



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

INCORPORACIÓN 8727-25 A LA  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MÉXICO  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESGASTE OCUPACIONAL EN  
CINEPOLIS URUAPAN**

**TESIS**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**Licenciado en Psicología**

Ángel Jesús Medina Calderón

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez

Uruapan, Michoacán, a 11 de septiembre de 2012.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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

## DEDICATORIAS

El haber concluido exitosamente con esta etapa de mi vida tiene que ver mucho con méritos personales, esfuerzo, sacrificio, pero sobre todo con apoyo y confianza. Ese apoyo incondicional fue brindado por mis padres, que desde un inicio inculcaron en mí el gusto por estudiar y por demostrar que todo es posible mientras las ganas existan y las oportunidades se aprovechen. La confianza surgida de ese apoyo se refleja aquí y en la formación que hoy concluye satisfactoriamente.

Es por ello que dedicó este trabajo a mis padres, como una muestra de agradecimiento por todo lo que han hecho por mí hasta estos días y por seguir conmigo en este momento.

# ÍNDICE

## **Introducción.**

Antecedentes	1
Planteamiento del problema	4
Objetivos	5
Hipótesis	7
Justificación	8
Marco de referencia	10

## **Capítulo 1. El estrés.**

1.1. Antecedentes históricos del estrés.	13
1.2. Tres formas de conceptualizar el estrés.	15
1.2.1. Estrés como estímulo.	15
1.2.2. Estrés como respuesta.	16
1.2.3. Estrés como relación persona-entorno.	19
1.2.3.1. El concepto integrador del estrés.	21
1.3. Los estresores.	22
1.3.1. Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos.	23
1.3.2. Estresores biogénicos.	25
1.3.3. Estresores del ámbito laboral.	25
1.4. Procesos de pensamiento que propician el estrés.	28
1.5. Los moduladores del estrés.	29
1.5.1. El control percibido.	30
1.5.2. El apoyo social.	31

1.5.3. El tipo de personalidad: A/B.	31
1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardíacos.	32
1.6. Los efectos negativos del estrés.	33

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

2.1. Marco conceptual.	36
2.1.1. Antecedentes históricos.	37
2.1.2. Delimitaciones del concepto.	38
2.1.3. Definiciones.	40
2.1.4. Componentes del desgaste ocupacional.	42
2.2. Factores desencadenantes.	43
2.3. Estrategias de afrontamiento.	44
2.4. Medición.	48
2.5. Satisfacción versus insatisfacción laboral.	49
2.6. Calidad de vida en el trabajo.	53
2.7. Estrés y desgaste ocupacional.	56

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

3.1. Descripción metodológica.	59
3.1.1. Enfoque cuantitativo.	59
3.1.2. Investigación no experimental.	61
3.1.3. Diseño transversal.	62
3.1.4. Alcance correlacional.	62
3.1.5. Técnicas de recolección de datos.	63
3.2. Población y muestra.	65
3.2.1. Descripción de población.	66

3.2.2. Descripción del proceso de muestreo.	66
3.3. Descripción del proceso de investigación.	68
3.4. Análisis e interpretación de resultados.	71
3.4.1. El estrés.	72
3.4.2. Indicadores del desgaste ocupacional.	78
3.4.3. Correlación entre estrés y desgaste ocupacional.	80
Conclusiones.	85
Bibliografía.	90
Hemerografía.	92
Anexos	

# INTRODUCCIÓN

En el presente documento se pretenden examinar, de manera precisa e interrelacionada, dos conceptos que en las últimas décadas se han estudiado con sumo interés por sus efectos psicológicos, su sintomatología y actitudes similares una vez que la persona es víctima de ellos. El primero es el estrés, fenómeno presentado por cada todas las personas en menor o mayor medida, si bien no se conoce comúnmente de manera profunda; el segundo fenómeno es el desgaste ocupacional, presentado por los trabajadores con el paso del tiempo, en un ambiente laboral que empieza a verse con monotonía y desgano, entre otros efectos notorios que una vez profundizados en el marco teórico, se dejan claros.

Estos constructos han ido tomando forma al paso de los años gracias a sus estudios cada vez más constantes, por lo cual se inicia primeramente con sus antecedentes para partir de la información general dentro de la investigación.

## **Antecedentes.**

Cuando se escucha el término estrés, de inmediato se hace relación con algún tipo de estado de humor alterado, cansancio, nerviosismo o irritabilidad; o bien, con las actividades cotidianas que llevaron al individuo a adquirir ese estado de ánimo, como demasiado trabajo, estudio o quehaceres del hogar.

Esta ilación de términos es ya un uso común en las personas, tal como lo indican Caldera y cols. (2007) debido a que con el paso del tiempo, las personas han empezado a incluir esta palabra como un todo. Al expresarla pueden describir experiencias personales, sensaciones y percepciones, o bien, referirse al medio ambiente que en ese momento pueda resultar perjudicial o amenazante.

Desde que empezaron a efectuarse estudios sobre el estrés, también surgieron disyuntivas entre el concepto y lo que se pretendía explicar con él. Selye (citado por Palmero y cols.; 2002) en el año de 1930, hacía referencia del estrés a través de las respuestas innatas del organismo ante exigencias del ambiente, es decir, toda respuesta presentada producto del ambiente o contexto en que se desenvuelva. Sin embargo, lo que Selye pretendía era hacer referencia al término anglosajón “strain”, que en la física de los materiales, define toda deformación de un objeto ante la inminente y rebasada presión de una fuerza ejercida sobre él.

Tardíamente, Selye intentó cambiar el concepto, de acuerdo con Caldera y cols. (2007) al ver que “strain” era el término adecuado para lo que pretendía definir y no “stress”, palabra también anglosajona que conceptualiza tensión o presión. Sin embargo, cuando se percató de tal circunstancia su primer concepto ya había alcanzado talla internacional y formaba parte de diferentes vocablos en idiomas extranjeros, quienes aceptaban esa palabra como adecuada.

De esta manera, la palabra estrés terminó por volverse el concepto en estudio, acuñando también las acepciones que cada país le añade. Actualmente la definición

con mayor formalidad es la que cita la Organización Mundial de la Salud (OMS) “para la cual es estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. (Referida por Palmero y cols.; 2002: 424).

Por otra parte, el desgaste ocupacional, mejor conocido como burnout, es un fenómeno de estudios recientes, pues sólo lleva tres décadas de investigaciones en el campo, tiene como principal representante al psiquiatra Herbert Freudenberger. Es un fenómeno encontrado principalmente en el escenario laboral o en personas que prestan sus servicios a una empresa por periodos largos de trabajo (Arias y cols.; 2006)

El burnout, de acuerdo con las investigaciones de Moriana y Herruzo (2004) basadas en los estudios de Maslach, es la respuesta de aquellas personas a las cuales su trabajo les ha causado un estrés crónico, principalmente caracterizado por tres factores esenciales: la despersonalización, el sentirse totalmente agotado y a la vez totalmente ineficaz para seguir en el trabajo.

En lo que respecta a investigaciones de campo del burnout, los Mtros. Sara Unda Rojas y Jorge Ignacio Sandoval Ocaña, en el 2006, llevaron a cabo un estudio con los profesores del Colegio de Ciencias y Humanidades en los planteles Vallejo, Azcapotzalco, y Oriente de la UNAM, para determinar la relación del desgaste ocupacional con la satisfacción laboral. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Maslach (MBI) y la escala del Grado de Satisfacción en el Trabajo.

Ellos observaron que el 60% de los sujetos manifiesta algún grado del síndrome del desgaste ocupacional en alguno de sus componentes. Un 32% presentaba cansancio emocional; despersonalización, el 30% y baja realización personal en el trabajo, el 35%, lo que significa que una tercera parte de esa muestra desarrolla el síndrome del burnout.

Una investigación similar la realizaron en el 2006, el doctor Fernando Arias y colaboradores en una muestra de 142 trabajadores de una institución de salud en el estado de Morelos, con auxilio del Inventario de Burnout diseñado por Maslach, Jackson y Leiter, además de la prueba Q-LABORS que evalúa calidad de vida y datos demográficos. Encontraron con ellas relación positiva entre estrés y desgaste emocional, la despersonalización, la carencia de logro y la búsqueda de otro empleo. Descubrieron que a mayor agotamiento emocional, disminuye el compromiso organizacional, el apoyo organizacional percibido, la satisfacción con el trabajo, con el superior inmediato, el horario, los compañeros y el salario. Señalan también que los médicos se encuentran mayormente satisfechos con la vida y la relación de sus pacientes, pero menos satisfechos con el salario; enfermería manifiesta poca satisfacción con la vida; los auxiliares de trabajo presentan conflictos con el jefe inmediato e inconformidad con los materiales con que efectúan su trabajo; el departamento de radiología acepta a sus jefes directos y el personal administrativo tiene menor satisfacción en relación con sus pacientes.

En lo que respecta a la ciudad de Uruapan, Michoacán, Martínez, en el 2011, buscó la relación entre el estrés y el burnout en los trabajadores de enfermería del

hospital general de la ciudad. Aplicó en su investigación las pruebas para medir el Perfil de Estrés en el individuo, del autor Kenneth M. Nowack, así como la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), obteniendo como resultados que el 100% de su población es tolerante de manera significativa al estrés, por lo tanto la evitación al desgaste ocupacional está presente en todo momento en los trabajadores de ese lugar.

### **Planteamiento del problema.**

Una vez que el individuo comienza con su vida laboral, se encuentra con el reto de apegarse a las nuevas responsabilidades y obligaciones propias de la empresa o lugar en el que se esté trabajando; aunado a esto, tiene que lidiar con las demás actividades propias de su ritmo de vida, mismas que le requieren especial dedicación y exigencia, por lo cual es común encontrar en estos casos una carga de estrés, producto de todas las actividades realizadas en conjunto a lo largo del día.

Un nivel elevado de estrés puede lograr que la persona no se encuentre concentrada en las actividades que está realizando, muy poco motivada y con un humor bastante irritable. Un empleado que se vuelve presa del desgaste ocupacional, baja considerablemente su rendimiento laboral, no lo efectúa de manera óptima y pone en riesgo tanto su salud como su permanencia en la empresa.

Toda esta carga de estrés es observable en los trabajadores de Cinépolis Uruapan, quienes en jornadas laborales, algunas veces logran verse entusiasmados

y disfrutando del trabajo, y otras tantas manifestando desgano, cansancio e incluso molestia al realizarlo, como si únicamente estuvieran esperando a que llegara la hora de salir y liberarse totalmente de ese espacio que los tiene agobiados.

La intención de saber en qué medida está afectando a los trabajadores de Cinépolis Uruapan el estrés producto de su carga de trabajo, así como la relación que puede existir con el desgaste propio de sus ocupaciones, da pie a presentar la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional entre los empleados de Cinépolis Uruapan?

### **Objetivos.**

La investigación gira en torno a los conceptos de estrés y desgaste ocupacional, mejor conocido como burnout, para ello se establece un objetivo principal y alcanzable, que permitirá examinar la relación de ambas variables, así como otros objetivos particulares que se obtendrán con el apoyo de la teoría y la investigación de campo, los cuales se presentan enseguida.

#### **Objetivo general.**

Establecer la correlación que existe entre el estrés y el desgaste ocupacional en los empleados de Cinépolis Uruapan.

### **Objetivos particulares.**

1. Conceptualizar el término estrés.
2. Identificar los principales enfoques teóricos sobre el estrés.
3. Reconocer los indicadores psicológicos del estrés.
4. Definir el concepto desgaste ocupacional.
5. Analizar las causas del desgaste ocupacional.
6. Determinar los indicadores psicológicos característicos en el desgaste ocupacional.
7. Detectar los niveles de estrés presentados en los trabajadores de Cinépolis Uruapan.
8. Valorar el nivel de desgaste ocupacional experimentado en los empleados de Cinépolis Uruapan.

### **Hipótesis.**

Después de una revisión bibliográfica inicial, se estructuraron las siguientes explicaciones tentativas sobre el problema de estudio.

#### **Hipótesis de trabajo.**

Existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los empleados de Cinépolis Uruapan.

### **Hipótesis nula.**

No existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los empleados de Cinépolis Uruapan.

### **Operacionalización de las variables en el estudio.**

La variable nivel de estrés será entendida como el resultado que se obtenga producto de la administración de la prueba psicométrica denominada Perfil de estrés, del autor Kenneth M. Nowack (2002). La prueba consta de 15 subescalas más dos para medir mentira y sesgo en la respuesta. El instrumento consta con validez y confiabilidad exigidas por la comunidad científica de la Psicología.

El fenómeno de Desgaste ocupacional (burnout) se conceptualiza operacionalmente a partir de la aplicación de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional del autor Jesús Felipe Uribe Prado (2010) y evalúa el desgaste ocupacional en tres escalas, una por cada indicador. Es un instrumento validado y considerado confiable por la comunidad científica de la psicología.

### **Justificación.**

La presente investigación beneficiará directamente a los trabajadores de Cinépolis Uruapan, pues busca saber la medida en que son afectados tanto por el estrés como por el desgaste ocupacional, mientras se encuentren en sus horarios de

trabajo. Se considera que deben conocer esta Información por bienestar emocional propio y posteriormente, si lo consideran conveniente, busquen aprovechar su condición, pretendiendo rendir de manera óptima en su trabajo y fortalecer las actividades en equipo.

