos. Es un particular mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado en la relación profesional-cliente, y en la relación profesional-organización”.

Kyriacou y Sutcliffe (tomado de Travers, 1997) se refieren al Desgaste Ocupacional como un síndrome de respuesta a un sentimiento negativo (tal como la ira, tensión, frustración, enojo y depresión), acompañado por lo general de cambios fisiológicos potencialmente patógenos (aumento en las pulsaciones cardíacas), y que es el resultado de ciertos aspectos del trabajo del profesional que mantiene una relación constante y directa con otras personas; sus mediadores son la percepción de

que las exigencias que se le hacen al profesional constituyen una amenaza para su autoestima y los mecanismos de defensa activados para reducir la amenaza.

2.2 COMPONENTES DEL DESGASTE OCUPACIONAL.

En función a la perspectiva psicosocial las etapas que caracterizan el Desgaste Ocupacional se han enriquecido con las investigaciones de diversos profesionales, estas etapas serán definidas a continuación.

2.2.1 AGOTAMIENTO.

Se define como el proceso en el cual un individuo se sobrecarga y agobia por las demandas emocionales de otros, se siente agotado e incapaz de continuar (Hamann y Gordon, 2000) y cree que no tiene nada que ofrecer a los demás, que ya no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto "diario" y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (Gil-Monte, 2002).

El involucramiento o dedicación excesiva al trabajo es el inicio del agotamiento emocional que es derivado de una tensión emocional crónica. En la teoría del agotamiento emocional, se señala que se presenta con mayor frecuencia en personas que tiene un grado alto de compromiso e involucramiento en las actividades de su trabajo, motivadas por metas poco realistas. En el trabajador, a medida que el agotamiento emocional se incrementa la satisfacción laboral disminuye.

El estudio sobre agotamiento emocional desde la perspectiva de género realizado por Howard-Hamilton, Palmer, Johnson y Kicklighter (1998) con 344 administradores de asuntos estudiantiles observaron que los hombres presentan menor nivel de agotamiento emocional que las mujeres y que diversas características estudiadas son diferentes entre hombres y mujeres. Sin embargo, estos resultados contrastan con los resultados de Van Horn, Schaufeli, Greenglass y Burke (1997),

quienes señalaron que, en su investigación, con 1811 maestros canadienses y holandeses, encontraron un mayor agotamiento emocional en los hombres que en las mujeres. En esa misma dirección, en la investigación realizada por Norvell, Hills y Murrin (1993) con 304 policías llegaron a la conclusión que, del personal, los hombres presentan mayor grado de agotamiento emocional y mayor insatisfacción en el trabajo que las mujeres. En otra dirección, Williams (1989), al estudiar 492 enfermeras, trabajadores sociales y maestros, encontró una relación significativa entre el agotamiento emocional y empatía emocional (Grajales Guerra, 2001).

2.2.2 DESPERSONALIZACIÓN.

Se caracteriza porque la persona pone una distancia defensiva hacia los otros, en especial con aquellos que dependen de su trabajo o son beneficiarios del mismo. Las actitudes y respuestas que presentan son distantes, déspotas, poco empáticas, se observa un endurecimiento y distancia afectiva (Carmona y cols., 2002; Gil-Monte, 2002, Ortega Herrera; Ortiz Viveros y Coronel Brizio, 2007).

Generalmente, la despersonalización se presenta en personas más centradas en sí mismas, individualistas, que actúan de manera defensiva ante situaciones que las perciben como amenazantes. Además del distanciamiento emocional y apatía, en la despersonalización se presentan una serie de síntomas que pueden o no estar todos presente, sin embargo, el aspecto central es la “atenuación de la experiencia emocional” (Sierra-Siegert, 2008).

El impacto somático presentado en la despersonalización se puede conceptualizar como:

- a) Falta de sentimientos de pertenencia con respecto al cuerpo.
- b) Sensación de pérdida de agencia, en donde la conducta no se experimenta como propia.

- c) Sensación de descorporización, presentada generalmente como una sensación no específica de no estar en el cuerpo o de no estar realmente presente.
- d) Distorsiones somatosensoriales, incluye sensaciones de cambio en el tamaño de partes del cuerpo, como las manos o los pies, o cambios en la experiencia del peso corporal referidos generalmente como la sensación de sentirse muy “ligero”, por lo cual la marcha se experimenta como peculiar o inestable.

La despersonalización sería ecológicamente desencadenada por situaciones de amenaza a la vida, en las cuales el individuo no siente tener control sobre la situación o cuando la fuente del peligro no puede ser localizada en el espacio, produciendo la inhibición de respuestas emocionales con poco valor funcional. Es concebible que una inhibición tal del procesamiento emocional tendría el efecto de atenuar la experiencia emocional subjetiva, lo cual a su vez produciría un sentimiento de extrañeza y distanciamiento emocional con el entorno (Sierra-Siegert, 2008).

2.2.3 INSATISFACCIÓN.

Los individuos que experimentan este proceso tiene el sentimiento y creencia de que el trabajo no merece la pena (decepción), de que institucionalmente es imposible cambiar las cosas (insatisfacción con los resultados laborales) y de que no vale la pena intentar la mejora personal e institucional (descontento consigo mismo) (Carmona y cols., 2002; Drutman, 2001; Pando y cols., 2003) tienden a evaluarse negativamente, lo cual afecta la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atiende.

Se trataría de un conjunto de conductas (como el deterioro del rendimiento, la pérdida de responsabilidad, actitudes pasivo-agresivas con los pacientes y pérdida de la motivación, entre otros), en las que se implicarían tanto factores internos (valores individuales y sociales, rasgos de personalidad) como externos (organizacionales, laborales, grupales).

Aparecen una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo, características de depresión como moral baja, incremento de la irritabilidad, evitación de las relaciones profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la tensión, pérdida de la motivación hacia el trabajo y baja autoestima. En este caso el profesional puede sentirse infeliz y descontento, consigo mismo y su labor.

Dentro del enfoque psicosocial se establecen diferencias al considerar el orden secuencial en que aparecen y se desarrollan los síntomas que integran el Desgaste Ocupacional. Estas diferencias radican en identificar el síntoma que se presenta como primera respuesta al estrés laboral percibido, en la secuencia de los diferentes síntomas durante el progreso del Desgaste Ocupacional y mecanismos que emplea el sujeto durante el desarrollo del mismo.

Para Golembiewski, Munzenrider y Carter (tomado de Gil-Monte y Peiró, 1997), el síntoma inicial es el desarrollo de actitudes de despersonalización, un mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés. El segundo síntoma en manifestarse es la baja realización personal en el trabajo y; a largo plazo; se experimenta el agotamiento emocional.

Según Leiter y Maslach (tomado de Uribe, 2010), el síndrome se desarrolla en cuatro fases. La secuencia de factores se inicia con el cansancio, la emoción producto del desequilibrio entre las demandas organizacionales y recursos personales; posteriormente pasa a la despersonalización, que se convierte en una salida a la situación creada y concluye en la falta de realización personal, resultado de la confrontación entre las estrategias de afrontamiento elegidas y el compromiso personal exigible en el trabajo asistencial o de atención al público.

Tabla 1*Proceso del modelo de Leiter*

Factores / Fases	I	II	III	IV
Cansancio Emocional	Bajo	Bajo	Alto	Alto
Despersonalización	Baja	Alta	Baja	Alta
Realización Personal	Baja	Baja	Baja	Alta

Uribe-Prado, J. (2010)

Para Golembiewski y colaboradores (Golembiewski, Hiles y Daly, 1986; Golembiewski y Muzenrider, 1988; Golembiewski, Schreby Boudreau, 1993; Golembiewski, Sun, Lin y Boudreau, 1995) el síndrome es un proceso en el que los trabajadores pierden, de manera paulatina, el compromiso inicial que habían establecido con su trabajo, como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera. Estos investigadores apoyan la secuencia de Leiter, es decir, la respuesta al conflicto con las experiencias y condiciones laborales, específicamente en situaciones de sobrecarga laboral (demasiada estimulación y grandes retos profesionales en un puesto) y pobreza de rol (puestos en los que existe poca estimulación y pocos retos profesionales).

Tabla 2*Proceso del modelo de Golembiewski*

Factores / Fases	I	II	III	IV	V	VI	VII	VII
Cansancio Emocional	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto
Despersonalización	Bajo	Bajo	Alto	Alto	Bajo	Bajo	Alto	Alto
Realización Personal	Baja	Baja	Baja	Baja	Alta	Alta	Alta	Alta

Uribe-Prado, J. (2010)

A su vez Leiter y Durup (1994, tomado de Ramírez, 2017) señalan que los sentimientos de baja realización laboral son una causa de los estresores laborales, en especial de la falta de apoyo social y la falta de oportunidades para desarrollarse profesionalmente, estos surgen de forma paralela a los sentimientos de agotamiento emocional como respuesta del sujeto a esos estresores laborales. No sugiere ningún tipo de relación entre los sentimientos de realización personal en el trabajo y los de despersonalización.

Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (tomado de Ramírez, 2017) mencionan que el proceso de desarrollo del Desgaste Ocupacional se inicia con el desarrollo de bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y paralelamente altos sentimientos de agotamiento emocional. Para estos autores las actitudes de despersonalización que siguen a esos sentimientos, son una estrategia de afrontamiento desarrollada por los profesionales ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. Su perspectiva integra el papel de las cogniciones y emociones como variables mediadoras en la relación entre el estrés percibido y las respuestas actitudinales y conductuales.

2.3 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL DEL DESGASTE OCUPACIONAL.

Pines, Aronson y Kafry consideran que el Desgaste Ocupacional es el resultado de una presión emocional de carácter crónico que se asocia a una intensa y prolongada implicación con las personas a las que se atiende dentro de un marco profesional, por lo que el desgaste engloba al tedio o aburrimiento que el profesional desarrolla en el ejercicio de su actividad laboral y éste se aplica sólo a los sentimientos de agotamiento emocional, no a las otras dos dimensiones del Desgaste Ocupacional (Gil-Monte y Peiró, 1997).

2.3.1 DEPRESIÓN.

La depresión se refiere a las similitudes que ambos conceptos presentan, como cansancio, retiro social y sentimiento de fracaso. Laiter y Durup (1994, tomado de Ramírez 2017) señalan que el Desgaste Ocupacional es fundamentalmente un constructo social que surge como consecuencia de las relaciones interpersonales y organizacionales, mientras que la depresión, es un conjunto de emociones y cogniciones que tienen consecuencias sobre esas relaciones interpersonales.

Farber (1985) señala que mientras que la depresión se acompaña en mayor medida de sentimientos de culpa, el Desgaste Ocupacional se acompaña de enfado, ira y respuestas encolerizadas.

2.3.2 ANSIEDAD.

Cotton (1990, tomado de Gil-Monte, 2002) considera la ansiedad como un síndrome de aprehensión, tensión, malestar o desasosiego que experimenta un sujeto al anticipar un peligro, especialmente cuando el origen de éste es desconocido). De esta forma, la ansiedad puede ser una parte de la respuesta al Desgaste Ocupacional y es posible relacionarla con un rasgo de personalidad. En este sentido Laiter (Gil-Monte y Peiró, 1997) sugiere que el agotamiento (emocional y físico) ocurre cuando las exigencias de una situación exceden a las habilidades que la persona posee, mientras que la ansiedad es el resultado de que esa persona no posea habilidades que requiere la situación. Por lo tanto, el agotamiento emocional refleja un exceso de exigencias de las habilidades del sujeto para la realización de las tareas.

2.3.3 INSATISFACCIÓN LABORAL.

Firth y Britton sugieren que el Desgaste Ocupacional y la insatisfacción laboral son experiencias psicológicas, internas y negativas; sin embargo, el Desgaste Ocupacional normalmente implica agotamiento emocional o pérdida de energía o motivación por el trabajo, además de una actitud de despersonalización, mientras que estos aspectos

no se presentan en la insatisfacción laboral (Gil-Monte y Peiró, 1997, Moreno-Jiménez, González, Garrosa, 2001).

2.3.4 FATIGA.

Referente a la fatiga, Pines (tomado de Gil-Monte y Peiró, 1997) indica que una de las principales diferencias con el Desgaste Ocupacional, es que el sujeto se recupera rápidamente de la fatiga, pero no del Desgaste Ocupacional. Así, mientras que el esfuerzo físico causa una fatiga que se acompaña de sentimientos de realización personal y en ocasiones de éxito, el Desgaste Ocupacional conlleva una experiencia negativa que se acompaña de un profundo sentimiento de fracaso.

Gil-Monte y Peiró (1997) analizan la relación y diferenciación conceptual del Desgaste Ocupacional con diversos conceptos, señala que, entendiendo el Desgaste Ocupacional sólo como un estado de agotamiento emocional, se solaparía parcialmente con los síntomas de ansiedad, fatiga, depresión, tedio, tensión, conflicto, presión, nerviosismo, aburrimiento, agotamiento físico y psíquico. Sin embargo, entendido como un proceso, supone una interacción de variables afectivas o emocionales como el agotamiento emocional y despersonalización, variables de carácter cognitivo-aptitudinal que comprende la falta de realización personal en el trabajo, y variables actitudinales como la despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. Que estas variables se articulan entre sí generando un episodio secuencial, con una relación de antecedentes-consecuentes, dentro del proceso más amplio de estrés laboral. Por lo que esta particularidad hace del Desgaste Ocupacional algo diferente de esas otras respuestas al estrés, entendidas como estados del individuo.

2.3.5 ESTRÉS.

El estrés, Farber (1984), D'Aurora y Fimian (1988), lo conciben como un proceso que tiene efectos positivos y negativos para la vida del sujeto, mientras que el Desgaste Ocupacional sólo tiene efectos negativos (tomado de Gil-Monte, 2003).

Un elemento más a favor de la delimitación conceptual del Desgaste Ocupacional con respecto al concepto del estrés lo constituye el hecho de incluir el proceso de desarrollo del desgaste en el episodio más amplio del estrés laboral. En relación al proceso de estrés, el Desgaste Ocupacional queda limitado a un estadio de desarrollo de ese proceso especialmente relevante para los profesionales de servicio de ayuda (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Así mismo, los elementos generadores de estrés pueden darse tanto dentro, como fuera del trabajo, por lo tanto, no sólo afecta el aspecto y desempeño laboral del sujeto, sino que tiene efectos y motivos directos en la dinámica familiar e interpersonal de éste; mientras que el Desgaste Ocupacional se genera únicamente como consecuencia de la interacción bajo un marco ocupacional.

2.4 MODELOS EXPLICATIVOS DEL SÍNDROME BURNOUT.

A partir de 1974, que fue acuñado el término Desgaste Ocupacional, han surgido una numerosa cantidad de investigaciones que pueden proporcionar una delimitación del término, buscando mayor sustento científico en función a los elementos que componen dicho fenómeno, tales como su sintomatología, durabilidad, causas y consecuencias. Gracias a esto, el tema ha sido abordado desde diferentes perspectivas que puedan apoyar dicho interés encaminado al conocimiento más amplio y de esta manera, en función a la fundamentación que se hace al respecto, se tengan alternativas de solución teniendo en cuenta el alto impacto que tiene dentro de las instituciones, organizaciones e incluso en la misma sociedad y población en general, sin perder el interés central que es un mejor nivel de vida para las personas.

Los modelos que han abordado el tema tienen diferencias significativas, las cuales radican en la explicación de la etiología del Desgaste Ocupacional agrupando un conjunto importante de variables consideradas como antecedentes o consecuencias de éste. Sin embargo, estos modelos tienen sus propias características

en función a tres teorías, los cuales serán explicados a continuación. (Gil-Monte, 2001).

2.4.1 TEORÍA DEL INTERCAMBIO SOCIAL.

Este modelo parte de los principios de la teoría de la equidad o teoría de la conservación de recursos, siendo así una propuesta de que el Desgaste Ocupacional tiene su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Los profesionales de servicios establecen relaciones de intercambio con los receptores de su trabajo, sus compañeros, supervisores y con la organización; si éstos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y su esfuerzo, desarrollan sentimientos de Desgaste Ocupacional. (Gil-Monte, 2001).

2.4.1.1 MODELO DE COMPARACIÓN SOCIAL DE BUUNK Y SCHAUFELI.

A partir de la teoría de la equidad de Buunk y Schaufeli desarrollan un modelo para explicar las causas del Desgaste Ocupacional en profesionales de enfermería y señalan que dentro de este campo profesional se tiene una doble etiología, es decir, en función a los procesos de intercambio social con los pacientes y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros (Martínez, 2010).

A su vez Buunk y Schaufeli identifican tres variables estresoras relevantes para el desarrollo del Desgaste Ocupacional:

- 1) Incertidumbre: refiriéndose a la falta de claridad sobre lo que uno siente y piensa sobre cómo debe actuar.
- 2) Percepción de equidad: descrita como el equilibrio percibido entre lo que los sujetos dan y lo que reciben a cambio en el transcurso de sus interacciones.

- 3) Falta de control: relacionada con la posibilidad del sujeto para manipular o predecir los resultados de sus acciones en el ámbito laboral (tomado de Juárez Elizalde, Haros Juárez, Avalos Gaspar, Guerra Juárez, Chacón (2015).
- 4) En función a los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros Buunk y Schaufeli (Gil-Monte y Peiró, 1997) señalan que los individuos -que sufren Desgaste Ocupacional-no buscan apoyo social por miedo a ser criticados o tachados de incompetentes, lo cual contribuye más que evitar el progreso del Desgaste Ocupacional. Los autores destacan que los procesos de afiliación social llevarían también a situaciones de contagio de la misma sintomatología. Como resultado las personas con altas necesidades de comparación social adoptarían los síntomas que perciben en sus compañeros (tomado de Juárez Elizalde, Haros Juárez, Avalos Gaspar, Guerra Juárez, Chacón, 2015).

Buunk y Schaufeli (Gil-Monte y Peiró, 1997) indican que la relación entre dichas variables antecedentes y la presencia del Desgaste Ocupacional está modulada por los sentimientos de autoestima, niveles de intensidad de respuesta del sujeto ante estímulos internos y externos y por la predisposición de los individuos hacia la reciprocidad y la recompensa que debe ser equivalente e inmediata. tomado de Juárez Elizalde, Haros Juárez, Avalos Gaspar, Guerra Juárez, Chacón, 2015)

Respecto a las dimensiones del Maslach Burnout Inventory (MBI), Buunk y Schaufeli (Gil-Monte y Peiró, 1997) reconocen que el Desgaste Ocupacional (Burnout) tiene un doble componente el emocional y el actitudinal. Teniendo en cuenta el componente emocional por los sentimientos de agotamiento emocional (entendidos como una reacción ante el estrés laboral determinada por las características individuales). Y respecto al componente actitudinal que se encuentra integrado por los sentimientos de despersonalización y baja realización personal en el trabajo. (Martínez, 2010).

La despersonalización es una estrategia de afrontamiento ante los sentimientos de agotamiento emocional caracterizado por el desarrollo de actitudes negativas hacia los usuarios. Por su parte los sentimientos de baja realización personal en el trabajo se caracterizan por una actitud negativa hacia sí mismo en relación al desempeño del trabajo, y son entendidos como una estrategia de afrontamiento ante los sentimientos de agotamiento emocional, pero asociada a la existencia de bajos niveles de autoestima.

2.4.1.2 MODELO DE CONSERVACIÓN DE RECURSOS DE HOBFOLL Y FREDY (1993)

Los autores afirman que el estrés surge cuando los individuos perciben que aquello que les motiva está amenazado o frustrado. Los motivadores los constituyen los recursos, entendiendo por tal la posesión de objetos o condiciones de valor, características de personalidad o energía para el desempeño de las actividades cotidianas (Martínez, 2010).

De esta manera, la pérdida de recursos se considera más importante que la ganancia para que se desarrolle el Desgaste Ocupacional. No obstante, la ganancia de recursos es también importante dado que disminuye la posibilidad de pérdidas. Así el tipo de estrategia de afrontamiento que utilice el individuo influirá significativamente en la presencia o no del síndrome; puesto que el empleo de estrategias de afrontamiento de carácter activo disminuirá los sentimientos de desgaste pues conlleva una ganancia de recursos, por lo tanto este modelo sugiere que el Desgaste Ocupacional se puede prevenir haciendo énfasis en la consecución de recursos que permitan un desempeño eficaz del trabajo, así como cambiar las percepciones y cogniciones de los individuos. Si los sujetos consiguen evitar la pérdida de recursos e inclusive aumentar los que ya poseen, cambiarán sus percepciones y cogniciones de manera positiva, logrando así disminuir los niveles de estrés percibidos y consecuentemente el Desgaste Ocupacional.

2.4.2 TEORÍA ORGANIZACIONAL.

Los modelos que se basan en esta perspectiva se caracterizan por hacer énfasis en la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia del estrés laboral, tomando el Desgaste Ocupacional como respuesta a éste.

2.4.2.1 MODELO DE WINNUBST.

El autor Winnubst (1993) señala que el Desgaste Ocupacional es un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental, resultado de la tensión emocional crónica derivada del estrés laboral. Se centra en las relaciones entre la estructura organizacional, la cultura y el clima organizacional, y el apoyo social en el trabajo como variables que anteceden el Desgaste Ocupacional (Martínez, 2010).

Los antecedentes varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. El Desgaste Ocupacional en las burocracias mecánicas es causado por el agotamiento emocional diario, consecuencia de la rutina, la monotonía y la falta de control derivada de la estructura organizacional. Mientras que, en las burocracias profesionalizadas, el Desgaste Ocupacional es causado por la relativa flexibilidad de esa estructura que conlleva una confrontación continua con los demás miembros de la organización y origina disfunciones en el rol y conflictos interpersonales.

Este modelo se desarrolla en función a cuatro supuestos:

- 1) Todas las estructuras organizacionales tienen un sistema de apoyo social que se ajusta óptimamente a ese tipo de estructura.
- 2) Los sistemas de apoyo social surgen en interdependencia con el clima laboral por lo que pueden ser mantenidos y mejorados optimizando el clima.

- 3) Tanto la estructura organizacional como la cultura y el apoyo social se rigen por criterios éticos derivados de los valores sociales y culturales de la organización
- 4) Estos criterios hacen posible predecir en qué medida las organizaciones inducirán en sus miembros tensión y generarán el Desgaste Ocupacional.

2.4.2.2 MODELO DE COX, KUK Y LEITER.

El modelo desarrollado por Cox y cols. parte del modelo transaccional de estrés laboral que pretende explicar cómo surge el Desgaste Ocupacional, considerándolo como un episodio particular dentro del proceso de estrés laboral que se da específicamente en profesionales de servicios. Señalan que la salud de la organización puede ser una variable moduladora de la relación del estrés con el Desgaste Ocupacional. Esta variable se determina por el ajuste, la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización y por la forma en que son percibidos coherentemente por los miembros la estructura, en cuanto a sus políticas y procedimientos. Señala que la realización personal en el trabajo podría tener una acción moduladora en los efectos que los sentimientos de agotamiento emocional ejercen sobre las actitudes de despersonalización (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Para Leiter (tomado de Gil-Monte y y Peiró, 1997), el Desgaste Ocupacional entendido como una respuesta al estrés laboral que se desarrolla cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por el profesional no resultan eficaces para manejarlo y los efectos del mismo. En este modelo se incluyen como variables el sentirse gastado (cansancio, confusión y debilidad emocional) y sentirse presionado y tenso (sentimiento de amenaza, tensión y ansiedad). Dichas variables son consideradas como una parte de la respuesta al estrés laboral y están relacionadas directamente con los procesos de evaluación de los estresores, con la respuesta emocional que desarrolla el sujeto, con las respuestas de afrontamiento y con los efectos sobre la situación y el sujeto.

En este bloque de autores, la experiencia de agotamiento emocional está relacionada teórica y empíricamente con sentirse “gastado” y es una respuesta general que engloba variables emocionales y de bienestar. La despersonalización es vista como una estrategia de afrontamiento que surge frente a los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que los sentimientos de baja realización personal en el trabajo son un resultado de la evaluación cognitiva del sujeto sobre su experiencia de estrés, y se relaciona con el significado del trabajo o con las expectativas profesionales frustradas.

2.4.2.3 MODELO DE GOLEMBIEWSKI, MUNZENRIDER Y CARTER.

Para Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), el Desgaste Ocupacional es un proceso en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo, esto como una respuesta al estrés laboral y a la tensión que este les genera. Consideran que el estrés laboral está generado básicamente y en primera instancia por situaciones de sobrecarga laboral, es decir, cuando existe demasiada estimulación y reto en el puesto, y por pobreza de rol (posiciones en las que existe muy poca estimulación y reto). En ambos casos el sujeto experimenta una pérdida de autonomía y de control, lo que conlleva una disminución de su auto-imagen, sentimiento de irritabilidad y fatiga. En una segunda fase del proceso, el sujeto desarrolla estrategias de afrontamiento; estas estrategias pasan necesariamente por un distanciamiento del profesional de la situación laboral estresante, este distanciamiento puede tener un carácter constructivo o un carácter contra productivo, situación en la que se manifestaría el desgaste, pues el distanciamiento contraproducente se corresponde con la variable y/o dimensión conceptualizada como despersonalización (Gil-Monte y Peiró, 1997).

De esta manera el proceso de desarrollo del desgaste, según los autores Golembiewski, Munzenrider y Carter, (1983), empieza con la manifestación de actitudes de despersonalización, seguidas de una experiencia de baja realización personal y a

más largo plazo agotamiento emocional (tomado de Gil-Monte (Gil-Monte y Peiró, 1997).

A diferencia de otros autores, Golembiewski et al (Martínez, 2010) plantean otros modelos en el que destaca que el síndrome no es exclusivo de las profesiones asistenciales, sino que puede darse en profesionales de otros ámbitos, como vendedores, directivos, etc. También explican que el Desgaste Ocupacional es un proceso progresivo y secuencial en el que el trabajador pierde el compromiso que tenía con sus funciones como reacción al estrés laboral. Este modelo acepta la secuencia Despersonalización, bajo Logro Personal y Cansancio Emocional. A partir de ésta se plantea ocho fases que combinan las tres dimensiones en categorías de bajo-alto, y que permite clasificar al trabajador en relación con la virulencia del síndrome. Por ejemplo, la primera fase incluye la combinación de baja despersonalización, baja dificultad en realización personal y bajo cansancio emocional, y en la octava fase se combina alta despersonalización, alta dificultad en realización personal y alto cansancio emocional. Este diseño permite clasificar a cada caso particular y a los grupos en función de la virulencia del síndrome, tomando en cuenta que las fases varían de un sujeto a otro y que no todos pasan por todas las fases.

2.4.3 TEORÍA ESTRUCTURAL DE GIL-MONTE.

Gil-Monte y Peiró (1999) consideran que los modelos teóricos citados, no pueden dar una explicación completa y satisfactoria de manera aislada e independiente sobre la etiología del Desgaste Ocupacional proponiendo integrar variables de las tres perspectivas como son las variables personales, de interacción social y las relacionadas con el entorno laboral. Genera un modelo cognitivo del intercambio social y organizacional, adoptando un enfoque transaccional que permite recoger en un solo modelo el papel de las variables personales, organizacionales y las estrategias de afrontamiento utilizadas por el sujeto (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Es así como para explicar las causas, el proceso y las consecuencias del Desgaste Ocupacional considera las variables cognitivas del yo relacionadas directamente con el desempeño laboral, el rol de algunas variables del entorno organizacional, como las disfunciones del rol como la ambigüedad y conflicto que puede implicar, el rol de los estresores derivados de las relaciones interpersonales como la falta de apoyo social en el trabajo, y la importancia de las estrategias de afrontamiento incluyendo las de carácter activo y de evitación.

Gil-Monte y Peiró (1997, 1999), consideran que el Desgaste Ocupacional es una respuesta al estrés laboral percibido como conflicto y ambigüedad de rol que surge como resultado de un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los sujetos, ya sean de afrontamiento activo o de evitación, no son eficaces para reducir ese estrés laboral percibido. Esta respuesta supone una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias.