De igual forma, el estudio tendrá efectos positivos en la empresa, pues una vez que se conozca la posible relación de ambas variables, será posible implementar herramientas de clima laboral, situación que la fortalece internamente; a nivel externo le garantiza conservar su prestigio y reconocimiento social.

Al ser un estudio de relación de variables, la psicología contará con una compilación de aportaciones que determinen la probable relación de ambos factores, de los cuales tal vez no se haya hecho un análisis detenido. Contará con bases teóricas que sirvan para descartar o reafirmar ideas de las cuales sólo se hacen conjeturas empíricas, de modo que se pueda tener un alcance aún mayor si se pretendiera valerse de los conocimientos y resultados para estudiar poblaciones distintas.

Al ser el estrés un desequilibrio común en las personas ante situaciones desfavorables, que a la vez influye directamente en sus respuestas emocionales, es necesario que sea un profesionalista de la psicología quien haga este tipo de investigaciones, debido a que la misma formación le permite identificar, familiarizarse y enfocarse con mayor facilidad con los efectos psicológicos que sean visibles en los sujetos en estudio.

## **Marco de referencia.**

La investigación se realizó en la empresa Cinépolis Uruapan, ubicada en la calle Boulevard industrial No.1241, colonia Villa Uruapan, en la Ciudad de Uruapan Michoacán. Esta empresa forma parte de la Organización Ramírez, la principal cadena de entretenimiento cinematográfico en la República Mexicana y la cuarta a nivel mundial. Dicha corporación lleva operando desde el 12 de octubre de 1971, bajo un concepto de cines con diferentes marcas de acuerdo con las instalaciones, infraestructura y alcances tecnológicos de cada establecimiento. Engloba las marcas Cinépolis, Cinépolis VIP, Multicinemas, Cinépolis Luxury Cinemas, Cinépolis IMAX, Cinemapark, Xtreme Cinemas, Cinépolis Macro XE, Cinépolis 4DX, Box Cinemas y Paragon; en cada una de ellas su principal línea de negocio es la exhibición de películas de estreno, venta de bebidas, alimentos y publicidad en pantalla.

A pesar de ser una empresa grande, al ser ya 303 cines los que operan a nivel internacional, todos son regidos bajo la misma cultura organizacional, compartiendo la misión de “ser la mejor opción de entretenimiento, fortaleciendo nuestro liderazgo en la industria cinematográfica a nivel internacional, ofreciendo diversión, innovación y un servicio estelar”. Su visión es “Iluminamos la película de tu vida con sonrisas y momentos inolvidables”. Los cinco valores internos: son “Pasión por los Resultados, Compromiso, Integridad, Vocación de Servicio y Ser Palomita”; éste último es un valor propio, descrito como la esencia de Cinépolis dado que el trabajador debe ser divertido, creativo y con ambición de superación constante.

Cinépolis Uruapan abrió sus puertas al público el 17 de junio de 2010. Al momento de la investigación su población laboral se compone de 53 empleados, todos mayores de 18 años, distribuidos y organizados en las distintas áreas de trabajo del cine, de entre los cuales 11 pasan a ser de equipo administrativo y el resto cumple con labores de limpieza, venta de productos, atención al cliente y mantenimiento del cine.

La empresa se ubica en un edificio de dos niveles. La planta alta corresponde exclusivamente al área de Proyección y Sonido, donde se manejan las máquinas que hacen posible la exhibición de películas. En la planta baja se encuentra un lobby con tres módulos distintos de venta: Taquilla, Dulcería y Coffe Tree, así como un baño para cada género. Hay 11 salas de exhibición de películas con un aforo total de 1771 personas distribuidas de la siguiente manera: salas 2 y 11: 197 butacas, salas 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10: 132 butacas y sala 3, con 321 butacas. Adicionalmente, se cuenta también con ocho cuartos: dos utilizados como almacenes, dos áreas para empleados, un cuarto de mantenimiento, un cuarto de bombas, uno de electricidad y otro para el lavado de lentes usados en las películas 3D, además de una oficina gerencial.

# **CAPÍTULO 1**

## **EL ESTRÉS**

El estrés es un término tan familiar en las personas, que ha pasado a usarse como sinónimo de estar cansado, alterado o inclusive molesto. No es que la persona se encuentre haciendo mal uso de la palabra, sino que pretende citar los efectos que el estrés le está causando.

Al ser un fenómeno presentado en cada una de las personas y una condición con la que se debe vivir e integrar su desarrollo, es necesario profundizar en su estudio y familiarizarse con él. Si ya ha de estar presente de manera inevitable producto de la relación persona entorno, ¿por qué no comprender y aprender a obtener provecho y beneficios de su aparición?

A lo largo del presente capítulo, se dará a conocer la etiología del fenómeno estrés, la necesidad de estudiarlo, sus orígenes y, sobre todo, los efectos que causa en la persona y el contexto donde se encuentre.

La manera en que se subdivide el capítulo ayuda a familiarizarse con los temas tratados y apoya de manera considerable a su comprensión total. Se expone entonces el primer subtema donde se encuentran los antecedentes históricos y las primeras aproximaciones de su estudio y efectos.

## **1.1 Antecedentes históricos del estrés.**

La palabra estrés, de acuerdo con Sánchez (2007) tiene su raíz en el latín *stringere*, que puede significar presionar u oprimir. El término fue adoptándose en el campo de la física para hacer referencia hacia la fuerza que se aplica a un objeto, para con esto deformarlo o alterar su composición, así como en el área de la salud para denotar las alteraciones físico-mentales que manifiestan las personas ante una presión ambiental.

Al ser una respuesta ante el entorno, el estrés ha dejado huella en cada individuo a largo de su vida y se sigue presentando día a día, dependiendo el ritmo y las exigencias cotidianas a las que esté sometido.

Si bien desde la primera etapa evolutiva del ser humano, el estrés estuvo presente en su manera de sobrevivir y adaptarse al entorno, moldeando y construyendo el mundo que ahora se conoce, el estudio profesional del estrés no empezó hasta después de la Segunda Guerra Mundial (Lazarus y Lazarus; 2000).

De acuerdo con estos autores, algunas aproximaciones del uso de la palabra estrés se notaron en Siglo XIV cuando se quería hacer referencia a momentos de angustia o aflicción. Aunque no alcanzo relevancia técnica hasta que Robert Hooke, un importante físico y biólogo del Siglo XVII quien, brindando su apoyo en la construcción de puentes con diseños y estructuras a ingenieros, realizo una analogía entre dichas construcciones, las cuales tenían que resistir vientos, terremotos y

demás fuerzas naturales que se presentan de manera inevitable, con las presiones biopsicosociales que el ambiente propicia en la sociedad en general.

Como se mencionó anteriormente, en su curso evolutivo, el ser humano tuvo que ir encontrando la manera óptima para sortear las exigencias ambientales y poco a poco cumplir con el proceso de adaptación que el estrés en dicha etapa le exigía. Es cuestión meramente biológica y sobre todo personal, la manera en que cada individuo sortea las condiciones externas que pueden resultar perjudiciales para el organismo y posteriormente llegar a integrarlas en su espacio vital.

Claude Bernard, interesado en la forma en que las personas logran estabilizar internamente su organismo, al llevarlo desde sus orígenes primitivos como la supervivencia, hasta la integración del ambiente a sus condiciones de vida, demostró con sus estudios que existía en cada ser vivo una facultad dinámica de adaptación a cualquier cambio, con la cual logra un equilibrio persona-ambiente que garantiza la salud o la pérdida de la misma (Referido por Sánchez; 2007).

Los estudios de Bernard fueron retomados a mediados del siglo XX, por Walter Cannon, quien “propuso el término ‘homeostasis’ para designar los procesos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos... y demostró que el cuerpo se podía adaptar para enfrentarse a peligros externos importantes.” (Sánchez; 2007: 16).

Los trabajos de Cannon, de acuerdo con Sánchez (2007), demostraron en la dimensión biológica el trabajo que el sistema nervioso central llevaba a cabo para el control de la homeostasis. El sujeto, al verse presa de señales de peligro desconocidas o inevitables, recibía una carga de adrenalina mayor, que activaría al cerebro para predisponerlo a actuar de dos maneras: atacar o huir.

El mismo Selye compartió la idea de Cannon respecto a la primera respuesta del organismo ante los estímulos que desencadenan el estrés, a los cuales denominó agentes estresores y especificó de manera amplia el proceso biológico que la persona denota al estar bajo amenaza y que lo prepara para atacar o huir: dilatación de pupilas, que mejora la visión, agudeza auditiva, tensión muscular, así como rápida oxigenación cerebral debido al aumento de la frecuencia cardiaca y respiratoria. Denominó Síndrome de Adaptación a ese conjunto de respuestas y poco después, su definición de estrés fue aceptada por la Organización Mundial de la Salud (Sánchez; 2007).

## **1.2 Tres formas de conceptualizar el estrés.**

En el campo de la psicología se han presentado tres enfoques distintivos acerca de la naturaleza del estrés, los cuales, para su mejor entendimiento, se expondrán a continuación.

### **1.2.1 El estrés como estímulo.**

Esta teoría basa su origen en la idea de Hipócrates, quien creía que el entorno influye directamente en la salud y enfermedad de la persona. Explica como el estrés pasa a formar parte de los estímulos que potencializan sus efectos en el individuo y el ambiente en el que se desenvuelve, adquiriendo un matiz molesto y perjudicial para quien los padece. Estos estímulos potencialmente estresantes son la condición ambiental, social, psicológica, física o natural de cada sujeto y la manera en que le afectan, ya sea positiva o negativamente, de acuerdo con la situación (Travers y Cooper; 1997).

Visto de manera sencilla, el entorno es un agente propiamente estresor, mientras que la persona vive sujeta a la presión favorable o desfavorable que dichos estímulos le provocan.

Algo que Travers y Cooper (1997) explican claramente es que cada persona tiene un nivel en el cual puede ser funcional ante los agentes estresores y que una vez que estas incitaciones rebasan su condición física y mental para soportarlos, comienzan a desgastar de manera visible y potencial a cada sujeto.

Dichos autores afirman que Selye, en sus trabajos del estrés, consideró adecuado denominar “eustrés” a aquellas presiones que activan y hacen productivo al individuo; mientras que a todo efecto indeseable y dañino lo nombró “distrés”. Posteriormente estos vocablos fueron aplicables en la medición del estrés en las

personas manifestadas en sus cuatro tipos: hiperestrés (estrés elevado), hipoestrés (presencia muy baja de estrés) así como eustrés y distrés, anteriormente definidos.

### **1.2.2 El estrés como respuesta.**

A diferencia de la teoría anterior, donde el estrés es un agente externo al individuo, aquí la respuesta ante un ambiente incomodo es el estrés como tal, manifestado en reacciones físicas, psicológicas o conductuales y definido por las personas comúnmente por los conceptos de tensión, esfuerzo y presión (Travers y Cooper; 1997).

Este proceso representa entonces una forma distinta de adaptarse y resistir el estrés en cada persona. Dependerá en su totalidad de fortalezas internas y la manera en que su organismo logre sobrellevar las respuestas que el estrés le propicie.

Selye denominó Síndrome de Adaptación a la manera en que cada individuo responde ante los agentes que desencadenaron el estrés; reconoce en ella tres fases de respuesta:

1. Reacción de alarma (A): el organismo se encuentra alerta y comienza una valoración cognoscitiva de lo que está ocurriendo y afectando su espacio vital.
2. Etapa de resistencia (B): una vez detectado el agente estresor, el individuo reúne sus fuerzas físicas y psicológicas para soportar la presión que le

provoca. El tiempo que logra soportarlos estará determinado por qué tan útil resulte ser estar bajo ese nivel de estrés, por su capacidad de resistencia, así como la necesidad de aceptar ese desafío.

3. Etapa de agotamiento (C): si el individuo prolonga demasiado la resistencia o los efectos provocados por el estrés sobrepasaron en su totalidad el límite personal de resistencia, sobrevendrá de manera inevitable un agotamiento físico y emocional (Fontana; 1992).

La fase de resistencia determinará, a fin de cuentas, si el agotamiento se hace presente. El individuo deberá poner en juego toda experiencia y, sobre todo, depender en gran medida de sus procesos psicológicos para que su resistencia sea efectiva y evitar que éstos se vean afectados (Fontana; 1992). En la fase C, los procesos psicológicos son los que se ven mayormente afectados tanto a nivel cognoscitivo, como emocional y conductual.

Los efectos cognoscitivos del desgaste se pueden hacer visibles con la disminución o falta de concentración, distracción excesiva, incapacidad para recordar eventos frecuentes, lentitud en la respuesta, toma de decisiones sin meditación previa, poca organización, así como alteraciones en el pensamiento que le evitan a la persona ser crítica, objetiva y racional.

En lo referente a lo emocional, el sujeto vive preocupado y ansioso, tiende a sentirse enfermo sin causas lógicas aparentes, cambia repentinamente su personalidad normal al extremo contrario (de tranquilo y sumiso a autoritario y

violento, por ejemplo), la restricción moral queda en segundo plano y hay predisposición marcada para caer en depresión por falta de estima propia.

Las conductas alteradas decaen en problemas del habla como la incorrecta articulación de palabras, poco interés en actividades recreativas, el individuo se aleja de escuela o trabajo (o el núcleo estresante); aumenta el consumo de alcohol u otras drogas, hay insomnio, desgaste energético visible, conflictos con la autoridad, los sujetos pasan sus obligaciones a los demás aun cuando éstos no tengan absolutamente nada que ver, incluso se presentan tendencias suicidas.

Naturalmente, la intensidad o el daño serán de manera distinta entre cada persona y la presencia o ausencia de los efectos psicológicos, determinará si el individuo llegó a su límite de resistencia o ha logrado adaptarse a la situación.

De acuerdo con esta teoría, estar bajo estrés significa entonces, la respuesta y evaluación previa del agente estresor, así como la capacidad personal de hacerlo funcional y soportarlo, o en su defecto, se refleja en el agotamiento producto de la sobreexposición y la lucha por intentar vivir con él y ser productivo.

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

La presente teoría integra los dos conceptos anteriormente definidos. Basa su estudio en la idea de que el estrés no es únicamente producto de un estímulo

estresante, tampoco una respuesta individual, sino la interacción entre la persona y el entorno.

El estrés toma forma, de acuerdo con Lazarus y Lazarus (2000), al momento en que la influencia del estímulo estresante sobrepasa la capacidad personal para resistirlo. El aprendizaje a eventos previos, la experiencia personal y la lucha por sobrellevar la situación, determinan la presencia o no del estrés.

Los factores cognitivos juegan un papel importante en la presencia del estrés. Tener la capacidad mental para tomar el estímulo aversivo como reto, volverá nulo el efecto de dicha condición, mientras que si la amenaza se generaliza, terminará por ser inevitable su representación. De manera concreta, “lo que importa es la percepción del estímulo estresante, no tanto la existencia objetiva de éste” (Travers y Cooper; 1992: 33).

Los autores mencionados dictaminan que son cinco los procesos cognitivos que se deben considerar al conceptualizar el fenómeno estrés:

1. Valoración cognitiva: percepción del problema que conlleva a la experiencia.
2. Experiencia: situaciones similares vividas con anterioridad que le dan armas para familiarizarse con el ambiente estresante.
3. Exigencia: el estímulo por sí solo demanda una acción inmediata, la percepción del mismo, aunada a las necesidades personales y deseos, son las circunstancias que motivarán a actuar.

4. Influencia interpersonal: la potencialidad del estrés dependerá en gran manera de las personas que rodeen al sujeto y la manera positiva o negativa en que influyan con su presencia.
5. Estado de desequilibrio: ocurre cuando la exigencia supera la capacidad percibida. La persona tendrá que buscar la manera de adaptarse respecto a experiencias similares que le hayan ocurrido anteriormente.

Se deja claro entonces que estar bajo estrés indica la participación de factores subjetivos o valorativos. La adecuación del ambiente, la manera de integrar sus exigencias y los recursos que tiene la persona para satisfacerlas, serán factores que condicionen la presencia de tal atributo.

Es necesario señalar que aunque una situación externa comúnmente vivida, no ha causado estrés gracias a las capacidades personales y se ha superado tranquilamente, no implica que la respuesta personal será siempre la misma. Las exigencias nuevas que vayan surgiendo de acuerdo con la etapa de desarrollo que esté viviendo la persona, sus propios estilos de vida o la edad, podrán desgastarlo y hacerla reaccionar de manera estresada a un estímulo que anteriormente consideraba cotidiano, o viceversa, tener posteriormente la capacidad adaptativa para sortear una situación que siempre causaba tensión o desesperación. “La cantidad de estrés no está definida sólo por las demandas, sino por las demandas en relación a los recursos que se tienen para enfrentarse a ellas”. (Lazarus y Lazarus; 2000: 283).

### **1.2.3.1 El concepto integrador del estrés.**

Ya que se han descrito los tres enfoques teóricos del estrés, se presenta a continuación un par de conceptos de esta variable, los cuales integran en el contexto los procesos cognitivos que intervienen en su presencia y descansan en la naturaleza psicológica de la investigación.

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

La importancia de la presencia del estrés es la activación que despierta en el organismo para ser productivo diariamente. La funcionalidad de cada individuo obtendrá un calificativo positivo o negativo toda vez que los procesos cognitivos entren en acción y determinen cómo será percibido el estrés. “Así pues, el estrés es uno de los procesos adaptativos más importantes con que cuenta nuestro organismo, que implica todos los demás procesos psicológicos, pero de forma muy especial a los emocionales y a los motivacionales”. (Palmero y cols.; 2002: 424).

De esta forma se deja claro que la percepción del estrés es distinta para cada sujeto: mientras que para algunos puede ocasionar ansiedad o desesperación, para otros puede generar un estado de activación productivo que los conecte

directamente con sus actividades y contribuya a que las realicen de la mejor manera.

La diferencia que marca la interpretación personal del estrés, es asumirlo como eustrés o distrés propiamente. El manejo efectivo del estrés como lo argumentan Ivancevich y Matteson (1985), consiste en transformarlo en eustrés y obtener así una satisfacción intrínseca en lugar de episodios de ansiedad, una vez que se alcanza una meta desafiante.

Un ejemplo claro del eustrés puede notarse en las empresas que continuamente están encaminadas a cumplir metas específicas. El papel que los empleados juegan dentro de ellas, es tomarlas como desafío y tener en mente la satisfacción que obtendrán al realizarlas, así como los beneficios posteriores que obtengan, como los ascensos, bonos o retribuciones de tiempo.

### **1.3 Los estresores.**

La vida cotidiana se ve influenciada diariamente por novedades que pueden alterar las rutinas con las que se rige cada persona. Cambios de horario en los trabajos, discusiones familiares, visitas inesperadas, así como cualquier modificación de planes, generaran estrés en la persona, aun cuando éstos hayan sido percibidos de manera positiva.

A estos cambios anteriormente citados, Palmero y cols. (2002) los llaman estresores, pues su presencia afecta de manera automática la vida de las personas

al ocasionar cambios significativos que les llevarán a generar nuevas condiciones de adaptación y valorar detenidamente como van a responder ante ellos.

Cada individuo conoce su equilibrio interno y tiene un ritmo de vida distinto a los demás. Cuando los cambios llegan a modificar este ritmo de vida, su equilibrio psicosocial se rompe momentáneamente y dependiendo la intensidad del contexto, es decir, la realidad a la que ahora tenga que enfrentarse, así será su respuesta o facilidad de adaptación al entorno.

Palmero y cols. (2002), mencionan cuatro tipos de estresores. Tres de ellos de tipo psicosocial, los cuales, según su magnitud en los estilos de vida de la persona, se dividen en mayores o únicos, menores o vitales y cotidianos. El cuarto tipo es de carácter biogénico, que altera los procesos fisiológicos sin que los procesos psicológicos sirvan de mediadores.

Para su mayor entendimiento, se abre un espacio exclusivo para explicar cada estresor y su magnitud.

### **1.3.1 Estresores psicosociales: mayores, menores y cotidianos.**

Los cambios mayores hacen referencia a los que resultan extremadamente drásticos en la vida de la persona y que por influencia propia, tendrán un efecto traumático. Terremotos, inundaciones, guerras, violencia, enfermedades terminales y mutilaciones entran en este tipo de estresores.

Una característica esencial de estos estímulos, reside en la capacidad de afectar un amplio número de personas al mismo tiempo, sin que su capacidad perturbadora pierda fuerza sólo por afectar de manera colectiva. Por el contrario, pueden ser causantes de estrés post-traumático, es decir re-experimentar el suceso en sueños, recuerdos frecuentes, ilusiones y alucinaciones del acontecimiento o fobia a estímulos asociados o de algún carácter similar, por mínimo que sea su parecido.

Respecto a los cambios menores, es mejor denominarlos acontecimientos vitales estresantes, pues aunque su carácter no tiene magnitudes catastróficas, el peso es muy alto, dado el carácter individual y los cambios de trascendencia vital en la persona.

La vida conyugal (matrimonio, relaciones extramatrimoniales, separación o enviudar), paternidad (madre soltera, criar y educar a los hijos, síndrome de Down en el hijo), ámbito laboral (condiciones de trabajo, pérdida del mismo, jubilación), ámbito económico (cambio de estatus económico, robos, manejo inadecuado de finanzas, pobreza) factores familiares (relaciones frías y distantes, disfuncionalidad, adopciones, pérdida de seres queridos), son ejemplos claros de estresores de trascendencia vital.

Los estresores cotidianos o microestresores, por último, son todos aquellos acontecimientos de menor importancia pero de frecuencia alta, que si bien por su presencia en momentos determinados no causan alteraciones drásticas, su

sobreexposición puede alterar los procesos de adaptación y conservación de la salud. “Actúan cambiando los patrones de comportamiento automatizado y manteniendo la activación del estrés hasta que se produce una acomodación a las nuevas condiciones” (Palmero y cols.; 2002: 430).

Toda responsabilidad, relaciones sociales y sobre todo las contrariedades, son microestresores. Llegar tarde al trabajo por el tránsito, olvidar fechas especiales, reñir con desconocidos, el ruido de la ciudad, son ejemplos claros de estresores cotidianos. Aquí entra en juego la capacidad adaptativa y psicológica total del individuo, de modo que la manera de lidiar y predecir que estos estresores aparezcan determinará su valoración y grado de intervención en el estado de ánimo.

### **1.3.2 Estresores biogénicos.**

Este tipo de estresores eluden la capacidad individual para valorar de manera cognitiva su presencia, “por virtud de sus propiedades bioquímicas inician directamente la respuesta de activación del estrés sin el usual requisito del proceso cognitivo-afectivo” (Palmero y cols.; 2002: 431).

Las personas no se dan cuenta de su origen hasta que están padeciendo el estrés. Los cambios hormonales en la pubertad, el síndrome premenstrual, así como el mismo ciclo menstrual, el post-parto y la menopausia por sí solas, ocasionan un descontrol hormonal que llevan al sujeto al estrés notorio en los cambios de humor repentino y la hipersensibilidad.

La ingestión de sustancias químicas como nicotina, anfetaminas y taurina activan al organismo de manera súbita, sin que la persona pueda hacer mucho por su control. La reacción a factores físicos como dolor calor o frío extremos son también estresores biogénicos.

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

La orientación de la presente investigación se encuentra directamente relacionada con el ámbito laboral, por ello, se revisan con especial detenimiento en los estresores detectados con mayor frecuencia en este rubro.

De acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985), algunos estresores vistos frecuentemente en el trabajo son la ambigüedad de rol, la sobrecarga de trabajo, la responsabilización por otros, falta de cohesión en el grupo y el apoyo inadecuado del grupo.

La ambigüedad de rol consiste en no tener claro el papel que desempeña la persona en su trabajo, los objetivos que persigue ni sus alcances a nivel individual. Este tipo de estímulos pueden presentarse generalmente en las personas que trabajan por primera vez y son faltos de experiencia, al ascender puesto o cuando se marcan por primera vez las áreas de oportunidad a mejorar en a persona.

De acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985) el efecto estresante no tiene por qué limitar a la persona ni hacerla menos productiva, es aquí donde la lógica común

de buscar trabajo por convicción y mejora de condiciones sociales, aunada a las capacidades individuales de superación, deben entrar en juego para lograr la adaptación, la mejora de condiciones y superar la posible reducción de autoestima, la desmotivación y la inferioridad que pueda causar esta condición en el trabajo.

La sobrecarga de trabajo es la incapacidad individual de soportar grandes cantidades de tarea en tiempo y frecuencia constante.

Cuando el empleado percibe que tiene poco tiempo para realizar demasiado volumen de trabajo, es una sobrecarga cuantitativa; mientras que si el trabajador, independientemente del tiempo que tenga para llevar a cabo un trabajo se percibe sin las cualidades necesarias, no posee la habilidad necesaria o la calidad es demasiado elevada, la sobrecarga se vuelve cualitativa (Ivancevich y Matteson; 1985).

Efectivamente, la sobrecarga de trabajo es totalmente subjetiva: mientras que para una persona, las funciones que realiza en el tiempo y la forma impuestos, pueden ser razonables, para otras resultará una demanda excesiva que no pueden cubrir. Dependerá en gran medida de las capacidades individuales, la confianza en sí mismo y la tolerancia a la frustración lo que determinará cumplir con las actividades o sufrir de excesiva tensión, insatisfacción y baja autoestima, así como problemas de salud relacionados con el colesterol y frecuencia cardíaca.

En el mismo sentido, la responsabilización por otros consiste tener a cargo un número de personas por las cuales el sujeto funge como representante de sus resultados, aun cuando el trabajo sea en equipo, pues él es quien debe asumir el compromiso por el trabajo en conjunto.

El estrés aparece aquí cuando aparte de tener las responsabilidades propias del trabajo, se entrelazan con las decisiones interpersonales de quien se tiene a cargo. El evitar que sean desagradables, ser responsables de su salud, evitar conflictos con ellos o no ser un buen líder, traen como consecuencia presencia inevitable de estrés.

La falta de cohesión en el grupo de trabajo es la deficiencia de integridad. Si los objetivos del trabajo requieren de la integración de cada miembro del equipo y existe esta falta de cohesión, lo más probable es que se viva con el temor de llegar a perder el puesto por no cumplir con lo acordado, con tensión causada por problemas interpersonales, así como los cambios de conducta que se puedan presentar por intentar conservar la unión del gremio.

Por último, el apoyo inadecuado de grupo es un efecto de la falta de cohesión. El apoyo debe ser incondicional desde el lado laboral hasta el afectivo, al perseguirse una meta en común. La convivencia sana y los acuerdos democráticos en la repartición del trabajo garantizan la disminución de estrés en cada uno de los trabajadores. Un apoyo inadecuado, aunque sea de uno de los miembros, merma de manera significativa el desempeño y propicia por ende, la presencia del estrés.