2.4.4 TEORÍA SOCIOCOGNITIVA DEL YO.

Esta teoría se desarrolla en función a los trabajos de Albert Bandura (tomado de Gil-Monte y Peiró, 1999), analizando los mecanismos psicológicos que intervienen en la determinación de la conducta del sujeto y el papel que desempeña el pensamiento en el funcionamiento humano. Esta teoría propone la existencia de una serie de procesos de asociación mediante las cuales las representaciones simbólicas se traducen en acciones concretas y adecuadas al proceso de pensamiento.

Las principales ideas de Bandura que son retomadas para la elaboración de modelos explicativos de esta corriente indican que:

- 1) Las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen y estas cogniciones son modificadas por los efectos que generan sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás. Bandura se centra en la importancia del modelo organizativo y la estructura de

pensamiento del sujeto para tratar de entender cómo éste se percibe y cómo con base en ello percibe e interpreta la realidad.

- 2) La creencia o grado de seguridad por parte del individuo en sus propias capacidades, determina el empeño que éste pondrá para conseguir sus objetivos y facilidad o dificultad en conseguirlos, lo cual determina las reacciones y emociones de éste al momento de ejecutar la acción (tomado de Gil-Monte y Peiró, 1999).

2.4.4.1 HARRISON (1983).

Considera que los factores principales asociados al Desgaste Ocupacional son la competencia y eficacia percibida. Señala que el desgaste es fundamentalmente una función de la competencia percibida. En el ámbito laboral, tomando en cuenta la fundamentación del autor, la motivación es el móvil que determina el grado de eficacia del sujeto, sin embargo, en el trayecto de la ejecución de la tarea puede encontrarse con factores de ayuda o factores de barrera. Los factores de ayuda se refieren a los que facilitan la actividad del sujeto como objetivos laborales realistas, buen nivel de ajuste entre los valores del sujeto y la institución, capacidad profesional, entre otros; y los factores de barrera considera que son aquellos elementos que dificultan la consecución de la tarea como la ambigüedad del rol, sobrecarga laboral, falta de recursos, etcétera (Gil-Monte, 2001).

La manera de afrontar estos factores es determinante en el desarrollo de sentimientos de competencia o en la presencia del Desgaste Ocupacional, puesto que los factores de ayuda generan mayor motivación y a mayor motivación, mayor eficacia laboral. Por el contrario, si el sujeto se encuentra con factores de barrera los sentimientos de motivación disminuyen. La eficacia percibida es baja, el sujeto no consigue sus objetivos y si esta situación negativa se mantiene, se desarrolla el Desgaste Ocupacional.

Harrison (Gil-Monte y Peiró, 1999) señala que el modelo de competencia social es aplicable a los sujetos que han desarrollado expectativas muy elevadas sobre la consecución de los objetivos laborales e intenta ayudar a los demás en situaciones en las que requiere algo más que la simple motivación para alcanzar el éxito.

2.4.4.2 CHERNISS.

Este modelo está basado en el formulado por Hall en 1976, desarrollado para explicar las relaciones entre desempeño de tareas, sentimientos subjetivos de éxito o fracaso que experimenta el sujeto tras el desempeño y las consecuencias que se derivan por la autoestima, la motivación, la satisfacción y la implicación laboral (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Según Hall (Gil-Monte y Peiró, 1997) la motivación y la satisfacción laboral aumentan cuando la persona experimenta sentimientos subjetivos de éxito en la realización de una tarea, aunque objetivamente no esté bien realizada, así los sentimientos subjetivos de éxito llevan a que el sujeto se involucre más en el trabajo y que alcance objetivos más retadores y sienta mayor autoestima.

Por el contrario, cuando el sujeto no llega a experimentar éxito tiende a desconcentrarse del ámbito laboral y a huir de éste. Bajo estas circunstancias el sujeto experimenta sentimientos de fracaso, se retira emocionalmente de la situación, disminuye su ejecución, aumenta su apatía y desinterés, se vuelve más materialista y desprecia el valor de la recompensa intrínseca al puesto de trabajo, defiende su autoconcepto a través de mecanismos de defensa, se enfrenta a la organización y finalmente termina abandonándola.

Cherniss (Gil-Monte y Peiró, 1997), señala que los sentimientos de fracaso describen adecuadamente los síntomas del Desgaste Ocupacional (Burnout) (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo).

Refiere que las características en el ambiente que facilitan que el sujeto desarrolle sentimientos de éxito, se corresponden con las características de las organizaciones que ayudan a prevenir el Desgaste Ocupacional, organizaciones en las que sin duda existe un nivel alto de desafío, autonomía y control, retroalimentación de los resultados y apoyo social del supervisor y de los compañeros.

Por otra parte, según Cherniss, es posible establecer una relación causal desde la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de competencia o éxito profesional y el Desgaste Ocupacional (Gil-Monte y Peiró, 1997). Incorpora así la noción de “auto-eficacia percibida” de Bandura, entendida como las creencias que la persona tiene sobre sus capacidades para ejercer un control.

2.5 DESENCADENANTES Y FACILITADORES DEL DESGASTE OCUPACIONAL.

El Desgaste Ocupacional puede ser entendido como una experiencia resultante de la combinación de estresores originados en el entorno social, en el entorno laboral y en el propio sujeto. Estresores estudiados como antecedentes a facilitadores del desgaste y con frecuencia elementos con capacidad predictiva para la presencia de este.

Galindo (2002) lo considera como un fenómeno multideterminado, por lo que sugiere que en lugar de hablar de causalidad, se debe hablar de factores contribuyentes dentro de los cuales se puede mencionar a los factores sociales (cambios económicos, políticos, culturales y científico-tecnológicos), los labores (estructura organizacional, condiciones del medio ambiente físico, cultura y clima organizacional, contenido o naturaleza del puesto, relaciones laborales, entre otros) e individuales que se presentan como variables modeladoras (características demográficas, de personalidad y las estrategias de afrontamiento utilizadas por el individuo).

A continuación se citarán aquellos estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el ambiente laboral, los cuales se clasifican en cuatro categorías (Peiró, 1992).

2.5.1 AMBIENTE FÍSICO, VARIEDAD Y RETROALIMENTACIÓN DE TAREAS.

Se considera como estresor laboral el nivel de ruido que debe soportar el sujeto en el lugar de trabajo y en concreto a sus características de intensidad, control, predictibilidad y frecuencia. Para Topf y Dillon el nivel de ruido puede ser un desencadenante especialmente relacionado con los sentimientos de agotamiento emocional (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Por su parte Savicki y Cooley (Gil-Monte y Peiró, 1997) consideran que el confort físico percibido por el sujeto en el trabajo, también es un predictor significativo, en especial de la baja realización personal en el trabajo.

Las demandas estresantes del puesto (turnos prolongados de trabajo, trabajo nocturno, estar expuesto a riesgos y peligros, y la sobrecarga laboral) pueden desencadenar el Desgaste Ocupacional. Diferentes estudios señalan que independientemente del área ocupacional, la sobrecarga laboral percibida es un importante desencadenante del Desgaste Ocupacional (Burnout) particularmente porque genera el incremento de sentimientos de agotamiento emocional del individuo (Peiró, 1992).

Elloy, Everett y Flynn (tomado de Gil-Monte y Peiró, 1997) destacan una relación significativa entre variedad de tarea y retroalimentación de la tarea. En el estudio realizado por estos autores, los sujetos que desempeñaban puestos con mayor variedad de tareas con una estructura interna definida y un final delimitado, además de obtener información sobre la eficacia de su desempeño a través del resultado de la propia tarea, experimentaron menor sentimiento de Desgaste Ocupacional. Cabe la posibilidad de que, si aumenta en exceso la variedad de tareas, aumenten también los sentimientos del Desgaste Ocupacional estableciéndose la siguiente relación: poca variedad de tareas desencadena el proceso de desgaste, pero si la variedad de tareas requerida es excesiva, puede afectar también negativamente a los sentimientos de realización personal en el trabajo.

2.5.2 ESTRESORES LABORALES. DIMENSIONES ESTRUCTURALES.

Gil-Monte y Peiró (1997) señala las dimensiones estructurales de la organización como variables desencadenantes del Desgaste Ocupacional, las cuales son:

- a) *Centralización*: es el grado en que las decisiones son tomadas por una persona o grupo pequeño de personas en el vértice de la jerarquía organizacional en una estructura centralizada, o son tomadas por miembros de la organización distribuidos lateral y verticalmente en los distintos niveles de jerarquía organizacional en estructuras descentralizadas.
- b) *Complejidad*: se refiere a la multiplicidad de unidades estructurales en las que se agrupan los miembros de la organización.
- c) *Formalización o formalidad*: es el grado en que los roles están definidos y las normas e instrucciones fijadas dentro del desarrollo diario de la organización.
- d) El *Clima organizacional* se considera como desencadenante del Desgaste Ocupacional, tomando en cuenta:
 - 1) *El grado de participación* e implicación de los sujetos en la toma de decisiones y la autonomía permitida en la realización de tareas sin necesidad de consultar a los supervisores. Schwab et al., (Gil-Monte y Peiró, 1997) obtuvieron una muestra en donde la falta de participación en la toma de decisiones explicaba la varianza de despersonalización y la autonomía, basándose en diferentes trabajos presentan que puede ser un predictor del Desgaste Ocupacional por los efectos que tiene sobre los sentimientos de realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional.
 - 2) *La falta de apoyo percibido*: los efectos directos sobre la realización personal en el trabajo pueden ser explicados al considerar que los compañeros y supervisores envían expectativas de rol importantes sobre el sujeto y ello influye en el desempeño del mismo, así como sobre los objetivos que éste

se marque, lo que condicionará su éxito o fracaso profesional. Los efectos negativos de la falta de apoyo social sobre la despersonalización se explican por la influencia que este puede tener sobre los sentimientos de responsabilidad del sujeto. El apoyo social facilita que el sujeto sea consciente de su realidad social, sobre todo cuando pierde la capacidad para evaluar de forma adecuada su entorno. Los compañeros y supervisores, en situaciones de alto apoyo social, pueden cuestionarle al sujeto sus actitudes negativas hacia el entorno laboral y hacia las personas con las que interactúa. Este apoyo social incluye también aspectos de apoyo técnico para la realización de tareas, lo cual fomenta mayor efectividad en su ejecución y cohesión dentro de grupos de trabajo.

Por su parte Ivancevich y Matterson (Galindo, 2002) señalan como estresores laborales los siguientes puntos:

- a) *Clima organizacional*: mencionan que la interacción de las personas, la estructura, las políticas y metas generan una atmósfera o clima que puede conducir a un estilo relajado de trabajo o un estilo muy tenso y orientado a la crisis.
- b) *Estructura organizacional*: refieren que determinado tipo de estructura puede ser más propicio para el estrés o que una estructura puede no ser la adecuada para la situación estresante. Concretamente en la claridad de las funciones, las responsabilidades y los límites de autoridad del trabajador, lo que puede traer como consecuencia confusión y tensión laboral manifestada en problemas y dificultades para identificar la tarea, el proceso, los tiempos y la coordinación con los demás para la ejecución de ésta.
- c) *Territorio*: ambos autores coinciden que éste es el espacio personal o el escenario de actividades del trabajador, por lo tanto, es muy importante en la generación de agentes estresores cuando dicho espacio es reducido o cuando

los trabajadores tienen que trasladarse a territorios ajenos para realizar sus actividades.

- d) *Estresores por influencia del líder*: refiriéndose a las acciones, el estilo y los procedimientos del líder que pueden resultar estresantes para algunas personas, afectando así la relación con sus compañeros, tal es el caso de los líderes autocráticos.

Otro autor que aportó información referente a los estresores laborales es Cherniss (Robles, 1995), quien mediante su modelo incluye la interacción del individuo con la institución. El autor posee una perspectiva ecológica social, cuyo enfoque de la conducta humana es que esta es el fruto de la interacción del individuo con el medio ambiente en el que se encuentra y desarrolla. Sugiere que las principales fuentes del Desgaste Ocupacional (Burnout) son de origen institucional, ya sea que produzca estrés o insatisfacción laboral, estas fuentes son:

- a) *Sobrecarga de trabajo*: refiriéndose a la cantidad de horas trabajadas, el número de tareas a realizar, el nivel de exigencia y el grado de dificultad de la actividad laboral.
- b) *Control burocrático excesivo*: es cuando la institución donde se desarrolla el individuo impide a las personas tener autonomía y libertad para realizar su trabajo y le impone trámites administrativos excesivos, por lo que genera en este menos satisfacción con su labor a realizar.
- c) *Claridad y consistencia de las metas*: se refiere a cuando el individuo no tiene claros los objetivos que debe alcanzar o existen metas contradictorias en las diferentes áreas de la institución lo que genera que el nivel de compromiso y el sentido de competencia del sujeto disminuyan. Las metas son un fuerte motivante, pero si estas faltan, aparece un vacío de sentido en el desempeño.
- d) *Compañeros de trabajo*: el agotamiento se relaciona con los compañeros o colegas de dos formas:

- 1) *Aislamiento profesional*: caracterizado por una carencia de comunicación, falta de apoyo y retroalimentación. Esto se manifiesta en una atmósfera social fría, distante y sumamente formal, que impide que los sujetos sentirse miembros del equipo.
 - 2) *Problemas o conflictos con los compañeros*: los cuales pueden desarrollarse en las interacciones cotidianas y se consideran como una fuente de estrés.
- e) *Jefes y supervisores*: el tipo de liderazgo es una de los aspectos que mayor correlación tienen en el agotamiento. Si la supervisión recibida es deficiente o inadecuada generará nuevas fuentes de tensión. Por el contrario, si el jefe brinda una adecuada estructura u orientación en el trabajo, así como apoyo emocional y atención a las necesidades del trabajador, éste estará menos propenso a manifestar tensión o estrés ocupacional.

2.5.3 DESEMPEÑO DE ROLES.

El rol inherente a la tarea es considerado como una fuente importante de estrés y puede provocar en el individuo distintas reacciones como la disminución de la confianza en sí mismo, ansiedad y diversos problemas fisiológicos (Turcotte, 1986). Los roles pueden estar cargados de altas responsabilidades y exigencias, si el receptor percibe que estas normas o presiones son claras o aceptables, son pocos los problemas que resultan; sin embargo, si el receptor percibe que las presiones son conflictivas o ambiguas, la consecuencia será el estrés.

Un *rol* puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición (Peiró, 1992). El denominado estrés de rol está integrado por dos disfunciones de rol:

- a) *Ambigüedad*: es el grado de incertidumbre que el sujeto respecto al rol que desempeña. Puede estar producida por un déficit de información cualitativo o cuantitativo, que impide un desarrollo adecuado del rol por parte del sujeto. La

ambigüedad de rol es un predictor más intenso de baja realización personal ya que evoca una respuesta de carácter cognitivo-conductual.

- b) *Conflicto*: ocurre cuando no se puede satisfacer simultáneamente expectativas del rol contradictorias. No se refiere a un conflicto interpersonal, ya que se genera a partir de que el sujeto recibe dos o más expectativas de uno o varios miembros de su organización que no puede satisfacer simultáneamente porque resultan contradictorias entre sí. El conflicto es un predictor más significativo de agotamiento emocional y despersonalización ya que fundamentalmente evoca una respuesta de carácter emocional o afectivo en el sujeto.

Tanto la ambigüedad como el conflicto de rol presentan relaciones significativas de índole negativa con los sentimientos de realización personal en el trabajo y relaciones positivas con el agotamiento emocional y la despersonalización.

2.5.4 RELACIONES INTERPERSONALES Y DESARROLLO DE CARRERA.

Leiter señala que aquellas relaciones que son de carácter formal aumentan los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que las relaciones de carácter informal aumentan los sentimientos de realización personal en el trabajo (Gil-Monte y Peiro, 1997).

Anderson e Iwanicki (Gil-Monte y Peiró, 1997) realizaron estudios en donde se han obtenido relaciones significativas positivas para el sentimiento de agotamiento emocional con la falta de seguridad en el puesto de trabajo. Una posible explicación a esto puede encontrarse en la Teoría de la equidad. Hobfoll, desde esta perspectiva, considera que los individuos se orientan hacia la consecución de recursos y están motivados para conseguirlos con el fin de prevenir futuras pérdidas y mejorar sus bienes, estatus, autoestima y relación (tomado de Gil-Monte y Peiró, 1997).

Cuando las inversiones que hace el sujeto para la consecución de recursos superiores a lo que él percibe, experimenta una pérdida y ésta le genera la experiencia del Desgaste Ocupacional.

2.5.5 ESTRESORES RELACIONADOS CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.

Dentro del contexto actual se tienen nuevas herramientas de trabajo consideradas tecnología, las cuales se modifican y evolucionan en un periodo corto de tiempo. Las nuevas tecnologías pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas y conllevan un cambio en las habilidades que los individuos deben poner en práctica para desempeñar sus actividades cotidianas. Este cambio puede afectar los sistemas cognitivos y emocionales del sujeto.

Peiró (1992) señala que la tecnificación de las relaciones interpersonales favorece en gran medida actitudes de despersonalización en la atención, proporcionando un trato de frialdad e indiferencia. Por otra parte, las exigencias cognitivas del puesto son excesivas en relación al nivel de información de los sujetos, pueden verse afectadas negativamente las auto-evaluaciones que el sujeto realiza sobre sus aptitudes y disminuir sus sentimientos de realización personal en el trabajo. De igual manera, los problemas de carácter ético asociados al uso indiscriminado de instrumentos tecnológicos pueden afectar el sistema emocional del profesional, aumentando sus sentimientos de agotamiento emocional.

2.5.6 RASGOS DE PERSONALIDAD.

El nivel de tolerancia al estrés varía de una persona a otra. En la opinión de McLean hay una relación directa entre la vulnerabilidad del individuo, el agente de estrés y el contexto (Turcotte, 1986). El riesgo de la aparición de los síntomas es elevado cuando se encuentra a un agente de estrés, cuando el individuo es vulnerable y cuando el contexto es propicio.

La percepción de una situación de estrés depende de las variables moderadoras que son los factores individuales y los factores socioculturales. De tal manera que la misma situación, un individuo puede percibirla como un desafío, mientras que otro como una amenaza (Turcotte, 1986). Por lo tanto, mientras haya mayor concordancia

entre el individuo y su tarea, son más favorables las condiciones para mantener un estrés óptimo.

Numerosos investigadores han estudiado las posibles reacciones entre la personalidad y el estrés como Cooper y Marshall en 1976, McGrath en 1976, Colmes en 1970 (Turcotte, 1986) ellos refieren que el estrés está relacionado, determinado y muy influenciado por los rasgos de personalidad como la autonomía, la flexibilidad, la introversión y la extroversión. A partir de ello, es diferente la manera como el individuo percibe subjetivamente los estímulos del medio ambiente objetivo.

Turcotte (1986) considera también que el estrés es el resultado de transacciones entre el individuo y su entorno, y que éste requiere de ajustes de conducta. Tales ajustes ocasionan cambios fisiológicos que pueden ser interpretados como la respuesta del sujeto ante la situación estresante y esta respuesta puede ser de *lucha o escape*.

Tomando en cuenta las distintas corrientes y autores que han contribuido a la explicación del Desgaste Ocupacional se observa que concuerdan en la gran importancia de los rasgos de personalidad presentes en los individuos que pueden favorecer o evitar el desgaste. Para ello, en la actual investigación, el instrumento utilizado para evaluar rasgos de personalidad es el Perfil e Inventario de Personalidad de Gordon (P-IPG), el cual mide cuatro rasgos de personalidad que son significativos en el funcionamiento diario del individuo: Ascendencia, Responsabilidad, Estabilidad emocional y Sociabilidad. Por su parte el inventario mide cuatro rasgos adicionales Cautela, Originalidad, Relaciones personales y Vigor. Además, el Perfil proporciona una medida de Autoestima basada en la suma de las cuatro primeras puntuaciones.

Como sucede con la mayoría de conceptualizaciones, la delimitación de cada uno de los rasgos de personalidad, pueden variar dependiendo de las fuentes consultadas, sin embargo, las aproximaciones a las cuales se apega la presente

investigación se realizan en base al instrumento utilizado, explicándolas de acuerdo a los planteamientos del Perfil Inventario de la personalidad de Gordon

2.6 PERFIL INVENTARIO DE LA PERSONALIDAD DE GORDON.

2.6.1 ASCENDENCIA (A) (Gordon, 1994).

Altas puntuaciones caracterizan a individuos verbalmente dominantes, quienes adoptan un papel activo dentro del grupo, tienden a tomar decisiones de manera independiente y poseen seguridad en sí mismos en sus relaciones con los demás. Las bajas puntuaciones refieren a personas que tienen un papel pasivo dentro del grupo, que tienden a escuchar más que a hablar, que carecen de confianza en sí mismos, que permiten que otros tomen la iniciativa y que con frecuencia son sobredependientes de las opiniones y consejos de los demás. (p.17).

2.6.2 RESPONSABILIDAD (R) (Gordon, 1994).

Los individuos que son capaces de perseverar en el trabajo que se les asigna, que son tenaces y determinados y en quienes se puede confiar, por lo general obtienen altas puntuaciones en esta escala. Las personas incapaces de perseverar en tareas que no les interesan, y que tienden a ser inestables, casi siempre obtienen puntuaciones bajas. (p.17).

2.6.3 ESTABILIDAD EMOCIONAL (E) (Gordon, 1994).

Las puntuaciones altas en esta escala por lo regular las obtienen individuos emocionalmente estables y relativamente libres de preocupaciones, ansiedades y tensión nerviosa. Por otra parte, las puntuaciones bajas se relacionan con ansiedad excesiva, hipersensibilidad, nerviosismo y baja tolerancia a la frustración. Una calificación muy baja suele reflejar un ajuste emocional deficiente. (p.17).

2.6.4 SOCIABILIDAD (S) (Gordon, 1994).

Las puntuaciones altas son características de los individuos a quienes les gusta estar y trabajar con otras personas, son gregarios y sociables. Las puntuaciones bajas reflejan falta de tendencia gregaria, una restricción general de contactos sociales y, de manera extrema, una verdadera evitación de las relaciones sociales. (p.17).

2.6.5 AUTOESTIMA (AE) (Gordon, 1994).

Las cuatro escalas de la sección del Perfil (ARES) representan un grupo de características identificadas en la literatura clínica (Rogers y Dymond, 1954; Coopersmith, 1967), como los componentes más importantes de la autoestima. En general, las afirmaciones auto-descriptivas individuales que componen la sección del Perfil se perciben en promedio, como representativas de características deseables o indeseables en la gente.

El número de auto-descripciones, favorables o desfavorables, se correlacionan muy bien con la suma de las calificaciones de las cuatro escalas del Perfil. Por ello, esta suma, con ciertas condiciones, puede servir como medida de Autoestima. (p. 35).

2.6.6 CAUTELA (Gordon, 1994).

Los individuos muy cautelosos, que consideran las situaciones con mucho cuidado antes de tomar una decisión, y a quienes no les gusta dejar las cosas al azar ni correr riesgos, suelen obtener puntuaciones altas en esta escala. Aquellos individuos impulsivos que actúan sin pensar, que toman decisiones precipitadas o repentinas, a quienes les gusta arriesgarse y que buscan emociones, normalmente obtienen calificaciones más bajas. (p.17).

2.6.7 ORIGINALIDAD (Gordon, 1994).

A los individuos con puntuación alta les gusta trabajar en problemas difíciles, son intelectualmente curiosos, disfrutan las preguntas y discusiones que lleven a

reflexionar y a pensar en nuevas ideas. A los individuos que obtienen puntuaciones bajas, les disgusta trabajar con problemas difíciles o complicados, no están interesados en adquirir conocimientos ni en preguntas o discusiones que obliguen a pensar. (pp. 17-18).

2.6.8 RELACIONES PERSONALES (P) (Gordon, 1994).

Las puntuaciones altas caracterizan a los individuos que tienen fe y confianza en la gente y que son tolerantes, pacientes y comprensivos. Las puntuaciones bajas reflejan falta de esperanza o confianza en los demás, una tendencia a criticar a las personas y a enojarse e irritarse por lo que hacen los demás. (p.18).

2.6.9 VIGOR (V) (Gordon, 1994).

Las puntuaciones altas en esta escala, caracterizan a los individuos que poseen vitalidad y energía, quienes gustan de trabajar y moverse con rapidez, y son capaces de realizar más allá que las personas promedio. Las puntuaciones bajas se relacionan con niveles bajos de vitalidad o energía, con preferencia por establecer un ritmo lento, así como una tendencia a cansarse fácilmente y a encontrarse por debajo del promedio en términos de rendimiento y productividad. (p.18).

2.7 EFECTOS DE DESGASTE OCUPACIONAL.

Tomando en cuenta los tres componentes que se presentan en el Desgaste Ocupacional, se ha podido identificar los efectos que produce desde sus primeras manifestaciones.

- 1. Psicosomáticos:** algias, fenómenos psicosomáticos tipificados, catarros e infecciones frecuentes, trastornos gastrointestinales y del sistema endócrino, fatiga crónica, trastornos del sueño, alteraciones del ritmo cardiaco y de la respiración, falta de apetito, malestar general y en mujeres pérdida del ciclo menstrual.

Para Kahill, existen evidencias sustanciales de que el Desgaste Ocupacional se asocia con salud física deteriorada, pero sin enfermedades o síntomas específicos que garanticen su generalidad (Portillo, 1998). Sin embargo, son comunes algunos síntomas físicos.

Schuler, refiere que los síntomas de naturaleza fisiológica se clasifican según el plazo en el que estos se presentan, aunque coincide con los síntomas específicos señalados anteriormente. Sugiere que a corto plazo se manifiestan alteraciones del ritmo cardíaco y de la respiración, así como dolores de cabeza; a largo plazo hay presencia de úlceras, presión sanguínea inestable y crisis cardíacas fuertes; en un plazo inespecífico hay un aumento de la adrenalina, mal funcionamiento del timo, disminución de la linfa y alta producción de ácido gástrico (Turcotte, 1986).

- 2. Conductuales:** ausentismo laboral, deshumanización, menor rendimiento laboral, aumento de conducta violenta, aumento de las relaciones conflictivas con los compañeros, demoras al llegar a las labores diarias, salir temprano o estar lo más posible fuera del área laboral, tomar periodos largos de descanso, aumento en el consumo de café, cigarrillo, alcohol, barbitúricos y drogas, conflictos maritales, cambio brusco de humor, aislamiento, incapacidad para relajarse y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juego de azar peligrosos). Todos estos patrones conducen a la disminución de la efectividad y productividad laboral y deterioro en la calidad de vida en general.

Nordhaus-Bike (tomado de Portillo 1998) señala que las personas que padecen Desgaste Ocupacional adquieren un patrón de conductas que ponen en riesgo a sus usuarios, clientes, pacientes, colegas y a sí mismos.

Portillo (1998) sugiere que quienes suelen utilizar excesivamente tranquilizantes y barbitúricos lo efectúan como un intento fatal por sentirse normales o regresar al estado emocional que tenían antes de experimentar el Desgaste Ocupacional.

Maslach (1986) refiere que los síntomas conductuales relacionados con el Desgaste Ocupacional son conductas principalmente asociadas directamente con el trabajo, además de conductas de consumo, se vuelven demasiado rígidos, tercios y resulta difícil razonar con ellos.

Según Freudenberger (1974) los signos de Desgaste Ocupacional son rapidez para enojarse e irritarse de manera instantánea, son respuesta al sentimiento de frustración. Los sujetos poseen un estado de paranoia que puede conllevar a sentimientos de omnipotencia, creyendo que puede enfrentarse a distintas actividades y situaciones de naturaleza riesgosa.