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

Toda emoción tiene su sustento en el pensamiento. El proceso inicia al evaluar en qué medida interviene un suceso y posteriormente, designarle una emoción para determinar si es benéfica o perjudicial.

En términos de estrés, el pensamiento juega un papel muy importante. Es necesario recordar que la percepción de un evento es lo que determina la presencia del estrés ligado a la manera en que se pueda lidiar con él. Una persona que es optimista lleva menor riesgo de quedar bajo estrés, que alguien pesimista.

Un pensamiento distorsionado es capaz de propiciar episodios de estrés. Se entiende por distorsión aquella evaluación inadecuada que impide percibir de manera clara un suceso y generalmente, carece de razón.

Cungi (2007) señala que existen diferentes procesos de distorsión que facilitan la presencia del estrés, como son: la inferencia arbitraria, abstracción selectiva, minimización y maximización, sobregeneralización, la personalización y el pensamiento dicotómico, los cuales se explican a continuación.

- Inferencia arbitraria: es una conclusión sin fundamentos. La persona supone adivinar que se piensa de él a manera de crítica o evaluando únicamente aspectos negativos. “Todos piensan que soy torpe” o “aunque me esfuerce saldrá mal” son frases que reflejan ejemplos claros.

- Abstracción selectiva: la persona únicamente observa la parte negativa de las situaciones y a partir de ella hace conjeturas.
- Minimización y maximización: subestimar las tareas que resultan bien y exagerar los fracasos.
- Sobregeneralización: la persona obtiene conclusiones generales a través de un solo evento y se queda con la creencia de que el resultado siempre será el mismo.
- Personalización: el sujeto asume las consecuencias desafortunadas sintiéndose responsable aun de las que no tienen que ver directamente con él. Carga con culpas propias y de los demás.
- Pensamiento dicotómico o polarizado: la persona es totalmente extremista y su mundo se cierra a dos opciones polarizadas: bueno o malo.

Un pensamiento positivo y un análisis detenido de la situación, favorecerán a los procesos cognitivos aligerar el estímulo estresor y sus efectos negativos.

### **1.5 Moduladores del estrés.**

Enfrentar el estrés significa valerse de todos los recursos personales para determinar su presencia y desarrollo. Aunque las características del individuo marquen la pauta para propiciar la permanencia o no de dicha condición, existen factores socioculturales que influyen directamente en su apreciación y desarrollo; “los denominados moduladores, es decir factores imprescindibles para determinar y

predecir cuál será el curso del proceso de estrés y sus repercusiones sobre la salud... pueden destacar por ser capaces de determinar a casi todos los elementos que constituyen el núcleo del estrés” (Palmero y cols.; 2002: 527).

El autoconocimiento y autocontrol, la influencia social y el tipo de personalidad son moduladores esenciales de la respuesta ante el estrés.

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

De acuerdo con Palmero y cols. (2002), la percepción del control es la creencia individual sobre el grado en el que cada persona puede sobrellevar obstáculos hasta llegar a la meta que persigue o tolerar un ambiente frustrante. Incluso el creer que se tiene control sobre el ambiente, aun cuando esto no sea del todo cierto, protege al individuo de efectos negativos que podría asignarle el estrés.

Se requiere especialmente del autoconocimiento y el autocontrol para de esta manera encaminar todas las armas personales necesarias a lograr los objetivos impuestos. Entre más experiencias e interacciones se tengan con el ambiente y el contexto que pueda originar el estrés, mayor es el control que puede tener la persona sobre sí mismo y sobre sus conductas adaptativas.

El cortisol es una hormona que regula el nivel de glucosa, metabolismo y actividad en las personas. A mayor cantidad de esta hormona es factible es poner alerta a las personas para el desarrollo y resistencia en actividades. Un control

percibido ante las situaciones aumenta al mismo tiempo la producción de cortisol, garantizando la adaptación y resistencia de la persona en ambientes que pueden resultar desfavorables (Palmero y cols.; 2002).

### **1.5.2 El apoyo social.**

Contar con el apoyo de familia, amigos y personas estimadas por el sujeto ligado a las cualidades personales, beneficia la salud de las personas.

Palmero y cols. (2002) explican que la influencia de las personas queridas resta potencial negativo al agente estresor. Primeramente reduce o elimina su impacto, lo ayuda a enfrentar la situación y amortigua la experiencia.

La cercanía del individuo respecto a sus redes sociales y la certeza de saber que cuenta con varias personas que están brindándole apoyo incondicional cada vez que lo necesite, mejoran indudablemente autoestima, afecto y de manera directa, influyen también en la percepción de control ante los agentes estresores.

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

Existen estilos de conducta que favorecen la presencia e intensidad del estrés. Cuando se observan individuos que por lo general tienen un ritmo de vida acelerado, argumentan estar constantemente ocupados, apresurados, impacientes y de un humor bastante irritable, es fácil inferir que viven bajo estrés constante.

A este tipo de personas se les asocia con un patrón de conducta denominado tipo A. Son individuos que se preocupan demasiado por su imagen personal y profesional, por lo cual, constantemente buscan la manera de plantearse objetivos y metas a corto plazo. Su alta competitividad los hace reaccionar con ira y hostilidad en cualquier obstáculo que se les presente, (Cascio y Guillén; 2010).

De acuerdo con Travers y Cooper (1997), una persona de conducta tipo A, es fácil de notar, ya que presenta las siguientes conductas: impaciencia, forma apresurada y enfática al hablar, se mueve, camina y come con rapidez, efectúa dos actividades a la vez, hay poco interés por conductas afectivas, tiende a ser el centro de atención, se culpa por haber descansado, es demasiado organizada y tiende a ser hostil con personas tipo A en su entorno.

Por su parte, los sujetos del tipo B, tienen un ritmo de vida totalmente contrario al tipo A: suelen encontrar la misma productividad que los sujetos del otro tipo en un ambiente de recreación pausada, se permiten ratos de ocio recreativo, son pacientes y escuchan a los demás, les gusta dar y recibir afecto y presentan un gusto elevado por la convivencia.

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

Otra gran diferencia marcada en la personalidad tipo A y la tipo B, son los riesgos a la salud que la primera desencadena en el individuo.

“Se han hallado fuertes asociaciones entre el patrón tipo A y las enfermedades cardiovasculares... muestran una tasa de trastornos coronarios seis veces superior al resto de las personas” (Cascio y Guillén; 2010: 187-188).

Someter al organismo a un desgaste constante y a un ritmo de vida acelerado, mantiene la frecuencia cardiaca elevada. Los sujetos tipo A correrán un riesgo mayor a padecer alteraciones cardiacas que aquellas personas donde la edad, el colesterol y la presión sanguínea predisponen este tipo de enfermedades (Cascio y Guillén; 2010).

Los estilos de vida permiten clasificar a la persona en cualquiera de estos dos tipos de conductas. Tal vez una evaluación eventual de las ocupaciones que tiene cada individuo y los efectos que están causando en él, sea lo ideal para favorecer directamente su salud.

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

A lo largo de la investigación se ha citado los efectos que el estrés puede ocasionar directamente en la salud del individuo. Las enfermedades cardiacas se relacionan con el estrés por la predisposición de la conducta tipo A en las personas. Lamentablemente, no son sólo esos los padecimientos que se suelen tener al buscar una adaptación a los estresores mayores, vitales o cotidianos.

Selye determinó que existen enfermedades de adaptación al estrés que son comúnmente compartidas por las personas ante la ineficaz manera de mantener o restaurar la homeostasis, lo cual es señal que no es el agente externo como tal el que desencadena los padecimientos, sino el intento fallido del organismo por asimilar los estresores (Ivancevich y Matteson; 1985).

Las enfermedades de adaptación con mayor índice de aparición son la hipertensión, úlceras, diabetes, jaquecas y el cáncer, sobre las cuales es indispensable señalar que no es el estrés el desencadenante directo, sino su presencia constante la que favorece a que se presenten con mayor facilidad.

A continuación se agrega un mayor énfasis a la información anterior, explicando la influencia del estrés en las enfermedades de adaptación más frecuentes.

- Hipertensión: es una enfermedad de los vasos sanguíneos que hacen fluir la sangre a una presión elevada. Cuando la persona se encuentra bajo el efecto del estrés, se comprimen las paredes arteriales, aumentando la presión en el flujo sanguíneo.
- Úlceras: lesiones inflamatorias en las paredes del estómago o intestino, cuyo origen está en niveles altos de cortisona en la persona. Durante los periodos de estrés, la fabricación de esta sustancia por parte del organismo, es sumamente elevada.

- Diabetes: consiste en la deficiencia en la producción de insulina, lo que impide absorber suficiente azúcar de la sangre. El estrés por sí solo aumenta el nivel de azúcar en la sangre demandando una sobreproducción de insulina y debilitando al páncreas, incluso permanentemente.
- Jaquecas: son resultado de la tensión muscular prolongada ante agentes estresores.
- Cáncer: existen células en constante mutación en el cuerpo que de no ser destruidas por el sistema inmunológico pueden ocasionar tumores malignos. El estrés produce alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico que impiden su ciclo normal en el combate defensivo, predisponiendo dichas alteraciones.

Una vez expuestas las características relevantes, causas, clasificaciones y consecuencias del estrés, se examinarán en el siguiente capítulo los pormenores de la segunda variable: el desgaste ocupacional.

## **CAPÍTULO 2**

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

Una de las actividades más importantes en el desarrollo personal del ser humano es el trabajo. Para algunos puede ser la manera de reflejar el éxito de ser profesionalista y desarrollar el potencial cimentado tras años de estudio. Algunos otros lo pueden ver como el medio indispensable para obtener ingresos económicos y sustentar tanto su vida individual como familiar o bien, como una necesidad permanente que garantiza una percepción social positiva dentro de un ambiente cultural. Lo cierto es que dependiendo de cada una de las percepciones que se tenga del trabajo, así mismo serán las satisfacciones que se tengan del mismo.

Como en cada red social en la que se encuentre el individuo, habrá factores que hagan de la convivencia un ambiente agradable para permanecer dentro de ella. Dentro del ambiente laboral, lo ideal para todo trabajador y para toda empresa, sería que éste se sintiera cómodo con lo que hace, feliz de realizarlo y sobre todo, quedar satisfecho de que todo lo que realiza en la organización le reditúa en tiempo, economía y esfuerzo de manera positiva.

Sin embargo, los ideales se ven limitados cuando las condiciones de trabajo no son favorables, o la empresa cree que lo son, pero no así sus trabajadores; también si el sueldo no es congruente con el esfuerzo y tiempo, si las relaciones interpersonales no son satisfactorias o en teoría los empleados manifiestan tener una

satisfacción laboral generalizada, que bien puede estar mal referida, pues el trabajador ha encontrado una zona de comodidad y conveniencia en un trabajo que lejos de estar conforme, sólo lo hace por falta de algo mejor en ese momento. Situación que desfavorece tanto a la empresa como a sus trabajadores en general.

Con todo esto, los empleados pueden ir siendo invadidos por el estrés, de modo que se produzca cada uno de los efectos anteriores y con el paso del tiempo, llegar a sentirse desmotivados, desganados y con una apatía general por el trabajo, que puede verse reflejada en ausentismo, problemas con compañeros o subordinados y de manera final, en el desgaste personal total para efectuar el trabajo.

Es así como de manera progresiva el desgaste ocupacional va apareciendo en algunos trabajadores, pero, ¿cómo es posible detectarlo a tiempo, cómo separar el burnout de las ideas organizacionales, del hecho que quizá sea un empleado rebelde o inconforme ante un todo que marcha perfectamente?

Para ello, la presente investigación abre un apartado especial acerca del burnout, sus tres componentes principales, así como la relación de su presencia con los efectos del estrés en la persona y la manera en cada empresa podría hacer algo por evitar su permanencia.

## **2.1 Marco conceptual.**

Antes de comenzar a explicar los aspectos teóricos del desgaste ocupacional, es necesario comentar nuevamente que a lo largo de la investigación y la lectura del presente capítulo, los términos desgaste ocupacional y burnout hacen referencia a un mismo concepto y que se partirá, al igual que el tema referente al estrés, desde sus antecedentes históricos y la delimitación del concepto, para posteriormente, en la definición, dejar claro a que se está refiriendo cuando se habla de este fenómeno laboral.

### **2.1.1 Antecedentes históricos.**

Una persona sana es aquella que además de no contar con una enfermedad o recurrir a consulta médica, también se encuentra gozando de un equilibrio con su entorno, factores personales interpersonales y ambientales, es decir, no sólo la ausencia de enfermedades ni los signos de algún malestar físico-orgánico, sino el bienestar biológico, social y psicológico de cada individuo (Uribe; 2000).

Dentro del ámbito laboral, cada uno de los participantes de una empresa, negocio o establecimiento, deben contar con la salud necesaria para realizar las exigencias que el mismo trabajo les solicita. La insuficiencia para seguir en él, el exceso de trabajo o bien, el estrés que le pueda generar su trabajo, pueden estar afectando directamente su salud y por lo tanto, su rendimiento en el trabajo.

Hablar de burnout o desgaste ocupacional es hacer referencia a una consecuencia del estrés, presentado en el campo laboral principalmente, identificado en las personas que no logran rendir ni cumplir sus expectativas laborales, a pesar de todo su esfuerzo por conseguirlo (Cascio y Guillén; 2010).