Ya que el Desgaste Ocupacional causa bajo rendimiento laboral, gran parte de los profesionales que lo padecen optan por trabajar en exceso, por ello el tiempo que dedican al trabajo es en cantidad y no calidad, esto es un importante indicador del Desgaste Ocupacional (Nordhaus-Bike, 1995, tomado de Portillo 1998). Además, bloquean el progreso y el cambio constructivo, ya que los cambios significan una nueva adaptación y están demasiado cansados como para afrontarla y soportarla (Freudenberger, 1974).

3. **Psicológicos:** divididos en dos categorías

- a. **Emocionales:** disforia, distanciamiento afectivo, impaciencia, deseos de abandonar el trabajo, irritabilidad, incapacidad para concentrarse, déficit de la memoria, aumento en la susceptibilidad, sentimiento de soledad, ansiedad, sentimientos de impotencia, dudas de su propia competencia profesional, desmotivación, hastío baja autoestima, desinterés con posible retirada de la organización.
- b. **Defensivos:** negación de las emociones, ironía, atención selectiva y desplazamiento de sentimientos.

Los individuos con Desgaste Ocupacional encuentran difícil apoyarse en las emociones, suelen llorar con facilidad o reaccionar de manera irritada; la más mínima presión lo hace sentir sobrecargado de trabajo. La persona parece, actúa y demuestra depresión.

Schuler (tomado de Turcotte, 1986), señala que los síntomas de carácter psicológico que manifiesta el individuo que padece Desgaste Ocupacional se caracteriza por conductas de lucha o escape como manera de afrontamiento

Como se ha hecho referencia en la presente investigación, además de la descripción del Desgaste Ocupacional se tomará como referencia aspectos de personalidad para poder establecer una relación entre estas premisas centrales que permitan identificar de qué manera las variables pueden interferir en el desempeño académico de los estudiantes.

CAPÍTULO III

MÉTODO

Esta investigación se realizó en las Facultad de Psicología de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Para desarrollar esta investigación se utilizó el método cuantitativo, en el que se “usa la recolección de datos... con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento...” (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010, p.4).

Un estudio cuantitativo regularmente elige una idea (que transforma en una o varias preguntas de investigación), deriva hipótesis y variables, desarrolla un plan para probarlas, mide las variables, analiza las mediciones obtenidas y establece conclusiones respecto a la hipótesis. Proponen relaciones entre variables con la finalidad de arribar a proposiciones precisas y hacer recomendaciones (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010).

Este estudio tiene un diseño transversal, ya que se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010)

El alcance de esta investigación es de tipo descriptivo y correlacional ya que se buscó especificar las características de tres grupos en concreto. Los estudios descriptivos se centran en recolectar datos que muestren una situación que ocurre y medir con la mayor precisión posible para así poder ofrecer la posibilidad de predicciones o relaciones entre las diferentes variables (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010, p.152)

3.1 POBLACIÓN.

La investigación se realizó con 277 alumnos que equivalen al 14.11 por ciento del total de la población de la Facultad de Psicología de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (1962 alumnos) durante el año 2012. De los 277 alumnos evaluados 101 pertenecen a segundo cuatrimestre, 116 a sexto y 60 al octavo cuatrimestre.

De los 277 alumnos 220 fueron de sexo femenino y 57 masculino, en un rango de edad entre 18 y 50 años, siendo el promedio 20.83.

ESCENARIO.

Para llevar a cabo la presente investigación se acudió a las aulas de la Facultad de Psicología de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla la cual tiene una población total de 1962 alumnos en el campus Puebla Centro, dentro del sistema escolarizado durante el año 2012.

ELEMENTOS DE INCLUSIÓN.

Las características necesarias que debieron cumplir los sujetos para ser parte de esta investigación fueron:

- Ser alumnos activos inscritos en la Licenciatura de Psicología
- Estar cursando segundo, sexto u octavo cuatrimestre
- Sexo indistinto
- Tener disposición para participar de manera voluntaria

MUESTRA.

Se utilizó una muestra no probabilística, debido a que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación.” (Hernández Sampieri y cols. 2010, p.176).

El muestreo se realizó de una manera intencional, ya que se seleccionaron de manera no aleatoria a las personas, se solicitó la participación voluntaria, solicitando el consentimiento informado.

3.2 INSTRUMENTOS.

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos son los siguientes:

- **Escala mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO)** (Uribe, 2010), con modificaciones para estudiantes. El cuestionario está basado en los constructos de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, propuestos por Maslach y Jackson (Uribe, 2010) y por Schaufelli, Leiter, Maslach y Jackson (1997) para medir “Burnout” (ahora llamado Desgaste Ocupacional), fueron agregados dos factores para medir trastornos psicosomáticos (derivados del DSM-IV) y variables sociodemográficas. El Desgaste Ocupacional fue medido con un instrumento de 50 reactivos, los cuales fueron sometidos a un análisis factorial confirmatorio. El instrumento final constó de 30 reactivos teóricos con una consistencia interna general de 89 por ciento (alfa de Cronbach). La congruencia teórica y conceptual de los constructos fue confirmada por la adecuada interrelación de los mismos con diferentes variables psicosomáticas y sociodemográficas mostrando validez para población mexicana

Los 30 reactivos se encuentran divididos en agotamiento (9 reactivos), despersonalización (9 reactivos) e insatisfacción de logro (12 reactivos), los cuales se responden en una escala Likert con seis opciones entre Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Frecuentemente, Casi siempre y Siempre.

Adicionalmente con 4 reactivos se obtuvo información sociodemográfica como sexo, edad, cuatrimestre y estado civil.

La aplicación del instrumento puede ser individual o grupal y el tiempo requerido para su respuesta es de 30 a 50 minutos.

“Se confirmó un alfa de Cronbach aceptable de confiabilidad general de .8910; al mismo tiempo, se demostró la validez del instrumento al identificar la correlación entre Desgaste Ocupacional y diferentes variables demográficas, laborales y psicosomáticas” (Uribe-Prado, 2010, p.23).

- **Perfil e Inventario de Personalidad de Gordon (P-IPG) (Gordon, 1994)**

Combina dos instrumentos, el Perfil de Personalidad de Gordon (PPG) y el inventario de Personalidad Gordon (IPG), que originalmente se manejaban por separado. En 1978 se elaboró un protocolo combinado para hacer eficiente su aplicación.

Mide cuatro rasgos de personalidad que son significativos en el funcionamiento diario del individuo: Ascendencia, Responsabilidad, Estabilidad emocional y Sociabilidad. Por su parte el inventario mide cuatro rasgos adicionales Cautela, Originalidad, Relaciones personales y Vigor. Además, el Perfil proporciona una medida de Autoestima basada en la suma de las cuatro puntuaciones. Sin embargo, este segundo bloque no será considerado dentro de las variables a estudiar.

El instrumento cuenta con 38 reactivos para medir los rasgos de personalidad anteriormente descrito y en su prueba piloto se obtuvo un alfa de Cronbach .85. El P-IPG puede ser autoaplicable, de forma individual o grupal. No cuenta con tiempo límite, pero normalmente, los sujetos requieren de 20 a 25 minutos para concluir la prueba.

3.3 PROCEDIMIENTO.

Se solicitó la autorización de los directivos para la aplicación de los instrumentos, se asistió a los salones de clases de los alumnos de segundo, sexto y octavo cuatrimestre, se les explicó en qué consistía la investigación y se les invitó a participar en ella de forma anónima, enfatizando la confidencialidad de la información proporcionada. A

aquellos que aceptaron la invitación, se les entregó de forma personal el instrumento para su aplicación.

El instrumento consistió en la aplicación individual a los 277 alumnos que participaron en la presente investigación, tanto de los 30 reactivos correspondientes a la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) y los 38 grupos de reactivos del P-IPG.

Se procedió a calificar los instrumentos siguiendo las indicaciones de calificación planteadas en Manual de aplicación e interpretación Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (2010), así como Manual P-IPG: Perfil -Inventario de la Personalidad (1994).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En el presente capítulo se describen de manera detallada los resultados obtenidos por medio del manejo estadístico de los datos recabados en la muestra con la que se llevó a cabo la investigación. Los resultados se presentan considerando las variables evaluadas con los instrumentos empleados.

4.1 DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE DESGASTE OCUPACIONAL Y SUS DIMENSIONES.

Conforme a los resultados obtenidos, se identificó un 14.44 por ciento de los estudiantes en el rango muy alto del Desgaste Ocupacional, 42.96 por ciento en el rango alto y 20.58 por ciento y 22.02 por ciento en los rangos regular y bajo respectivamente.

Tabla 3

Porcentajes generales del nivel de Desgaste Ocupacional

Nivel de deterioro	Desgaste Ocupacional
Muy alto	14.44 %
	40
Alto	42.96 %
	119
Regular	20.58 %
	57
Bajo	22.02 %
	61

En lo que respecta a las tres dimensiones del Desgaste Ocupacional se encontraron los siguientes hallazgos:

- **Agotamiento:** 3.97 por ciento de la muestra se encuentra en un nivel muy alto, 26.71 por ciento en alto, 41.88 por ciento arriba del término medio, 25.63 por ciento arriba del término medio, 1.81 por ciento abajo del término medio y no se encontraron individuos con el nivel muy bajo.

Tabla 4

Porcentajes generales de Agotamiento

Nivel de deterioro	Agotamiento
Muy alto	3.97 %
	11
Alto	26.71 %
	74
Arriba del término medio	41.88 %
	116
Abajo del término medio	25.63 %
	71
Bajo	1.81 %
	5
Muy bajo	0.00 %
	0

- **Despersonalización:** el 3.25 por ciento de los estudiantes mostraron estar en el rango muy alto de esta dimensión, 19.86 por ciento en rango alto, 43.68 por ciento arriba del término medio, 31.77 por ciento abajo del término medio, 1.44 por ciento en bajo y se encontraron individuos en el rango muy bajo.

Tabla 5*Porcentajes generales de Despersonalización*

Nivel de deterioro	Despersonalización
Muy alto	3.25 %
	9
Alto	19.86 %
	55
Arriba del término medio	43.68 %
	121
Abajo del término medio	31.77 %
	88
Bajo	1.44 %
	4
Muy bajo	0.00 %
	0

- **Insatisfacción:** el 2.17 por ciento se encuentra en rango muy alto, 5.78 por ciento en alto, 19.86 por ciento por arriba del término medio, 64.62 por ciento abajo del término medio, 7.58 en bajo y no se tuvieron participantes en el rango muy bajo de esta dimensión.

Tabla 6*Porcentajes generales de Insatisfacción*

Nivel de deterioro	Insatisfacción
Muy alto	2.17 %
	6
Alto	5.78 %
	16
Arriba del término medio	19.86 %
	55
Abajo del término medio	64.62 %
	179
Bajo	7.58 %
	21
Muy bajo	0.00 %
	0

4.1.1 DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE DESGASTE OCUPACIONAL POR CUATRIMESTRE CURSADO.

Conforme a la muestra total de 277 alumnos se identifica una distribución de 101 alumnos cursando el segundo cuatrimestre de la Licenciatura en Psicología, 116 en sexto cuatrimestre y 60 de octavo cuatrimestre.

Los resultados obtenidos en cuanto al rango de Desgaste ocupacional que presentan estas segmentaciones de la población son los siguientes:

- El nivel de deterioro de Desgaste Ocupacional en los alumnos de **segundo cuatrimestre** es de 5.94 por ciento muy alto, 37.62 por ciento alto, 20.79 por ciento regular y 35.64 por ciento bajo.

Tabla 7

Desgaste Ocupacional en estudiantes del segundo cuatrimestre

Nivel de deterioro	Desgaste Ocupacional
Muy alto	5.94 %
	6
Alto	37.62 %
	38
Regular	20.79 %
	21
Bajo	35.64 %
	36

-
- El Desgaste ocupacional en los alumnos de **sexto cuatrimestre** se distribuye con el 20.69 por ciento en deterioro muy alto, 43.10 por ciento alto, 22.41 regular y 13.79 por ciento bajo.

Tabla 8

Desgaste Ocupacional en estudiantes del sexto cuatrimestre

Nivel de deterioro	Desgaste Ocupacional
Muy alto	20.69 %
	24
Alto	43.10 %
	50

Regular	22.41 %
	26
Bajo	13.79 %
	16

- De los alumnos en **octavo cuatrimestre** el 16.67 por ciento tiene un rango Muy alto de Desgaste Ocupacional, 51.67 por ciento Alto, 16.67 por ciento Regular y 15 por ciento Bajo.

Tabla 9

Desgaste Ocupacional en estudiantes del octavo cuatrimestre

Nivel de deterioro	Desgaste Ocupacional
Muy alto	16.67 %
	10
Alto	51.67 %
	31
Regular	16.67 %
	10
Bajo	15.00 %
	9

4.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE RASGOS DE PERSONALIDAD.

El análisis descriptivo se realizó con los datos obtenidos de las variables de personalidad *Responsabilidad, Estabilidad Emocional y Autoestima*. Los resultados obtenidos se exponen de manera individual en el total de la muestra para

posteriormente considerarlas en conjunto con las tres dimensiones del Desgaste Ocupacional.

- **Responsabilidad:** el .71 por ciento de los participantes alcanzaron puntaje muy alto, 97.47 por ciento alto, 1.08 por ciento medio alto, .36 por ciento tanto en el rango medio y medio bajo y no se encontraron estudiantes dentro de los rangos bajo y muy bajo.

Tabla 10

Frecuencia de Responsabilidad

Rango	Responsabilidad
Muy alto	0.72 %
	2
Alto	97.47 %
	270
Medio alto	1.08 %
	3
Medio	0.36 %
	1
Medio bajo	0.36 %
	1
Bajo	0.00 %
	0
Muy bajo	0.00 %
	0

- **Estabilidad emocional:** dentro de la muestra el 1.81 por ciento obtuvo rango muy alto de estabilidad emocional, 28.52 por ciento alto, 25.63 por ciento medio

alto, 32.13 medio, 6.86 por ciento medio bajo, 4.69 por ciento bajo y .36 por ciento muy bajo.