El término burnout, que en castellano significa quemado, tiene su origen en Norteamérica, fue utilizado por primera vez en 1974 por Freudenberger, quien identificó esa falta de suficiencia e incapacidad para llenar expectativas en profesionistas cuyo desempeño tiene contacto con el servicio al público. Tres años después, Maslach se familiarizó en el estudio y llevó el término burnout a la Asociación Psicológica Americana, argumentando que esas actitudes eran cada vez más notables en los trabajadores de los servicios humanos al paso de los años (Cascio y Guillén; 2010).

Para el año de 1981, por primera vez se llevó a cabo una conferencia nacional sobre el burnout, en ella se señaló la influencia de tres factores principales para el desarrollo de este síndrome:

1. La gran importancia que los servicios humanos tienen respecto al bienestar individual y colectivo de las personas.
2. La demanda de calidad en los usuarios de servicios sociales educativos y sanitarios.
3. La noción completa de los efectos negativos del estrés tanto en las personas como en el medio ambiente.

### **2.1.2 Delimitación del concepto.**

Es necesario señalar que la presencia del burnout trae consigo la disyuntiva de ser considerado como un estado o un proceso mental adaptativo en el individuo. Esto debido a los enfoques que lo abordan y estudian. Aunque también se debe mencionar que dichas perspectivas encajan en que el desgaste ocupacional aparece en el individuo como respuesta al estrés laboral crónico (Guillén y Guil; 2000).

La disyuntiva anteriormente mencionada, parte precisamente de dos perspectivas que lo conceptualizan de manera distinta: la clínica y la social.

La perspectiva clínica está mayormente sustentada por los trabajos de Freudenberger que hacen referencia a un estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés alcanzado por el individuo, producto de la prestación de sus servicios, los cuales no son congruentes con las expectativas que se plantean (Tonon; 2008).

Aunado a lo anterior, el estado se puede apreciar por la combinación de fatiga emocional, física y mental, poca capacidad de resistencia, alcance y logro, bajo interés por el trabajo e incluso baja autoestima (Cascio y Guillén; 2010).

Por otra parte, la perspectiva psicosocial parte de los trabajos de Maslach, quien veía al burnout como un síndrome compuesto por una triada de elementos universales: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización

personal. De este concepto se partió para posteriormente integrarlo como un proceso adaptativo ante las situaciones presentadas producto del estrés laboral (Cascio y Guillén; 2010).

Al ser un proceso adaptativo, se vuelve integral en el individuo, es decir, le da herramientas para poder sobrellevarlo e intentar una búsqueda de alternativas que no lo dejen “quemarse” y logre seguir siendo funcional. Contrariamente, considerarlo un estado, sería sinónimo de tratamiento clínico y de poca esperanza para reintegrar al afectado a un ambiente laboral.

Enseguida se presenta su conceptualización para darle un entendimiento más aterrizado a lo que es el burnout y sus componentes.

### **2.1.3 Definiciones.**

Al ser un campo de estudio reciente, el burnout no ha logrado tener un concepto general al cual se acuda permanentemente cuando se hable y se hagan investigaciones en su campo, sin embargo, si se han hecho bastantes definiciones con base en los estudios realizados desde la década de los setentas hasta hoy en día, principalmente basados en los estudios de Maslach, quien considera al burnout como una combinación de agotamiento emocional, actitudes impersonales y negativas hacia sus responsables, así como una notable falta de realización personal (Guillén y Guil; 2000).

La Organización Mundial de la Salud define al burnout con tres términos: agotamiento, que engloba cansancio, debilidad, fatiga, pérdida de energía y propósito; desilusión, asociado con decepción, pérdida de ilusión, sueños y objetivos; y retiro, referido a la apatía, pérdida de sociabilidad y proyecto de vida (Colombo y Muruaga; 2006).

En el campo de la psicología podría notarse de manera directa la presencia del burnout, dada su condición psicoafectiva al momento de estar en contacto con el sujeto que lo padece.

Si dentro de su trabajo la persona manifiesta sentirse con falta de energía y entusiasmo, bajo interés por prestar sus servicios, un trato inadecuado y cínico a quien presta sus servicios, frustración, rechazo y la idea recurrente de abandonar sus labores, entonces se estará hablando de burnout (Guillén y Guil; 2000).

La persona con burnout no lo experimenta de manera súbita, es decir, no sucede que de la noche a la mañana se verá totalmente agotado y sin la facultad personal para cumplir con su trabajo, sino que empezará con actitudes negativas, las ganas de tener quizá mayor tiempo de descanso, tendencia al absentismo, trato irrespetuoso hacia clientes, hasta que con el paso del tiempo las actitudes sean mayormente marcadas como el caso de la desmotivación total, frustración y falta de energía para realizar cualquier actividad.

El desgaste emocional comienza cuando el individuo se encuentra expuesto frecuentemente al estrés que le produce estar bajo el ambiente laboral, se genera posteriormente una sobrecarga y termina cuando todo el estrés pasa a su psique, logrando un efecto de apatía, falta de confianza en sí mismo e inutilidad (Cascio y Guillén; 2010).

Con lo anterior, el burnout o desgaste emocional puede definirse “como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, escaso autoconcepto, y pérdida del interés hacia los clientes por parte de los profesionales de las organizaciones de servicio” (Uribe; 2010: 2).

#### **2.1.4 Componentes del desgaste ocupacional.**

A lo largo del desarrollo del capítulo, se han mencionado características del síndrome del burnout que lo hacen evidente en la persona que lo padece. De manera detenida, se hace a continuación una especial explicación sobre los tres componentes principales del desgaste ocupacional, para lo cual se retomará a Uribe (2010), así como a Cascio y Guillén (2010).

- 1) Cansancio emocional (agotamiento): es la sensación de no poder dar más como persona a nivel afectivo; encontrarse fatigados, cansados y con la energía disminuida por completo. El contacto cotidiano y directo sobre las

otras personas termina por desgastar al individuo, llevándolo a percibirse emocionalmente vencido.

- 2) Despersonalización: es el desarrollo de sentimientos negativos, respuestas frías e impersonales, incluso cínicas hacia las personas. Se genera un endurecimiento emocional que posiciona al individuo a creer que lo que le ocurre a los demás es merecido, incluso se llega a disfrutar en cierto modo la desgracia ajena.
- 3) Falta de realización personal: incluye toda tendencia a evaluarse negativamente como persona, no sentirse capaces de realizar el trabajo, afectando de manera directa la relación con las personas por las que se encuentra trabajando.

## **2.2 Factores desencadenantes.**

La aparición del burnout en los trabajadores, como se ha mencionado, será de forma gradual. La interacción entre el trabajo y el medio ambiente es la que se encargará de determinar la presencia de dicha perturbación y la manera en que vaya afectando a quien lo presenta.

Cascio y Guillén (2010) detectan cuatro factores que son desencadenantes del burnout:

1. Ambiente físico y contenido del puesto: en el que destacan, entre otros elementos, el lugar donde se está trabajando, las condiciones físicas donde se labora, la higiene y la temperatura. Entra también el estrés que produce el puesto mismo: turnos, horarios, sobrecarga de trabajo, zona de riesgo y la facilidad que tenga el sujeto para emplear todas sus habilidades, retroalimentación e identidad con su puesto.
2. Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera, que pueden conllevar ambigüedad de rol y conflicto de rol. Las relaciones que se tengan con los compañeros, jefes inmediatos y trato al cliente, así como la promoción que pueda tener el trabajador gracias a sus conocimientos.
3. Estresores relacionados con nueva tecnología: este componente social avanza demasiado rápido. La capacidad para adaptarse, saber que puede sustituir personas, manejarla y competir contra quien ya lo hace y tiene menor edad, es otro factor a considerar.
4. Relación trabajo familia: trasladar los conflictos familiares al trabajo, que la misma familia sea la accionista de la empresa o los problemas que pueda ocasionar estar más tiempo en la empresa que en el hogar.

Algunos otros factores pueden ser el género (el varón por lo general tiene trabajos más pesados y desgastantes), estado civil (refiriéndose al apoyo emocional que aporte el cónyuge), la edad de la persona y el tiempo que lleve desempeñando el mismo puesto. Por último, la personalidad influirá directamente: los sujetos más dedicados a lo profesional, idealistas, que se identifican con los problemas de los

demás, obsesivos y de baja autoestima, son los que se encuentren mayormente propensos al burnout (Tonon; 2008).

### **2.3 Estrategias de afrontamiento.**

Una empresa no sólo se rige por las personas al mando, sino por todos los que en unión de escalafones la conforman. De misma forma, el burnout podrá presentarse en cada uno de los trabajadores sin la discriminación previa de atacar al gestor o al subordinado.

La aparición del estrés en el ámbito organizacional es un efecto del cual no se puede estar exento mientras la persona siga formando parte de ese contexto, mas no así los efectos negativos que el estrés produce por sí mismo.

El papel de la empresa para que sus empleados sigan siendo productivos y con ello alcancen sus metas establecidas, ya sean calidad, producción, permanencia y/o impacto en el mercado, debe estar enfocado en controlar y reducir los efectos del estrés con programas o estrategias de intervención organizacionales e individuales. Es por ello que en el análisis y estudio de la prevención del burnout, existen dos enfoques: el organizacional y el individual.

En cuanto a las medidas de intervención organizacional, en primera instancia, los administradores deben reconocer la existencia del estrés laboral y qué tan alta es la necesidad de acción mediante la observación de síntomas y signos característicos

del estrés; posteriormente identificar el origen del estrés y sus efectos negativos si el empleado, lejos de tomar como un reto el ambiente estresor se encuentra desgastado o en conflictos recurrentes; finalmente, intervenir en el problema, tomando las medidas que se consideren necesarias para eliminar los factores causales (Cascio y Guillén; 2010).

Otra manera en la que puede intervenir la empresa, es la implementación de políticas de base fundamental en la comunicación con el personal. Con ello buscaran reducir el nivel de estrés, mediante sistemas de motivación y satisfacción laboral, participación del empleado en toma de decisiones, entrenamiento y reconocimiento de habilidades sociales y de trabajo en equipo, así como incentivos de carácter espacio-tiempo, como periodos vacacionales, jornadas laborales, permisos o visitas familiares. (Guillén y Guil; 2000).

Kreitner (1997) sugiere a las empresas ubiquen y utilicen amortiguadores que reduzcan la aparición de trabajadores con signos y síntomas de burnout. Se entiende como amortiguador todo recurso o cambio administrativo que se implementa con el fin de aligerar la carga de trabajo y la reducción del estrés laboral, para evitar de manera efectiva el burnout. Entre ellos se encuentra el aumento de personal o de equipo donde el trabajo sea mayor o requiera de esfuerzo significativo, libertad para la toma de decisiones, reconocimiento de logros, tiempo libre, competencias equitativas y la filosofía de la empresa que parte de la disminución de cantidad y aumento de calidad.

“Facilitar una supervisión adecuada, establecer con claridad los distintos roles profesionales, manejar los sistemas de comunicación e intentar establecer unas condiciones correctas de los diversos puestos de trabajo” (Guillén y Guil; 2000: 291); todas ellas son estrategias que cualquier empresa debe incluir en su desarrollo e interés por mantener un equilibrio entre ella y sus trabajadores.

Las intervenciones individuales están encaminadas a “mantener una favorable opinión de sí mismo y no acelerar los procesos y sistemas para alcanzar metas, intentando que el trabajo no cambie la vida normal de la persona abordando éste de una forma positiva y enriquecedora” (Guillén y Guil; 2000: 289).

El trabajador deberá poner en juego todas sus herramientas personales para evitar o saber controlar los estresores en su trabajo y afrontar de manera competente los efectos que pueden ocasionar el burnout.

Se tiene conocimiento acerca de que la personalidad del sujeto ayuda a encarar los problemas y evitar el desgaste. En el ámbito laboral, un trabajador con personalidad dura, es decir, con mayor implicación, control y desafío, está capacitado para reaccionar ante los estresores de manera efectiva. La implicación hace referencia a cómo el sujeto necesita que exista trabajo para dedicarse a él y ser productivo, o lo que es lo mismo, depender del empleo. El control es la percepción que el trabajador tiene acerca de lo que está ocurriendo en su entorno, lo cual le proporciona seguridad y energía para mantenerlo, mientras que el desafío es toda

aquella actitud positiva y de reto ante cualquier cambio dentro de su trabajo (Guillén y Guil; 2000).

Para aquellos que no posean este tipo de personalidad, de acuerdo con Cascio y Guillén (2010), existen medidas y técnicas personales que el individuo puede detectar y desarrollar con el fin de adaptarse a las situaciones desgastantes en su trabajo. Dichas técnicas encaminadas al autocontrol y autorregulación son las de relajación y meditación, encaminadas a proporcionar al individuo conocimientos acerca de sus estados biológicos, son mejor conocidas como técnicas de biofeedback; incluyen practicar ejercicio físico, así como tres técnicas cognitivas y de autocontrol específicas para hacer productivos los efectos de los estresores:

1. Detención del pensamiento: cuando la persona inicia con una serie de pensamientos persistentes, sobre todo negativos o pesimistas, los cuales impiden resolver la situación, es indispensable el control de la persona, la imparcialidad en el análisis y la correcta salida del problema.
2. Solución del problema: son herramientas mostradas al trabajador para que al momento de identificar y reconocer el problema, sepa tomar las decisiones adecuadas, sin estar acelerado ni precipitado al momento de llevarlas a cabo.
3. Reestructuración cognitiva: son técnicas y procedimientos ofrecidos al sujeto para que reorganice la percepción inicial del problema y pueda apreciarla de manera distinta.

Naturalmente, el carácter y las destrezas personales marcarán pauta para el desarrollo del burnout, sin embargo, desde que la persona comienza a verse desgastada o con una actitud negativa hacia el trabajo, puede iniciar con el camino de la retroalimentación laboral, preguntando a sus compañeros, a su misma familia o jefes directos si han percibido en él dichas conductas y comenzar con las técnicas anteriormente descritas.

## **2.4 Medición.**

La medición del burnout, como se ha venido explicando, es demasiado reciente. “En sus inicios, el burnout fue descrito mediante técnicas proyectivas, entrevistas, observaciones clínicas, autoinformes y cuestionarios” (Uribe; 2010: 5). Actualmente existen instrumentos mayormente confiables. Se han creado escalas de medición que abordan los tres principales factores en los que el burnout se vuelve detectable: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; tales instrumentos son: el Maslach Burnout Inventory (MBI), Burnout Measure (BM) y El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT). (Uribe; 2010).

De acuerdo con Guillén y Guil (2000), el MBI es el más utilizado para la medición del burnout. A partir de de la década de los 90, cuando su actualización de reactivos se redujo de 47 a 22, gracias a las diferentes condiciones psicosociales de los individuos, fue que alcanzó su mayor auge, con lo que sirvió de base en distintos

países europeos y latinoamericanos como modelo de creación de nuevos instrumentos adecuándolos, cada uno a su cultura.

Cabe mencionar que cada una de las escalas existentes, aunque ligadas al mismo fin de describir, medir y evaluar los efectos del burnout, se han enfrentado con variables socioculturales distintas en cada país en las que se han aplicado, existen “variables demográficas, organizacionales, profesionales y de salud, dignas de ser estudiadas para la comprensión del síndrome burnout... además, es importante determinar el impacto del fenómeno en términos de productividad y eficacia laboral, principalmente sobre los efectos de la salud individual y de las organizaciones en lo social y lo productivo” (Uribe; 2010: 7).

Para el caso de México, existe la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (Burnout) del autor Jesús Felipe Uribe Prado, construida en el año 2010, la cual ha considerado las variables culturales anteriormente descritas, con la cual en la presente investigación se obtendrán las mediciones sobre dicha variable.

## **2.5 Satisfacción versus insatisfacción laboral**

Existen dos fenómenos sumamente importantes en materia de satisfacción laboral que captan la atención y hacen de su estudio una necesidad primordial para el desarrollo de cualquier empresa. El primero es encontrar que sólo el 12% de los trabajadores reportan insatisfacción en su trabajo; el segundo, que existen bajos

niveles de correlación entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo (Landy y Conte; 2006).

En primera instancia, la información anterior podría lanzar la idea general de que no es necesario estudiar ambos fenómenos, si a fin de cuentas los trabajadores están satisfechos y de alguna manera rindiendo en su trabajo; sin embargo, es la misma cifra de satisfechos lo que orilla a continuar la indagación de cómo los trabajadores logran esta satisfacción, qué mecanismos cognitivos conductuales están desarrollando para mantenerse en una empresa y cómo logran romper el mito de que los empleados rara vez se quejan de sus condiciones de trabajo.

En la década de los 70 se realizó una investigación acerca de los dos fenómenos anteriormente mencionados, en ella se afirma que existen diversas formas de satisfacción e insatisfacción laboral, y que incluso en las mismas insatisfacciones se encuentra la motivación para poder encontrar comodidad en el trabajo a posteriori. Si a esto se le agrega que la correlación con las conductas negativas en los trabajadores hacia su empresa es relativamente baja por el índice de satisfacción en sus múltiples modalidades, se justificaría claramente el por qué existen cifras bajas de insatisfacción laboral (Landy y Conte; 2006).

Cabe señalar que las características de la satisfacción laboral recaen en la autonomía, creatividad, responsabilidad, la rotación de las tareas vista por los prestadores de servicios; hay un énfasis especial entre la interacción y relación trabajador-trabajador y trabajador-patrón, así como en lo benéfico- convencional, es

decir, las ganancias económicas y el esfuerzo por obtenerlas al momento de realizar el trabajo (Granda; 2006).

Para el año 2000, estos trabajos se retomaron remarcando que existen cuatro formas de satisfacción laboral y dos de insatisfacción laboral, que atienden al empleado como resultado de la interacción de tres variables fundamentales: discrepancia entre expectativas del trabajo y lo obtenido gracias a él, cambios en metas o aspiraciones laborales como resultado de la interacción con el trabajo actual y el grado de compromiso del trabajador al detectar sus problemas y cómo enfrentarlos (Landy y Conte; 2006).

Las formas de satisfacción e insatisfacción son las siguientes:

- Satisfacción progresiva: bienestar total del trabajo, el cual se ve alimentado aún más cuando se sigue creciendo dentro de la empresa gracias a las oportunidades y niveles de aspiración de cada trabajador.
- Satisfacción estable: satisfacción en la cual la persona disfruta de su puesto a pesar de no encontrar más incentivos de desarrollo en él, busca su nivel de aspiración en otras áreas de la vida.
- Satisfacción conformista: la persona es estable con el puesto que posee, tanto que su nivel de aspiración se queda de lado, dado a que en el puesto y las responsabilidades que desempeña, ha encontrado una zona de comodidad permanente.

- Insatisfacción constructiva: periodo de insatisfacción en el trabajador en el cual busca la manera de sobrellevar la situación, alternativas para la mejora del trabajo y en cierto modo, un nivel de aspiración y crecimiento dentro de la empresa.
- Insatisfacción fija: malestar total en el trabajo; la persona no busca ninguna alternativa a mejorar su condición, la tolerancia a la frustración es nula y la sobrecarga de problemas cada vez es más notoria.
- Seudo- satisfacción: la persona, a pesar de estar insatisfecha, permanece en el trabajo. Encuentra algún significado conveniente para persistir ahí, e incluso puede manejar la situación alegando que se encuentra cómodo en él.

Lo anterior viene a demostrar por qué las cifras de personas satisfechas en su trabajo sean tan altas, sin embargo, esto no quiere decir que la empresa sea sana o se encuentre encaminada hacia los fines que persigue.

Mientras que la satisfacción laboral puede entenderse como la actitud general que un individuo tiene hacia su trabajo, la insatisfacción laboral queda definida como el grado de malestar que manifiesta el trabajador producto de su mismo empleo.

La insatisfacción laboral es detectable mediante el comportamiento del trabajador, asociado a factores psíquicos como la desmotivación, ansiedad y estrés; en la empresa, se vincula con el ausentismo, renuncias o riñas internas. Los factores

que la componen generalmente son visibles en relación con el puesto de trabajo, empresa, salario, política de asenso y con el jefe o superior (Granda; 2006).

El compromiso de cada empresa comienza por detectar cada uno de los factores que pueden desencadenar la insatisfacción laboral; fomentar cambios ligados a la comunicación, rendimiento y reconocimiento de los trabajadores y principalmente, efectuar las evaluaciones correspondientes en periodos no tan espaciados, para mantener así un excelente rendimiento laboral.

## **2.6 Calidad de vida en el trabajo.**

Antes de adentrarse en la definición y características de la calidad de vida en el trabajo, es necesario partir del concepto de calidad de vida, la cual puede entenderse como la visión objetiva y subjetiva de la persona hacia el entorno material y psicosocial.

La visión o enfoque objetivo se evalúa mediante medidas de aspectos culturales que reflejan las condiciones en las que se encuentra cada sujeto, ejemplos claros pueden ser el trabajo, la educación, el nivel económico y la ubicación geográfica; mientras que la visión subjetiva o eje subjetivo comprende la interpretación que el individuo da a las condiciones objetivas, la manera en que las percibe y adecua a su contexto, sin dejar de lado dos condiciones importantes: la autoestima y la satisfacción (Tonon; 2008).

Ambas condiciones son esenciales para la calidad de vida y pueden aparecer como resultado de la interpretación del entorno material y psicosocial: mientras que la autoestima da un matiz de estabilidad al bienestar social, la satisfacción surge de la certeza de haber podido satisfacer las necesidades. Asimismo, la importancia de cada necesidad satisfecha, determina la felicidad de la persona de la mano con los aspectos afectivos del bienestar general, garantizando la calidad de vida (Tonon; 2008).

Dentro de las interpretaciones que hace el sujeto a su calidad de vida, se encuentra la perspectiva asignada al ámbito laboral. La que también es conocida como calidad de vida laboral (CVL).

El estudio de la CVL, de acuerdo con Segurado y Agulló (2002) se puede apreciar desde dos perspectivas:

- 1) CVL en el entorno: que centra su interés en la organización, entendida como un sistema compuesto a su vez de pequeños sistemas, a los cuales por igual hay que considerarlos, esto se refiere principalmente a las condiciones laborales y el medio ambiente del trabajo, con el objetivo final de aumentar la productividad y eficacia en la organización.
- 2) CVL psicológica: enfoca su interés en el trabajador, dado que lleva a cabo un microanálisis de las situaciones en las que forma parte el individuo dentro de la organización. Se considera ampliamente la percepción del trabajador hacia las condiciones de trabajo, buscando su bienestar y salud.

Al igual que la calidad de vida el análisis conjunto de los aspectos objetivos del trabajo ligados a los aspectos subjetivos determinan la aparición de la CVL; para su logro, Segurado y Agulló (2002) detallan tres aspectos de características objetivas y subjetivas que deben manejar en conjunto las empresas:

- 1) Lo objetivo y lo subjetivo: las características del medio ambiente del trabajo como salud, seguridad y salario, deben ser consideradas de igual forma con la interpretación que los mismos trabajadores dan de ellas. De igual manera, con la interacción que exista entre cada uno de los empleados, la transmisión de valores y normas éticas, se fomenta la CVL.
- 2) Trabajador / Organización: un análisis global que tome como foco de atención a la empresa en cada uno de sus niveles de manera abierta y dinámica, es decir, especial atención a cada área que conforma la empresa, integrando también a los trabajadores que componen cada una de las distintas áreas.
- 3) CVL psicológica / CVL del entorno del trabajo: la personalidad de cada sujeto, así como sus recursos cognitivo-conductuales, condicionan la percepción del contexto laboral. Si estas características logran ser encaminadas en cada empleado hacia los mismos fines de la organización, garantizarán la productividad y en conjunto obtendrán la CVL.

Con las explicaciones anteriores se puede afirmar que la calidad de vida laboral es un “grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones,

atracción o interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo” (Segurado y Agulló; 2002: 830).

## **2.7 Estrés y desgaste ocupacional.**

Es necesario, antes de explicar la relación existente entre el estrés y el desgaste ocupacional (burnout), determinar la diferenciación entre ambos términos.

Primeramente se debe recordar que el estrés es un proceso adaptativo, producto de la interacción de las características cognitivas y conductuales de la persona ante las demandas y exigencias del medio ambiente.

Por su parte, el burnout “debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de ellos. Se trata de un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización.” (Cascio y Guillén; 2010: 196).

El estrés crónico al que se hace alusión, refiere todas las demandas laborales y condiciones en las que el trabajador se encuentra, que son percibidas de manera perjudicial y con el paso del tiempo, logran desgastar a la persona en los aspectos de agotamiento emocional, cambios drásticos en su personalidad y bajo logro personal.

En términos de relación en cuanto a desarrollo, estrés y burnout son bastante similares: mientras que el estrés es una respuesta adaptativa personal ante el medio ambiente, el burnout es un proceso de adaptación a las situaciones que el estrés laboral impone. Será la presencia constante y la falta de defensas personales las circunstancias que determinen la aparición de ambos, según en el contexto en el que se encuentre el individuo.

En ambos términos, la visión personal, los mecanismos de defensa y las características personales influyen notablemente en la presencia de estrés y burnout. La situación con el desgaste ocupacional es que una vez que la persona logró agotar todas las defensas posibles ante las demandas laborales, ya no habrá vuelta atrás, el fenómeno de sentirse “quemado” lo dejará fuera del contexto laboral y su funcionalidad quedará limitada permanentemente.

Lo anterior es debido a que “la coexistencia en el tiempo de varias respuestas al estrés laboral convierte lo que fue una respuesta en consecuencias más o menos permanentes, que afectan significativamente el ritmo de vida de la gente en términos de disminución de desempeño laboral acompañado de agotamiento emocional y sentimientos de minusvalía.” (Uribe; 2010: 2).

Si bien es claro que un ambiente de trabajo con situaciones abrumadoras crónicas, predispone el burnout (Landy y Conte; 2006), y que a nivel organización se puede perfectamente identificar si el individuo está desarrollando características de burnout, el estudio deberá centrarse hacia el desarrollo coherente y adecuado de la

funcionalidad de las personas y no a las consecuencias que éstas puedan generarle (Cascio y Guillén; 2010).

En el ámbito empresarial existe el término “engagement”, que traducido al español, puede entenderse como compromiso. Puede definirse como un constructo motivacional positivo o estado cognitivo-afectivo dirigido hacia el ámbito laboral y que es visible gracias a la energía, persistencia, dedicación y la capacidad para afrontar eficazmente las demandas laborales (Cascio y Guillén; 2010).