Tabla 11

Frecuencia de Estabilidad Emocional

Rango	Estabilidad emocional
Muy alto	1.81 %
	5
Alto	28.52 %
	79
Medio alto	25.63 %
	71
Medio	32.13 %
	89
Medio bajo	6.86 %
	19
Bajo	4.69 %
	13
Muy bajo	0.36 %
	1

- **Autoestima:** el .72 por ciento de los estudiantes considerados obtuvieron un rango muy alto, 7.58 por ciento alto, 22.74 por ciento medio alto, 40.79 por ciento medio, 17.33 por ciento medio bajo, 10.83 por ciento bajo y no se encontraron participantes en el rango muy bajo de este rasgo de personalidad.

Tabla 12*Frecuencia de Autoestima*

Rango	Autoestima
Muy alto	0.72 %
	2
Alto	7.58 %
	21
Medio alto	22.74 %
	63
Medio	40.79 %
	113
Medio bajo	17.33 %
	48
Bajo	10.83 %
	30
Muy bajo	0.00 %
	0

4.3 RANGOS DE PERSONALIDAD EN ESTUDIANTES CON AGOTAMIENTO.

A continuación, se describen los resultados obtenidos en cuanto al rango de Responsabilidad, Estabilidad emocional y Autoestima obtenido por los estudiantes que obtuvieron puntajes muy alto, alto y arriba del término medio en la dimensión Agotamiento del Desgaste Ocupacional.

De los 201 alumnos que se encuentran en los rangos anteriormente mencionados de agotamiento se encontró que el .50 por ciento reflejó un rango muy alto de responsabilidad, 97.01 por ciento alto, 1.49 por ciento medio alto, .50 por ciento

medio al igual que medio bajo y no se encontraron individuos en los rangos bajo y muy bajo.

Tabla 13

Rango de Responsabilidad en estudiantes con Agotamiento

Rango	Responsabilidad
Muy alto	0.50 %
	1
Alto	97.01 %
	195
Medio alto	1.49 %
	3
Medio	0.50 %
	1
Medio bajo	0.50 %
	1
Bajo	0.00 %
	0
Muy bajo	0.00 %
	0

Respecto a los resultados en cuanto de estabilidad emocional en los estudiantes con agotamiento se describe que el 1.99 por ciento tiene un rango muy alto de ésta, 24.88 por ciento alto, 26.27 medio alto, 33.83 por ciento medio, 7.46 por ciento medio bajo, 5.47 por ciento bajo y no hay individuos en el rango muy bajo de estabilidad emocional.

Tabla 14

Rango de Estabilidad Emocional en estudiantes con Agotamiento

Rango	Estabilidad emocional
Muy alto	1.99 %
	4
Alto	24.88 %
	50
Medio alto	26.37 %
	53
Medio	33.83 %
	68
Medio bajo	7.46 %
	15
Bajo	5.47 %
	11
Muy bajo	0.00 %
	0

En cuanto a los niveles de Autoestima encontrados en la población con Agotamiento no se localizaron estudiantes en los rangos muy alto ni muy bajo; sin embargo, el 5.97 por ciento incidió en alto, 20.40 por ciento en medio alto, 42.79 por ciento en medio, 18.91 por ciento en medio bajo y el 11.94 por ciento en bajo. De tal manera que la mayor frecuencia de Autoestima en estudiantes con agotamiento corresponde a el rango medio con el 42.79 por ciento y la sumatoria de los rangos medio alto y alto suman el 26.37 por ciento.

Tabla 15*Rango de Autoestima en estudiantes con Agotamiento*

Rango	Autoestima
Muy alto	0.00 %
	0
Alto	5.97 %
	12
Medio alto	20.40 %
	41
Medio	42.79 %
	86
Medio bajo	18.91 %
	38
Bajo	11.94 %
	24
Muy bajo	0.00 %
	0

4.4 RANGOS DE PERSONALIDAD EN ESTUDIANTES CON DESPERSONALIZACIÓN

A continuación, se describen los resultados obtenidos en cuanto al rango de Responsabilidad, Estabilidad emocional y Autoestima obtenido por los estudiantes que obtuvieron puntajes Muy alto, Alto y Arriba del término medio en la dimensión Despersonalización del Desgaste Ocupacional.

Dentro de la población estudiantil del año 2012 del segundo, sexto y octavo cuatrimestre de la Facultad de Psicología se identificaron un total de 185 individuos dentro de los rangos medio alto, alto y muy alto de Despersonalización.

En cuanto al rango de Responsabilidad de individuos con Despersonalización se identificó al .54 por ciento tanto para el rango de muy alto como para los rangos medio alto, medio y medio bajo, y en el rango alto de este rasgo de personalidad incide el 97.84 por ciento, siendo este el de mayor frecuencia, acumulando un total del 98.92 por ciento dentro de los rangos arriba del término medio, alto y muy alto.

Cabe mencionar que no se encontraron individuos en los rangos bajo y muy bajo de Responsabilidad para estudiantes con Despersonalización.

Tabla 16

Rango de Responsabilidad en estudiantes con Despersonalización

Rango	Responsabilidad
Muy alto	0.54 %
	1
Alto	97.84 %
	181
Medio alto	0.54 %
	1
Medio	0.54 %
	1
Medio bajo	0.54 %
	1
Bajo	0.00 %
	0

Muy bajo	0.00 %
	0

La descripción de los rangos de Estabilidad emocional para los estudiantes con Despersonalización corresponde al 1.62 por ciento en el rango muy alto de Estabilidad emocional, 29.19 por ciento alto, 22.07 por ciento medio alto, 31.35 por ciento medio, 8.65 por ciento medio bajo, 5.95 por ciento bajo y .54 por ciento muy bajo.

El rango con mayor frecuencia es el medio; sin embargo, la sumatoria de los estudiantes dentro de los rangos medio alto, alto y muy alto es del 52.88 por ciento de los 185 alumnos con Despersonalización.

Tabla 17

Rango de Estabilidad emocional en estudiantes con Despersonalización

Rango	Estabilidad emocional
Muy alto	1.62 %
	3
Alto	29.19 %
	54
Medio alto	22.07 %
	42
Medio	31.35 %
	58
Medio bajo	8.65 %
	16
Bajo	5.95 %
	11

Muy bajo	0.54 %
	1

Con base al conteo de los rangos de Autoestima en los estudiantes con Despersonalización se identificó al 1.08 por ciento dentro del rango muy alto, 7.57 por ciento en alto, 21.62 por ciento medio alto, 40 por ciento medio, 18.38 medio bajo y 11.35 por ciento en bajo. No se encontraron incidencias en el rango muy bajo de Autoestima para este grupo de estudiantes.

Por lo tanto, el rango con mayor frecuencia es el medio y los rangos arriba del término medio y/o mayores suman un total del 30.27 por ciento.

Tabla 18

Rango de Autoestima en estudiantes con Despersonalización

Rango	Autoestima
Muy alto	1.08 %
	2
Alto	7.57 %
	14
Medio alto	21.62 %
	40
Medio	40.00 %
	74
Medio bajo	18.38 %
	34
Bajo	11.35 %
	21
Muy bajo	0.00 %

	0
--	---

4.5 RANGOS DE PERSONALIDAD EN ESTUDIANTES CON INSATISFACCIÓN.

Se lograron cuantificar un total de 77 alumnos dentro de los rangos medio alto, alto y muy alto de la dimensión Insatisfacción del Desgaste Ocupacional. Por lo que a continuación se describirán los resultados obtenidos en cuanto a rasgos de personalidad hallados en dicho grupo.

Correspondiente a la Responsabilidad se ubican en el rango muy alto el 2.60 por ciento, 96.10 por ciento en alto y 1.30 por ciento en medio alto; dentro de este grupo no se encontraron individuos dentro de los rangos medio, medio bajo, bajo y muy bajo.

En esta dimensión se identifica la mayor frecuencia en el rango alto de Responsabilidad y al 100 por ciento de la población afectada en los rangos medio alto a mayores del rasgo descrito.

Tabla 19

Rango de Responsabilidad en estudiantes con Insatisfacción

Rango	Responsabilidad
Muy alto	2.60 %
	2
Alto	96.10 %
	74
Medio alto	1.30 %
	1
Medio	0.00 %
	0

Medio bajo	0.00 %
	0
Bajo	0.00 %
	0
Muy bajo	0.00 %
	0

Respecto a la Estabilidad emocional en estudiantes con insatisfacción se relata un 25.97 por ciento en rango alto, 20.78 por ciento medio alto, 36.36 por ciento medio, 10.30 medio bajo, 6.49 por ciento bajo y no se encontraron individuos en los rangos de muy alto y muy bajo. Por lo que el rango con mayor frecuencia es el medio y los rangos medio alto y alto suman el 46.75 por ciento.

Tabla 20

Rango de Estabilidad emocional en estudiantes con Insatisfacción

Rango	Estabilidad emocional
Muy alto	0.00 %
	0
Alto	25.97 %
	20
Medio alto	20.78 %
	16
Medio	36.36 %
	28
Medio bajo	10.39 %
	8

Bajo	6.49 %
	5
Muy bajo	0.00 %
	0

Los resultados obtenidos en cuanto al Autoestima de los estudiantes con insatisfacción se identifica que el 5.19 por ciento se encuentra en un rango alto, 20.78 por ciento medio alto, 42.86 por ciento medio, 15.58 por ciento medio bajo y 15.58 por ciento bajo. No se cuantificaron incidencias en los rangos muy alto y muy bajo.

El rango con mayor frecuencia es el medio, y la sumatoria de los rangos arriba de término medio, alto y muy alto es de 25.97 por ciento.

Tabla 21

Rango de Autoestima en estudiantes con Insatisfacción

Rango	Autoestima
Muy alto	0.00 %
	0
Alto	5.19 %
	4
Medio alto	20.78 %
	16
Medio	42.86 %
	33
Medio bajo	15.58 %
	12
Bajo	15.58 %
	12

Muy bajo	0.00 %
	0

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN y CONCLUSIONES

En este capítulo se presenta un análisis de los resultados obtenidos en el presente trabajo, las conclusiones que se derivan de ellos, así como algunas consideraciones para investigaciones futuras.

5.1 NIVELES GENERALES DE DESGASTE OCUPACIONAL Y SUS DIMENSIONES.

Del total de la muestra tomada durante el año 2012 de 277 estudiantes que participaron en la presente investigación, se identificó una mayor frecuencia en el rango de Desgaste Ocupacional Alto con el 42.96, por su lado el rango Muy alto corresponde al 14.44 por ciento, es decir, el 57.40 por ciento de los estudiantes tienen Desgaste Ocupacional.

- Respecto a la dimensión de Agotamiento la mayor frecuencia se encuentra en el rango Arriba del término medio con el 41.88 por ciento, sumando con los rangos Alto y Muy alto un total del 72.56 por ciento con estudiantes con deterioro en cuanto al Agotamiento.
- La mayor frecuencia identificada en cuanto a Despersonalización recae en el rango Arriba del término medio con el 43.68 por ciento, adicionando los rangos Alto y Muy alto se encuentra un total del 66.79 por ciento de individuos con deterioro en dicha dimensión.
- Para la dimensión de Insatisfacción se encontró un total de 27.81 por ciento de la población dentro de los rangos Arriba del término medio a Muy alto, sin embargo, la mayor frecuencia corresponde al rango Abajo del término medio con el 64.62, es decir un total del 72.20 por ciento no tienen deterioro en cuanto a la Insatisfacción.

Tomando en consideración estos resultados se puede concluir que la mayoría de los participantes tienen Desgaste Ocupacional, así como deterioro en las dimensiones de Agotamiento y Despersonalización, sin embargo, dicha mayoría no muestra puntajes altos de Insatisfacción.

5.2 NIVELES GENERALES DE DESGASTE OCUPACIONAL POR CUATRIMESTRE CURSADO.

En el 2012, se tuvo una participación de 101 estudiantes el segundo cuatrimestre, 116 de sexto y 60 de noveno cuatrimestre de la Facultad de Psicología y dentro de dichos grupos se encontraron los siguientes hallazgos:

- La mayor frecuencia se obtuvo en el rango Alto con el 37.62 por ciento, sumando un total del 43.56 por ciento de estudiantes de segundo cuatrimestre tienen Desgaste Ocupacional.
- Del total de estudiantes del sexto cuatrimestre, se encontró una mayor frecuencia en el rango Alto de Desgaste ocupacional, sumando al 63.79 por ciento con rangos Alto y Muy alto del síndrome.
- Se cuantifica al 68.34 por ciento de estudiantes que cursan el noveno cuatrimestre en rangos de deterioro Alto y Muy Alto de Desgaste Ocupacional, siendo el rango Alto el de mayor frecuencia con el 51.67 por ciento.

Con esto se puede concluir que la población con mayor frecuencia de Desgaste Ocupacional es la de noveno cuatrimestre (68.34 por ciento), seguida por la de sexto cuatrimestre (63.79 por ciento) y finalmente la menos deteriorada es la de segundo cuatrimestre (43.56 por ciento).

5.3 NIVELES GENERALES DE RASGOS DE PERSONALIDAD.

En lo que respecta a los rasgos de personalidad evaluados en los 277 estudiantes se puede identificar que:

- En cuanto a la Responsabilidad la mayor frecuencia se encontró dentro del rango alto con el 97.47 por ciento, sumando un total del 99.27 por ciento de los estudiantes con grados altos de Responsabilidad
- Respecto a la Estabilidad emocional la mayor frecuencia corresponde al rango medio con el 32.13 por ciento, sin embargo, la suma de los rangos medio alto, alto y muy alto es del 55.96 por ciento
- En relación a la Autoestima se identifica una mayor frecuencia en el rango medio con el 40.79 y la sumatoria de los rangos que van de medio alto a muy alto alcanza el 31.04 por ciento.

Es así como se puede concluir que la mayoría de los estudiantes cuentan con altos grados de Responsabilidad y Estabilidad emocional; caso opuesto a los puntajes obtenidos en cuanto a Autoestima, ya que la mayoría tiene puntajes medios a muy bajos en este rasgo de personalidad.