Como puede verse, si la empresa se centra de manera detenida en tener trabajadores comprometidos y no en revisar si están presentando alguna de las tres características principales de burnout, estarán previniendo de manera directa los efectos de estrés laboral y por consiguiente, habrá un menor número de empleados desgastados en su organización. De igual manera, la combinación del manejo efectivo del estrés para lograr convertirlo en eustrés, con el entrenamiento y diseño de trabajo en función del trabajador, son factores que pueden prevenir o reducir el desgaste ocupacional (Landy y Conte; 2006).

De este modo se concluye el capítulo relativo al desgaste laboral y, en consecuencia, el análisis teórico. En las páginas restantes se expondrán los aspectos metodológicos que permitieron concluir de forma satisfactoria el presente estudio.

## **CAPÍTULO 3**

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

En los capítulos anteriores ha quedado expuesto el marco teórico. A lo largo del presente, se dará a conocer la metodología de la investigación de campo, incluyendo en ella la descripción poblacional y el análisis de los resultados.

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

En este apartado se lleva a cabo la descripción metodológica del presente estudio. Se especifica el enfoque utilizado, el tipo de investigación, el diseño que se acuñó y el alcance que tuvo el estudio, así como las técnicas de recolección de datos que se emplearon.

##### **3.1.1 Enfoque cuantitativo.**

“La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican en el estudio de un fenómeno” (Hernández y cols.; 2010: 4). La intención de un estudio nace de la necesidad básica de conocer el medio en el que se vive, buscar respuestas a lo desconocido o bien, la relación entre fenómenos conocidos, de los cuales anteriormente se desconocía su posible interacción.

Existen dos enfoques principales en cuanto a investigaciones se refiere, el cualitativo y el cuantitativo. Ambos metódicos y empíricos, que comparten de acuerdo con Grinnell (citado por Hernández y cols.; 2010), cinco fases similares y relacionadas entre sí:

1. Observan y evalúan fenómenos.
2. Parten de una hipótesis como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
3. Demuestran el grado en que estas ideas tienen fundamento.
4. Utilizan pruebas y análisis para revisar las suposiciones hechas en un inicio.
5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para dejar claro lo obtenido una vez que se partió de la hipótesis y si es necesario, generan nuevas suposiciones a investigar.

El enfoque cuantitativo es en el que descansa la presente investigación, al cual se le dará profundidad a continuación.

Una indagación de enfoque cuantitativo es aquella cuyos pasos que la conforman son secuenciales y probatorios. Inicia con la idea general del tema a investigar, posteriormente se delimita el entorno real de la idea, se plantean preguntas y objetivos precisos que serán analizados mediante la información teórica. Las variables en estudio hacen que surja una hipótesis determinada a ese contexto. Se lleva a cabo un plan o método específico para su estudio. Se elige una muestra de población en la cual se llevará el estudio y todo dato obtenido será registrado y

analizado, para poder llegar a un resultado contundente y así concluir la investigación.

Si bien el estudiar un fenómeno surge de un conjunto de creencias generales de un suceso, la objetividad es una característica esencial en el tema de la investigación cuantitativa. Los prejuicios (subjetividad) y la manipulación de datos a conveniencia quedan totalmente rechazados, mientras que quedan como datos certeros todos aquellos que se obtengan de la aplicación de instrumentos determinados a la población elegida.

Una vez que se llevó a cabo la investigación, se construyen y demuestran teorías, las cuales tienden a generalizarse a poblaciones más grandes que presenten esas mismas características (Hernández y cols.; 2010).

### **3.1.2 Investigación no experimental.**

Se habla de una investigación no experimental cuando las variables no son manipuladas por ningún motivo; los fenómenos que ocurran, dada su interacción en su ambiente natural, son los que se analizan posteriormente.

El carácter de los estudios no experimentales es sistemático y empírico, ninguna situación podrá ser generada, todas ya son existentes y no pueden deben que provocarse. Lo procedente es observar su comportamiento, dejar que ocurran e interactúen y finalmente, evaluar sus efectos (Hernández y cols.; 2010).

Por las características antes mencionadas, se entiende que la presente investigación se identifica como no experimental.

### **3.1.3 Diseño transversal.**

La investigación no experimental cuenta con diseños exclusivos distintos en su recolección de datos: el longitudinal y el transeccional o transversal. El primero analiza los cambios presentados en un fenómeno al pasar el tiempo; por otra parte, el diseño transversal, en el cual descansa la presente investigación, recolecta los datos en un tiempo único y determinado. En ese mismo momento las variables se observan y analizan de acuerdo con su grado de interacción (Hernández y cols.; 2010).

### **3.1.4 Alcance correlacional.**

Un estudio de alcance correlacional, “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (Hernández y cols.; 2010: 81). El estudio comienza con la medición de cada variable de las que se cree están relacionadas entre sí, para después analizar y cuantificar dicha medición.

Conocer el comportamiento de una variable, al tiempo que otras variables vinculadas se presentan, es la utilidad principal de estas investigaciones.

De acuerdo con los autores mencionados, la correlación puede ser positiva o negativa: si una variable obtiene valores altos o presencia significativa, la otra por ende deberá presentar estos atributos en la misma proporción, para tener carácter positivo; si la correlación resulta negativa es cuando una variable presenta el efecto contrario a la otra al analizarse en un lapso definido.

Evaluar con la mayor exactitud posible el grado de vinculación entre las variables dentro de una investigación, es la intención de los estudios correlacionales. Una vez obtenida esta información, el estudio toma de manera parcial un carácter explicativo, al dar a conocer finalmente en qué medida están relacionadas las variables. En el caso del presente estudio, se pretende encontrar una posible correlación entre el estrés y su influencia directa con los tres aspectos característicos del desgaste ocupacional: agotamiento, despersonalización e insatisfacción.

Mediante la aplicación de las pruebas Perfil de estrés de Nowack (2002) y Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe (2010) se obtendrán los resultados a correlacionar y una vez determinados, mediante el coeficiente de correlación “r” de Pearson se determinara su correlación, sea positiva, negativa o bien, si hay ausencia de ella.

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

En los siguientes apartados se explicará la manera en que la investigación basó su estudio y los sujetos que participaron en ella, con el fin de encontrar la

correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional. Se darán a conocer las pruebas que se aplicaron a los sujetos, así como una descripción del proceso de la investigación.

En una investigación se requiere medir y analizar variables de los sujetos de estudio, para ello se lleva a cabo la aplicación de pruebas e inventarios que pueden ser estandarizados o no. Los primeros tienen como características principales: considerar un tipo de personas con rasgos específicos y comunes que les dan uniformidad en la manera de aplicarse y calificarse, así como periodos de tiempo en los cuales debe revalidarse. Los segundos llevan un proceso menos metódico en su aplicación, si bien ésta es de carácter limitado.

En el caso de la presente investigación, las pruebas que se aplicaron son de carácter estandarizado. Para la variable estrés se utilizó la prueba Perfil de Estrés de Nowack (2002), la cual proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, una medición en cuanto al sesgo de respuestas, así como otra más de inconsistencia de las mismas. La prueba se basa en el enfoque cognitivo-transaccional del estrés y el afrontamiento desarrollado por Lazarus y cols. (referidos por Nowack; 2002). Las 15 escalas que componen la prueba siguieron el enfoque mencionado en una búsqueda exhaustiva sobre medicina conductual, relacionada con los factores de riesgo psicosocial que regulan la relación entre estrés y enfermedad.

La homogeneidad de la escala, así como su confiabilidad, se obtuvieron mediante la escala o consistencia interna llamada alfa de Cronbach. Cada uno de los reactivos incluidos en el perfil se seleccionó debido a la elevada correlación con su escala sustantiva y, por tanto, se esperó que cada escala demostrara al menos niveles moderados de consistencia interna. El estimado para la confiabilidad mediana para la consistencia interna entre las 14 escalas de contenido en la muestra de estandarización del Perfil de Estrés, fue de .72.

Para el caso de la variable desgaste ocupacional o burnout, se aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), instrumento que pretende cubrir las necesidades de medición del burnout con estándares psicométricos confiables y formales. El cuestionario se elaboró con base en una investigación de alto nivel, apoyada por académicos y estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México.

El nivel de confiabilidad se obtuvo a través de la prueba alfa de Cronbach, cuyo índice fue de .89. En cuanto a su validez, se demostró al identificar la correlación entre desgaste ocupacional y diferentes variables sociodemográficas, laborales y psicosomáticas que menciona la literatura como indicadores del burnout.

### **3.2. Población y muestra.**

La población y la muestra suelen ser dos conceptos complementarios, si bien no son sinónimos. A continuación se explica la diferencia conceptual, así como la

aplicación de ambos términos de manera previa a la recolección de datos dentro de la presente investigación.

### **3.2.1 Descripción de la población.**

La población según Selltiz “es el conjunto de todos los casos que concuerdan en una serie de especificaciones” (citado por Hernández y cols.; 2010: 174). En el caso de la empresa Cinépolis, son 303 los cines que la conforman, con sus respectivos empleados por conjuntos, además de las dos oficinas corporativas ubicadas en las ciudades de Morelia, Michoacán y México, DF. Las clases sociales se componen desde el nivel bajo hasta alto, dependiendo de la profesión y puesto de cada trabajador; cada uno de ellos, por definición legal, es mayor de edad.

Por circunstancias que superan la naturaleza de una investigación, es poco probable cubrir un estudio con todos los sujetos que componen la población. Para ello es necesario seleccionar una muestra o subgrupo de la misma, la cual debe cumplir a su vez con ciertas características compartidas por los sujetos que compongan dicha muestra.

### **3.2.2 Descripción del proceso de muestreo.**

En el presente estudio, la muestra obtenida fue el personal de Cinépolis Uruapan, compuesta por 53 trabajadores de edades entre los 18 y 45 años, con niveles de estudios de secundaria, preparatoria, carrera trunca o terminada.

Conformando áreas como limpieza profunda, mantenimiento, operativos del cine y administrativos. Todos ellos viven dentro de la ciudad y cumplen con al menos 35 horas de trabajo por semana.

El proceso de muestreo que se empleó en la investigación es el denominado no probabilístico, es decir, la probabilidad no tuvo que ver con la elección de cada uno de los sujetos, sino las características que el investigador o la investigación delimitaron al momento del estudio (Hernández y cols.; 2010).

Kerlinger (2002) ve este proceso como un muestreo intencional, porque los sujetos son seleccionados en función de las intenciones del investigador y con finalidades distintas a las de generalización de resultados. Es recomendable para investigadores cuyo tiempo y recursos sean escasos, pero suficientes para poder llevarla a cabo con el firme conocimiento de que los resultados obtenidos son exclusivos de donde se elaboró la investigación y no se deben generalizar.

Sin embargo, si se ve desde el enfoque cuantitativo que es la característica de la presente investigación, tiene la ventaja que “requiere no tanto una ‘representatividad’ de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema” (Hernández y cols.; 2010: 190), que fue lo que se realizó en la presente investigación.

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

Debido a las pocas investigaciones realizadas en la ciudad de Uruapan referentes al fenómeno burnout, que data de apenas tres décadas de consideración y estudio, así como la posible relación con el fenómeno estrés, se consideró necesario la implementación de una investigación de esta índole, con el fin de aportar un panorama amplio respecto a la información, desarrollo e influencia de ambas variables en las personas. De igual forma, lograr que los interesados en el tema conozcan las raíces de ambos constructos teóricos, así como despejar ideas ambiguas respecto a cada uno de estos temas.

En lo referente a la construcción del estudio, primeramente surgió la pregunta de investigación a partir de una idea general: si existía o no relación entre el estrés y el desgaste ocupacional. Posteriormente se procedió a elegir un escenario en el cual plantear y observar los fenómenos de investigación. En este caso se eligió a Cinépolis Uruapan; se planteó como objetivo general establecer una correlación de ambas variables en la empresa, no sin antes cubrir con otros objetivos particulares como lo eran: definir los conceptos teóricos de ambos temas de estudio, cuáles son las características que los hacen identificables y seleccionar pruebas estandarizadas para la medición y comprobación en la existencia tanto de estrés como burnout.

La hipótesis de trabajo que manejó la investigación fue corroborar la existencia de relación entre ambas variables, así como una hipótesis nula en la cual se plantea la posibilidad de un resultado contrario a lo primeramente expresado.

Para la elaboración del marco teórico y con ello cumplir con el objetivo de dejar conceptualizadas las variables, así como sus indicadores referentes, se formaron dos capítulos: el estrés y el desgaste ocupacional, con lo cual se cerraría la información integrando un apartado que planteara la relación entre ambas variables. En cada capítulo se expusieron claramente los orígenes de estudio tanto de estrés como de desgaste ocupacional, la definición y características de identificación, factores desencadenantes, así como su afrontamiento desde la perspectiva psicológica.

Para trabajar con la población mencionada, se pidió autorización previa del gerente del conjunto, manifestándole la naturaleza de la investigación, las ventajas que como empresa podría darle el conocer un estudio detenido de ambas variables y si lo creían conveniente, decidir implementar algún tipo de conferencia, taller y/o capacitación con base en los resultados de cada variable. Una vez otorgado el permiso, se acordó estar visitando a los trabajadores en la empresa en las horas en que se tuviera poca afluencia de clientes para evitar interrumpir con sus labores propias, esto con el fin de que ningún empleado tuviera algún tipo de prisa en contestar las pruebas ni se viera distraído al momento de responder cada uno de los reactivos. La aplicación de la prueba fue en cinco sesiones, en las cuales se tenía un promedio de 10 sujetos de áreas distintas, a los cuales de manera colectiva se les aplicaba la prueba en un área libre de interrupciones, proporcionada por la misma compañía. No se detectó ningún comportamiento anormal por parte de los sujetos al momento de contestar las pruebas. Cada uno de ellos trabajó en silencio y pareció entender perfectamente cada una de las indicaciones correspondientes a cada instrumento. Además, las pruebas poseen una escala de mentira, la cual se empleó

para descartar a los sujetos que dieran respuestas incongruentes; en este caso, sólo dos sujetos tuvieron que descartarse.