5.4 RASGOS DE PERSONALIDAD EN ESTUDIANTES CON AGOTAMIENTO

Al cuantificar los estudiantes con deterioro en las dimensiones del Desgaste Ocupacional se identificó a un total de 201 estudiantes con Agotamiento, dentro de ellos se encontraron las siguientes incidencias de rasgos de personalidad:

- Para el rasgo de Responsabilidad la mayor frecuencia se encontró en el rango alto con el 97.01 por ciento, acumulando un total del 99 por ciento de los estudiantes con grados mayores de Responsabilidad.
- En cuanto a la Estabilidad emocional la mayor frecuencia corresponde al rango medio con el 33.83 por ciento, sin embargo, los rango medio alto a muy alto suman el 53.24 por ciento.
- La autoestima en estudiantes con Agotamiento reflejó una mayor frecuencia en el rango medio con el 42.79 por ciento y los rangos de medio alto a muy alto alcanzan apenas el 26.37 por ciento.

De tal manera que se puede concluir que la mayoría de los estudiantes con Agotamiento tienen grados altos de Responsabilidad y Estabilidad emocional, mas no de Autoestima.

5.5 RASGOS DE PERSONALIDAD EN ESTUDIANTES CON DESPERSONALIZACIÓN.

Para la segunda dimensión del Desgaste Ocupacional se identificaron un total de 185 alumnos con deterioro en Despersonalización, de los cuales se cuantifican las siguientes frecuencias en rasgos de personalidad:

- El rango de Responsabilidad para los individuos con Despersonalización se identificó una mayor incidencia en el rango de alto con el 97.84 por ciento y acumula un total del 98.92 por ciento de estudiantes dentro de los rangos medio alto a muy alto.
- Para la Estabilidad emocional se encontró una mayor frecuencia en el rango medio con el 31.35 por ciento y la sumatoria de los rangos medio alto a muy alto alcanza el 52.88 por ciento.
- En lo que a Autoestima se refiere, la mayor frecuencia se encuentra en el rango medio y la sumatoria de los rangos medio alto a muy alto alcanza apenas el 30.27 por ciento

Se puede concluir que en los estudiantes con Despersonalización la mayoría presenta grados altos de Responsabilidad, Estabilidad Emocional, mas no de Autoestima.

5.6 RASGOS DE PERSONALIDAD EN ESTUDIANTES CON INSATISFACCIÓN

De la muestra total de participantes se extrajo un total de 77 alumnos con grados altos de Insatisfacción y estos fueron sus resultados en cuanto a rasgos de personalidad:

- En cuanto a Responsabilidad la mayor incidencia se encontró en el rango alto con el 96.10 por ciento, sumando un total del 100 por ciento en los rangos de medio alto a muy alto de la escala.
- Respecto a la Estabilidad emocional, la mayor frecuencia corresponde al rango medio, sin embargo, los rangos medio alto, alto y muy alto acumulan el 46.75 por ciento
- Finalmente, la mayor incidencia en cuanto a Autoestima recayó en el rango medio con el 42.86 por ciento y los rangos medio alto a muy alto suman apenas el 25.97 por ciento del total de alumnos con insatisfacción.

De manera tal que se concluye que los estudiantes con Insatisfacción tienen un grado alto de Responsabilidad, mas no de Estabilidad emocional ni de Autoestima.

5.7 CONSIDERACIONES PARA FUTURAS INVESTIGACIONES.

Puesto que el Desgaste Ocupacional es un tema que se trabaja poco en nuestro país y más aún en la ciudad de Puebla, es primordial generar investigaciones al respecto, con la finalidad de conocer de manera más detallada la incidencia de este síndrome en nuestro contexto tanto nacional como local, así como detectar las diferencias entre las ocupaciones que la literatura cita como de riesgo, considerando que dicha literatura, en su mayoría, está basada en investigaciones realizadas en países con costumbres, idiosincrasia y características sociodemográficas diferentes a las nuestras; además de dar a conocer a las instituciones el riesgo y costo que implica que sus integrantes padezcan Desgaste Ocupacional, con la intención de crear conciencia para el desarrollo de trabajo preventivo.

Concretamente en lo que respecta a los estudiantes, es necesario atraer el interés de la investigación para que se generen estudios que nos permitan detectar la presencia del Desgaste Ocupacional en las instituciones educativas y entender qué variables son factores determinantes para que se desarrolle el Desgaste Ocupacional,

como puede ser el grado educativo, modelos educativos específicos, condiciones físicas y las características sociodemográficas, entre otras.

Considerando el nivel de deterioro que pueden presentar los estudiantes de algunas carreras, valdría también evaluar y cuantificar el impacto que el Desgaste Ocupacional tiene en las notas obtenidas en el plan curricular y si este tiene una trascendencia a través del tiempo transcurrido, así como comparar con las distintas áreas de estudio con las que cuenta la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla en sus diferentes facultades.

En la actualidad el ámbito ocupacional cuenta con conceptos mucho más especializadas para describir la forma en que los individuos interactúan con el medio en que se desarrolla profesionalmente, desde la fase de formación hasta la ejecución laboral, tales como el *engagement* el cual también puede ser considerado como un factor a explorar para disminuir los índices de deserción implícitos en el Desgaste Ocupacional, específicamente en estudiantes y su compromiso académico.

Adicionalmente se puede incidir en evaluar y aplicar estrategias que permitan mejorar la autoestima de los estudiantes, Branden (1999) señala que la autoestima está íntimamente ligada a la competencia interpersonal, es decir a la capacidad de tratar con otros de manera satisfactoria y efectiva, lo que propicia que los objetivos tanto personales como profesionales se concreten en su mayoría, tener el apoyo y cooperación de los compañeros puede evitar la frustración y en su caso el Desgaste Ocupacional. Una de las grandes ventajas la autoestima es que el que la tiene no tiende a convertir las dificultades en problemas, no es fácil desequilibrar a esas personas, no son susceptibles ni excesivamente sensibles, no se ponen fácilmente a la defensiva y disminuye la probabilidad de reaccionar con hostilidad, tienden a centrarse en la solución del problema, más que en la autojustificación; lo que sin duda es una ventaja para las organizaciones, directivos y el desempeño de los individuos.

La autoestima se puede estimular mediante los pilares que Branden (1999) considera necesarios:

- Facilitar el acceso a la información que los individuos necesitan para realizar sus actividades y toda aquella que esté relacionada con el contexto educativo
- Crear un entorno abierto e interactivo en el que las personas puedan compartir ideas, emociones y soluciones; para así evitar el aislamiento, la frustración y la aprensión.
- Ofrecer oportunidades para el aprendizaje continuo y mejorar las habilidades, destacando la importancia de la preparación.
- Permitir un periodo de tiempo adecuado para que las ideas se desarrollen y maduren, reconociendo que las mentes tienen su propio proceso.
- Si alguien realiza un trabajo excepcional, invitarle a reflexionar cómo y por qué lo hizo, no limitándose solamente a elogiarlo.
- Si alguien realiza un trabajo inaceptable, practicar el principio anterior, no limitarse sólo a hacer observaciones correctivas.
- Fomentar la autonomía y la creatividad, evitando el exceso de dirección, observación e informes.
- Planear espacios y medios para la innovación para no limitar la creación de nuevas ideas, ya que el entusiasmo creativo puede desaparecer.
- Poner a prueba asignando tareas y proyectos por encima de la capacidad que ha demostrado hasta el momento el estudiante, desafiándolo para que crezca.
- Fomentar la práctica de la autoaceptación, manteniendo un tono de respeto hacia los individuos, reuniendo y aceptando las diferencias individuales, desarrollando mayor tolerancia a la frustración que producen los errores y equivocaciones.
- Promover la práctica de la autoafirmación señalando que los errores y las equivocaciones son oportunidades para aprender y descubrimiento de los principales intereses profesionales.

Es importante, finalmente, diseñar programas encaminados a fortalecer los procesos de enseñanza-aprendizaje y de esta manera, abordar las dificultades académicas, enfatizando de manera particular en aquellos estudiantes con promedios bajos y aceptables, pues, si bien esta variable no se relaciona con el Desgaste Ocupacional (Burnout), es necesario focalizar y analizar otras variables personales, familiares, sociales y académicas para diseñar programas efectivos y oportunos en la población estudiantil. Y, de igual manera, diseñar acciones de prevención y programas de intervención dirigidos a los estudiantes, con el fin de que estos asimilen estrategias cognitivas.

REFERENCIAS

- Aranda, C., Pando, M., Velázquez, I., Acosta, M., Pérez Reyes, M. (2003). Síndrome de Burnout y factores psicosociales en el trabajo, en estudiantes de postgrado del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Guadalajara, México, *Revista Psiquiatría Facultad Medicina Barna*, 30, 193-199.
- Aranda, C., Aranda, B., Pando, M., Torres, L., Salazar, E., Aldrete, R. y Rodríguez, M. (2006). Síndrome Burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares que laboran en una institución de salud para los trabajadores del estado. *Psicología y salud*. 16 (1), 15-21.
- Aranda, C., Zarate, B., Pando, M., y Sahaún, J. (2010) Síndrome de Burnout, Variables Sociodemográficas y Laborales en Médicos Especialistas del Hospital Valentín Gómez Farías, México. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 1(1), 13-17
Recuperado de http://www.unilibrecali.edu.co/Revista_Colombiana_Salud_Ocupacional/pdf/ArtOriginalRCSO_p12_16.pdf
- Arenas, L., Hernández, I., Valdez, R., Bonilla, P. (2004). Las instituciones de salud y el autocuidado de los médicos. *Salud Pública de México*, 46, (4) 326-332
Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342004000400007
- Aranda, C., Zarate, B., Pando, M., y Sahaún, J. (2010) Síndrome de Burnout, Variables Sociodemográficas y Laborales en Médicos Especialistas del Hospital Valentín Gómez Farías, México. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 1(1), 13-17
Recuperado de http://www.unilibrecali.edu.co/Revista_Colombiana_Salud_Ocupacional/pdf/ArtOriginalRCSO_p12_16.pdf

- Ayuso, J. (2006). Profesión Docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*, 39(3), 1-15. Disponible en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf>
- Benavidez, F., Ruiz, C., García, A.M. (2000) *Salud laboral*, Barcelona: Masson.
- Barraza, A. (2008) Burnout estudiantil: un enfoque unidimensional. *Revista Psicología Científica.com*. Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-389-1-burnout-estudiantil-un-enfoque-unidimensional.html>
- Barría, J. (2002) Síndrome de Burnout en asistentes sociales del servicio nacional de menores de la región metropolitana de Chile. *Psiquiatría.com*, 6 (4) Recuperado de http://www.ergonomia.cl/burnout_chile.html
- Berkman, L. (1985) The relationship of social networks and social support to morbidity and mortality. En S. Cohen & S.L. (Eds), *Social Support and Health*. Estados Unidos: Academic Press.
- Boada, J., De Diego, R. y Agulló, E. (2004) El Burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16 (1), 125-131. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/1171.pdf>
- Borda, M., Navarro Lechuga, E., Aun Aun, E. Berdejo Pacheco, H. Racedo Rolón, Ruiz Sará, J. (2007). Síndrome Burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. *Salud Uninorte*, 23, 43-51.
- Branden, N. (1999). *La autoestima en el trabajo*, México: Paidós
- Briones Quiroz, M. (2010). *Bajo rendimiento laboral en profesionistas docentes del nivel licenciaturas en la UPT de Tulancingo*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Politécnica de Tulancingo Hidalgo. Recuperado de <http://brionesquirozmonicasandra.blogspot.mx/2010/08/metodologia-de-la-investigacion.html>

- Bronfman, M., Castro, R., Zúñiga, E., Miranda, C., Ovieda, J. (1997). Hacemos lo que podemos: los prestadores de servicios frente al problema de la utilización. *Salud Pública de México*, 39, 546-553.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001) *Empleo y salud*. España: Ediciones Pirámide.
- Burke, R. (1998). Work and non-work stressors and well-being among police officers: The role of coping. *Anxiety stress and coping*, 10, 1-18
- Burke, R., Greenglass, E. (1997). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48, 187-202. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/240276278_A_Longitudinal_Study_of_Psychological_Burnout_in_Teachers
- Burke, R. y Richardsen, A. (1996). Stress, Burnout and health. En C. L. Cooper (Ed.) *Handbook of stress medicine and health*. Estados Unidos: CRC Press.
- Caballero, C., Abello, R. & Palacio, J. (2007). Relación del Burnout y rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 25 (2), 98-111.
- Carlin, M. y Garcés de los Fayos, E. (2010) El Síndrome de Burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26, (1), 169-180. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf
- Caramés Balo, R. (2003). Precarización y Burnout del puesto de trabajo del personal docente e investigador de la universidad. *Revista Praxis*, 2, 13-21, Recuperado de http://www.revistapraxis.cl/ediciones/numero2_praxis_2.htm
- Cardozo, L. (2013). El estrés en el profesorado. *Revista de Investigación Psicológica*, (15), 75-98. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322016000100006&lng=es&tlng=es.
- Carmona Monge, F., Sanz Rodríguez L. y Martín Morales, D. (2002). Relaciones entre el Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería. Factores sociodemográficos y reactividad al estrés. *Enfermería Científica* (238-239) 33-39.

- Carlotto, M., Gonçalves Câmara, S., Brazil Borges, A. (2005). Predictores del Síndrome Burnout en estudiantes del curso técnico de enfermería. *Diversitas* (1) 2, 195-205. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982005000200008
- Chernis, C. (1980) *Professional Burnout in the human service organizations*. Estados Unidos: Praeger.
- Cordes, C. Dougherty, T. y Blum, M. (1997). Patterns of Burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 685-701.
- Cortez, Z (2005), Síndrome Burnout en los docentes de la Preparatoria Benito Juárez García de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México: (Tesis de licenciatura inédita). *Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*.
- Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress an organizational healthiness. En W. B. Svhaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds) *Professional Burnout: recent Developments in theory and research*. London: Taylor and Francis.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1993) *Comportamiento humano en el trabajo*, México: McGraw Hill
- Del Pino, P. (2005) Diagnóstico integral y propuestas organizacionales para la administración de estrategias del estrés laboral en plataformas petroleras marinas de la sonda de Campeche. (Tesis de doctorado, inédita). *Universidad Nacional Autónoma de México*.
- Díaz de Cossio, R. (2008) Los desafíos de la educación superior mexicana. *Revista de la Educación Superior*, 106 (1), 1-5 Recuperado de http://www.anuies.mx/servicios/p_anuies/publicaciones/revsup/res106/txt1.htm
- Dunham, R. y Smith, F. (1989) *Salud Organizacional*, México: Trillas
- Dunnette, M. y Kirchner, W. (1989) *Psicología Industrial*, México: Trillas

- Encuesta Nacional de Juventud (2010). Instituto Mexicano de la Juventud / Secretaría de Educación Pública. Recuperado de http://sic.cultura.gob.mx/ficha.php?table=centrodoc&table_id=245
- Escalante, E. (2010). *Burnout en docentes: una aproximación a la situación de profesores de Escuelas Primarias Públicas de México*. (Tesis de doctorado inédita) Universidad de Granada. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/5581/18810263.pdf;jsessionid=4F846B04913E485ADA2E490FEFB2DE38?sequence=1>
- Escudero Macluf, M.A. y Delfín Beltrán, L. A. (2010) Diagnóstico del grado de síndrome de quemado por el trabajo (Burnout) en el personal docente del Instituto Tecnológico Superior de Xalapa-Enriquez, Veracruz, México en el Año 2009. *Ciencia Administrativa* 2010 (2), 73-81.
- Extremera, N., Fernández P. (2003). Inteligencia emocional y Burnout en profesores. *Encuentros en Psicología Social*, 1, 260-265. Recuperado de: http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF5burnout_en_profesores.pdf
- Extremera, N. y Duran, A. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de Burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios, *Revista de Educación*, 342, 239-256
- Farber, B. (1985). *Stress and burnout in the human service professions*. Estados Unidos: Pergamon Press.
- Fernández, J., Aquino, Y. y Arias, L. (2009). El estrés laboral: su incidencia en desarrollo profesional y personal en las empresas de servicios. (Tesis de licenciatura inédita). *Universidad Autónoma de Santo Domingo*.
- Figley, C. (1998). *Burnout in families. The systemic costs of caring*, Estados Unidos: CRC Press LLC
- Firth, H. y Britton, P. (1989). Burnout, absence and turnover among British nursing staff. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 55-60.
- Fontana, D. (1999). *Control del Estrés*, México: Manual Moderno.

- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout, *Journal on social issues*, 30, 159-165.
- Galindo, M. (1999) *Prevalencia del Síndrome de Deterioro en Profesores de la Educación Primaria*. (Tesis de maestría inédita). *Universidad Iberoamericana*.
- Galindo, V. (2002). *Síndrome Burnout y su relación con factores sociodemográficos del trabajador docente*. (Tesis de maestría inédita). *Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*.
- Gil- Monte, P. (2001) El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *PsicoPediaHoy*, 3(5). Recuperado de [http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologiapdf-78-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\)-aproximaciones-teor.pdf](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologiapdf-78-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout)-aproximaciones-teor.pdf)
- Gil-Monte, P. (2002) Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería. *Psicologia em Estudo*, Maringá, 7 (1), 3-10, Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722002000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Gil-Monte, P. (2003) El síndrome Burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica InterAção Psy*, 1, 19-33
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. España: Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2005) El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (1), 123-125. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n94/v25n2a09.pdf>
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 29 (2), 237-241 recuperado de: <http://perurevista.com/index.php/publica/article/view/6157/6144>

- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo. El Síndrome de Quemarse*. Madrid, España: Síntesis.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 2, 261-268. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- Golembiewski, R. (1982) Organizational development interventions. En W.S. Paine (Ed.) *Job stress and burnout*, 229-253. Estados Unidos: Sage.
- Golembiewski, R., Hilles, R., Daly, R. (1986) Ameliorating advanced Burnout: a design for the easier of two modes and some consequences. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 9, 125-147.
- Golembiewski, R., Sun, C., Lin, C., Boudreau, R. (1995). Burnout among Taiwanese police: a cross-cultural replication of the phase model. *Advances in international Comparative Management*, 10, 145-162.
- Golembiewski, R. y Munzenrider, R. (1988) *Phases of burnout: Development in concepts and applications*, Estados Unidos: Praeger.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 5, 461-481.
- Golembiewski, R., Scherb, K. y Boudreau, R. (1993) Burnout in cross-national setting: Generic and model specific perspectives. En W. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.) *Professional Burnout recent developments in theory and research*, Londres: Taylor & Francis.
- Goodman, E. y Boss, R. (2002). The phase model of burnout and employee turnover, *Journal of Health and Human Services Administration*, Summer, 33-47.
- Gordon, L. V. (1994). *P-IPG: Perfil -Inventario de la Personalidad*. México: Manual Moderno.

- Grajales Guerra, T. (2001) El agotamiento emocional en los profesores de Nuevo León, México: un estudio de géneros. *Memorias 2000*, Centro de Investigación Educativa. 2 (1) 17-31.
- Grasso, L. (2006). Insatisfacción laboral y compromiso con la docencia. *Diálogos Pedagógicos*, 7, 10-23 Recuperado de: <http://bibdigital.uccor.edu.ar/ojs/index.php/prueba/article/viewFile/404/pdf>
- Guerrero, E. (2003) Análisis pormenorizado de los grados de Burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de Psicología*, 1, 145-158. Recuperado de: http://www.um.es/analesps/v19/v19_1/14-19_1.pdf
- Gutiérrez, D. (2009). Prevalencia del síndrome Burnout en estudiantes del nivel medio superior. *Investigación Educativa Duranguense*, 11, 29-38.
- Hamann, D.L. y Gordon, D.G. (2000). Burnout, *Music Educators Journal*, 87 (3), 34-40.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.) México: McGraw-Hill.
- Howard-Hamilton, M., Palmer, C., Johnson, S. y Kicklighter, M. (1998). Burnout and related factors: Differences between women and men in student affairs. *College Student Affairs Journal*, 17(2), 80-91.
- Ibáñez, B. (1999) *Manual para la elaboración de Tesis*. México: Trillas
- IMJUVE (2010). Instituto Mexicano de la Juventud Programa de mediano plazo 2008-2012 *Encuesta Nacional de Juventud 2005*. Recuperado de http://www.imjuventud.gob.mx/contenidos/programas/PMP_IMJ_2008-2012.pdf
- Jaik Dipp, A.; Gutiérrez Rico, D. (2012) Presencia del Síndrome de Burnout en educación secundaria. En A. Barrazas y D. Malo (Coord.) *Investigaciones sobre salud mental* (pp. 13-35). México: Red Durango de Investigadores Educativos A. C.
- Jaramillo, V. (2013) La incidencia del Síndrome de Burnout en el Cuerpo de Bomberos de Loja en el periodo junio-noviembre del 2013. (Tesis de licenciatura inédita).

Universidad Nacional de Loja. Recuperado de
[file:///C:/Users/admin/Downloads/Dra%20tesis%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/Dra%20tesis%20(1).pdf)

Juárez Elizalde, M., Haros Juárez, Y., Avalos Gaspar, J., Guerra Juárez, R. Chacón, S. (2015) Factores de riesgo relacionados con el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital de Ciudad Juárez, Chihuahua, México. *CULCyT Enfermería*, 12 (57) 289-296

Koslowsky, M. (1998). *Modeling the Stress-Strain Relationship in Work Settings*. Londres: Routledge Progress in Psychology.

Leiter, M. P. y Schaufeli, W. B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress, and Coping*, 9, 229-243.

Manzano, G. y Ramos, F. (2000). Enfermería hospitalaria y síndrome Burnout. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 16 (2) 197-213.

Martínez, A. (2010) El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, 112, 42-80. Recuperado de

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

Martínez, M. y Márquez Pinto, A. (2005) Burnout en estudiantes universitarios de España y Portugal y su relación con variables académicas. *Aletheia*, (21), 21-30.

Martínez-Otero, V. (2003), La salud mental del profesorado. Recuperado de
<http://comunidad-escolar.pntic.mec.es/713/tribuna>

Maslach, C. (1986). *Burnout: The cost of caring*. Estados Unidos: Prentice Hall Press.

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2, 99-133. Recuperado de
https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty_staff_docs/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf

Maslach, C., Schaufeli, W. (1993) Historical and conceptual development of burnout. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.) *Professional burnout: recent developments in theory and research* (1-16). New York: Taylor & Francis. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/043.pdf>

- Maslach, C. y Jackson, S. (1997) *MBI "Burnout" de Maslach*, España: TEA Ediciones.
- Mira, K., Salazar, V. Urán, K. (2005) Aproximaciones teóricas y hallazgos empíricos sobre el síndrome Burnout. Estado de arte. *Banco Nacional de Objetos de Aprendizaje e Informativos*. Recuperado de <http://eav.upb.edu.co/banco/?q=node/413>
- Moreno, B., Meda, R., Rodríguez, A., Palomera, A., Morales, M. (2006). El síndrome Burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados. *Psicología y Salud*, 16, (1) 5-13. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/291/29116101.pdf>
- Moreno-Jiménez, B., González, J., Garrosa, E., (2001). Desgaste profesional (Burnout), Personalidad y Salud percibida. En J. Buendía y F. Ramos (Eds). *Empleo, estrés y salud*. (pp. 59-83) Madrid: Pirámide. Recuperado de <http://web.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Rodríguez, R., Martínez, M., Ferrer, R. (2009) El Burnout del Profesorado Universitario y las Intenciones de Abandono: Un Estudio Multi-Muestra. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones*, 25 (2), 149-163 Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1576-59622009000200005&lng=es&tlng=es
- Navarro Rodríguez, M., Jaik Dipp, A.; Barraza Macías, A. (2010). *Sujetos, prácticas y procesos educativos. Una mirada desde la investigación educativa*. México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C.
- OCDE (2014). Panorama de la Educación. Recuperado de: <https://books.google.com.gt/books?id=oUUbCgAAQBAJ&lpg=PA27&dq=Panorama%20de%20la%20Educaci%C3%B3n%202015%20ocde&hl=es&pg=PA2#v=onepage&q&f=true>
- OPS/OMS (2016) Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Recuperado de:

- http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973
por ciento3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&catid=1443 por ciento3Aweb-bulletins&Itemid=135&lang=es
- Ortega Herrera, M. E.; Ortiz Viveros, G.R. y Coronel Brizio, P.G. (2007). Burnout en médicos y enfermeras y su relación con el constructo de personalidad resistente. *Revista Psicología y Salud*. 17 (1) 5-16 Recuperado de revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/viewFile/730/1287
- Palmer-Morales, Y., Prince-Vélez, R., Searcy-Bernal, R., Compean-Saucedo, B. (2010) Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de 2 hospitales mexicanos. *Enfermería Clínica*, 17 (5), 256-260. Recuperado de http://www.sciencedirect.com/science?ob=ArticleURL&_udi=B94ST-4TN0H3W-
- Pando, M., Bermúdez, D., Aranda, C., Pérez, J., Flores, S. y Arellano P. (2003). Prevalencia de estrés y Burnout en los trabajadores de la salud en un hospital ambulatorio. *Psicología y Salud*, 13(1), 47-52.
- Peiró, J. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. España: Eudema.
- Portillo, T (1998) Manual informático del Síndrome Burnout (Agotamiento Profesional) dirigido a médicos mexicanos. (Tesis de licenciatura inédita). *Universidad Iberoamericana*.
- Ramírez, A. (1994). Estudio exploratorio acerca del nivel y Síndrome de Deterioro (Burnout) en un grupo de psicólogos clínicos. (Tesis de licenciatura inédita). *Universidad Iberoamericana*.
- Ramírez, S. (2017) Los riesgos psicosociales: especial referencia al estrés laboral. Recuperado de tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/4746/1/LOS_RIESGOS_PSICOSOCIALES.docx
- Robles, V. (1995) Identificación de factores asociados al Síndrome de Agotamiento en maestros de universidades privadas mexicanas. (Tesis de doctorado inédita). *Universidad Iberoamericana*.
- Rodríguez Marín, J. (1995) *Psicología Social de la Salud*, España: Síntesis inédita.

- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J.M., y Grau, R. (2000) Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, 117-134. Recuperado de <http://www.wont.uji.es/wont/downloads/articulos/nacionales/2000SALANOVA02AN.pdf>
- Sanz, L., Marín, D., (2004) *Síndrome de Burnout y reactividad al estrés en una muestra de profesionales de enfermería de cuidados críticos*. Recuperado de <http://spci.org/cimc2000/abstracts/028/Burnout.htm>
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P, Maslach, C., y Jackson, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory - General Survey in C. MASLACH, S. E. JACKSON & M.P LEITER (EDS.), *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual*. Palo Alto, CA: *Consulting Psychologists Press*
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, (3) 71-92.
- Sierra-Siegert, M. (2008) La despersonalización: aspectos clínicos y neurobiológicos. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 37 (1), 40-55. Recuperado de http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?pid=S0034-74502008000100004&script=sci_arttext&tlng=es
- Stavans, I. (1998) *El Burnout del psicoterapeuta*. (Tesis de maestría inédita) *Universidad Iberoamericana*.
- Travers, C. y Cooper, C. (1997). *Estrés de los profesores "La presión en la actividad docente"*, México: Paidós.
- Turcotte, R. (1986). *Calidad de vida en el trabajo; anti estrés y creatividad*. México: Trillas.
- Uribe-Prado, J. (2010) *Escala de Desgaste Ocupacional (EMEDO) Manual de aplicación e interpretación*. México: Manual Moderno.
- Van Horn, J., Schaufeli, W., Greenglass, E., y Burke, R. (1997). A Canadian-Dutch comparison of teacher's burnout. *Psychological Reports*, 81(2), 371-382.

Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research*. (pp. 151-162). Philadelphia, PA, US: Taylor & Francis. Estados Unidos: Taylor & Francis.