Para la obtención de los resultados de las pruebas, se auxilió de la plantilla de calificación correspondiente en cada una de ellas. Se obtuvieron los puntajes totales por subescala de medición de acuerdo con los percentiles establecidos, para posteriormente obtener las medidas de tendencia central conocidas como media, mediana y moda, y a la vez, la medida de dispersión denominada desviación estándar. De igual forma, se utilizó la fórmula de correlación “r” de Pearson para determinar el nivel de relación entre el estrés y desgaste ocupacional. Este resultado, acompañado de la obtención de varianza de factores comunes y su traslación al porcentaje de influencia de la misma relación en los sujetos, terminó por cumplir con el objetivo general de la investigación, que era demostrar la correlación estadística entre ambas variables.

Para la interpretación a nivel explicativo dentro de la investigación, se elaboró un capítulo especial, donde primeramente se habló del tipo de investigación que se realizó, su enfoque cuantitativo, su diseño transversal, que es de carácter no experimental, el alcance correlacional que presenta, así como las características de la población estudiada. Posteriormente se elaboró un apartado especial de tres categorías: las dos primeras para dejar claros los resultados obtenidos de cada variable y sus indicadores, mediante las medidas obtenidas de cada prueba, para finalmente con base en estos resultados, proceder con la interpretación de la influencia de cada indicador en los empleados de Cinépolis Uruapan. La última

categoría determinó el objetivo central, que era corroborar la correlación de ambos constructos teóricos para finalmente dar una conclusión general de lo que se pudo demostrar en el estudio y cuál de las dos hipótesis es la que coincide con los resultados.

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

Para dar continuidad a la descripción del proceso de investigación, a continuación se presenta un análisis de los datos repartido en tres categorías que facilitan la asimilación de la información.

En el primer apartado se dejan claros los resultados de campo obtenidos en el estudio de la variable estrés; posteriormente, los datos obtenidos de la variable desgaste ocupacional o burnout; finalmente, la relación existente entre ambas variables así como la interpretación final, con base en la correlación entre las mismas.

#### **3.4.1 El estrés.**

De acuerdo con la información mencionada a lo largo de la investigación, desde la perspectiva psicológica, el estrés se conoce como una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es al mismo tiempo consecuencia de una acción, situación o evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas o psicológicas (Ivancevich y Matteson; 1985).

Los resultados de campo de la presente variable se obtuvieron con la aplicación de la prueba Perfil de Estrés de Nowack, integrada por 15 categorías, una de éstas es la que principalmente mide niveles de estrés y el resto, son

complementarias en su predisposición y desarrollo; a partir de ahí se obtuvieron en el estudio las medidas de tendencia central, media, mediana y moda, expuestas a continuación.

La media se entiende como la suma de un conjunto de datos, dividida entre el número de medidas (Hernández y cols.; 2010). De acuerdo con la escala estrés, el valor de la media obtenida fue de 42.

La mediana, de acuerdo con Hernández y cols. (2010), es aquel valor situado en medio de un conjunto de datos ordenados ascendentemente. Para el caso de la escala estrés, la mediana tuvo un valor de 44.

En términos generales, la moda es la medida que presenta mayor frecuencia en un conjunto de observaciones (Hernández y cols.; 2010). En la escala estrés, la moda fue de 54.

Para corroborar el grado de variación entre valores obtenidos, es decir, que tan separados están unos de otros, se obtuvo la medida de dispersión conocida como desviación estándar, que es la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones (Hernández y cols.; 2010). En la escala estrés, la desviación estándar obtenida tuvo un valor de 10.

De forma particular, cada indicador del estrés en la prueba Perfil de Estrés de Nowack, arrojó sus datos estadísticos:

- 1) Para el caso del indicador hábitos de salud, la media tuvo un valor de 47, la mediana de 47, la moda fue de 41 y la desviación estándar de 11.
- 2) La subescala ejercicio tuvo como media un valor de 45, la mediana de 43, la moda fue de 33 y la desviación estándar de 11.
- 3) La subescala descanso/sueño arrojó como media un valor de 45, la mediana de 44, la moda fue de 44 y la desviación estándar de 11.
- 4) La subescala alimentación/nutrición tuvo como media un valor de 46, la mediana de 48, la moda fue de 51 y la desviación estándar de 12.
- 5) La subescala prevención registró como media un valor de 55, la mediana de 56, la moda fue de 56 y la desviación estándar de 12.
- 6) La subescala conglomerado de reactivos ARC tuvo como media un valor de 49, la mediana de 49, la moda fue de 39 y la desviación estándar de 9.
- 7) La subescala apoyo social indicó como media un valor de 47, la mediana de 47, la moda fue de 62 y la desviación estándar de 14.
- 8) La subescala conducta tipo A tuvo como media un valor de 42, la mediana de 42, la moda fue de 42 y la desviación estándar de 11.
- 9) La subescala fuerza cognitiva registró como media un valor de 51, la mediana de 51, la moda fue de 48 y la desviación estándar de 8.
- 10) La subescala valoración positiva arrojó como media un valor de 57, la mediana de 58, la moda fue de 43 y la desviación estándar de 12.
- 11) La subescala valoración negativa presentó como media un valor de 44, la mediana de 44, la moda fue de 44 y la desviación estándar de 12.
- 12) La subescala minimización de la amenaza tuvo como media un valor de 58, la mediana de 57, la moda fue de 53 y la desviación estándar de 13.

- 13) La subescala concentración en el problema registró como media un valor de 52, la mediana de 51, la moda fue de 51 y la desviación estándar de 11.
- 14) La subescala bienestar psicológico tuvo como media un valor de 45, la mediana de 33, la moda fue de 33 y la desviación estándar de 11.

En el anexo 1 se muestran los resultados de la media aritmética de cada escala, de forma gráfica.

En función de los datos presentados anteriormente se puede interpretar que en Cinépolis Uruapan, el estrés se encuentra en un nivel bajo, esto debido a que la normalidad, con base en la prueba Perfil de estrés de Nowack, oscila en un rango de medidas encontradas entre los valores 40 y 60 respectivamente. Como se expuso anteriormente, la media resulta ser el promedio de un conjunto de datos. Si se tiene en cuenta que en la investigación, principalmente en la subescala estrés, se corroboró la existencia de una media de 42, se puede observar una población en la cual el estrés no logra presentar niveles altos, por el contrario, se encuentra situada muy cerca del nivel bajo de estrés, que sería por debajo del 40, por lo cual en este momento se puede aseverar que el estrés no es un factor que predomine en la empresa ni pueda afectarla en su desempeño laboral.

Facilitando aún más la comprensión de por qué la compañía presenta niveles bajos de estrés, se hace la comparación con los valores obtenidos de la media en relación con la desviación estándar y los rangos de normalidad de la prueba Perfil de

Estrés: queda claro que el valor 42 en la media del estrés se considera normal, de acuerdo con el rango 40-60 marcado en la prueba indicada; ahora bien, la desviación estándar deja claro que tan dispersos estuvieron los datos respecto a la media obtenida, en el caso de la presente investigación, dicha medida obtuvo un valor de 10 para la variable estrés, señalando entonces en un rango 10 puntos arriba y 10 por debajo de la media, es decir, del valor 32 al 52. Si para hablar de niveles altos de estrés se tendrían que considerar valores arriba de 60, con un 52 como rango máximo de acuerdo con la desviación estándar, se puede apreciar perfectamente la ausencia de niveles altos. De igual forma, se aprecia que existen sujetos con nivel bajo de estrés, ya que existe un rango que va del 40 al 32, en el cual algunos de ellos se encuentran ubicados. Por la naturaleza de los datos, en la presente investigación se habla de niveles bajos de estrés.

Además de presentar los datos de las medidas de tendencia central y desviación estándar, se presentan de manera individual los porcentajes de sujetos que obtuvieron puntajes altos en cada escala, es decir, con un puntaje mayor a 60. Con ello, se ubican las escalas en las que podría haber mayor incidencia o predisposición al fenómeno estrés.

En la escala estrés el ningún sujeto se presentó niveles altos de estrés, es decir el 0% de sujetos por encima de los 60 puntos; en la escala hábitos de salud el porcentaje fue de fue de 10%; en la escala ejercicio, de 14%; en la de descanso/sueño fue de 11%; en la de alimentación/nutrición, de 13%; en la de prevención, de 36%; para la escala conglomerado de reactivos ARC, de 6%; en la de apoyo social,

de 19%; en la de conducta tipo A, de 2%; en la escala referente a la fuerza cognitiva el porcentaje fue de 16%; en la de valoración positiva, de 40%; en la de valoración negativa, de 11%; en la de minimización de la amenaza, de 34%; en la de concentración en el problema, de 27%; finalmente, para la escala bienestar psicológico el porcentaje fue de 45% de sujetos por encima de los 60 puntos.

En función de lo anterior se observa que los casos que los índices de normalidad, tanto en estrés como en el resto de los estresores que mide la prueba, están presentes en la mayoría de los sujetos, por lo que no existe en este momento un área de oportunidad en la cual Cinépolis Uruapan, tenga que poner especial atención para evitar el desarrollo de estrés en sus trabajadores.

Estos datos se aprecian gráficamente en anexo 2.

Con lo anterior se puede afirmar entonces que el nivel que presentan los indicadores de estrés en Cinépolis Uruapan, se encuentran en un nivel normal, dado que la media de sus escalas oscila entre el rango de puntajes 44 y 59, estas medidas se encuentran en el rango normal en la prueba Perfil de Estrés de Nowack (2002).

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

Retomando la información teórica citada en el capítulo 2, el desgaste ocupacional o burnout se define como un síndrome de agotamiento físico y

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

Para obtener los resultados relacionados al burnout, se aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), la cual consta de tres indicadores, de los cuales se obtuvieron las siguientes medidas de tendencia central:

Para el caso de la subescala agotamiento, se encontró una media de 47, una mediana de 47, una moda de 28, así como una desviación estándar con valor de 9.

En la subescala despersonalización, se encontró una media de 49, una mediana de 48, una moda de 50, así como una desviación estándar de 9.

Finalmente, en la subescala insatisfacción de logro se encontró una media de 53, una mediana de 52, una moda de 42, así como una desviación estándar de 13.

Los resultados de las medias aritméticas de cada una de las subescalas, se muestran gráficamente en el anexo 3.

Una vez expuestos los índices de tendencia central, a continuación se presentan los porcentajes de los sujetos que obtuvieron puntajes altos en la evaluación de cada una de las subescalas, es decir, todas aquellas personas que

obtuvieron un puntaje mayor de 60, de esta forma, se podrá ubicar el porcentaje de casos preocupantes en alguno de los indicadores del burnout.

En la subescala de agotamiento, el 7% de los sujetos salieron por encima del puntaje 60; en la subescala de despersonalización, el 12%; mientras que en la escala de insatisfacción de logro fue de 13%.

Los porcentajes anteriores muestran un índice bajo de sujetos con presencia de alguno de los indicadores de burnout, aunque la insatisfacción de logro alcanzó el porcentaje más alto, sin embargo, de acuerdo con la información teórica expuesta, el hecho de presentar un porcentaje bajo de sujetos no es argumento suficiente para que la empresa pase por alto el dato o mejor aún, procure implementar un plan que garantice la satisfacción de dichos sujetos, así como la permanencia de niveles bajos en el resto de trabajadores, tal como lo poseen actualmente.

Los resultados de los sujetos con niveles altos en los indicadores del burnout se presentan gráficamente en el anexo 4.

Con base en los resultados de cada una de las medias, se puede afirmar que los indicadores psicológicos del burnout, están dentro de los niveles normales en Cinépolis Uruapan, al no sobrepasar ninguno el puntaje 60 ni quedar cerca de dicho rango, sin embargo, no deben pasarse por alto los sujetos en los cuales los puntajes de los indicadores del desgaste ocupacional resultaron sobrepasar el puntaje 60. Es

necesaria una especial atención a las conductas y al desempeño laboral de cada uno de estos sujetos, para ayudar a garantizar la normalidad en los resultados laborales.

### **3.4.3 Correlación entre estrés y desgaste ocupacional.**

En la presente categoría se exponen los resultados obtenidos en la correlación estadística entre las dos variables del estudio: el estrés y el desgaste ocupacional.

A lo largo de la investigación se ha expuesto la correlación existente, dentro de la literatura psicológica, de ambas variables citadas. Los reportes incluyen evidencias sustentables que establecen el vínculo entre ambos fenómenos. La presencia del desgaste ocupacional se encuentra asociada con niveles significativamente estadísticos del estrés en las diversas poblaciones estudiadas.

Respecto a estudios anteriores que hablan de la relación entre el estrés y desgaste ocupacional, se puede considerar la investigación hecha en 2006, por Arias y cols., en una muestra de 142 trabajadores de una institución de salud en el estado de Morelos, en la cual encontraron una relación positiva entre estrés y desgaste emocional, la despersonalización, la carencia de logro y la búsqueda de otro empleo. Descubrieron que a mayor agotamiento emocional, disminuye el compromiso organizacional, el apoyo organizacional percibido, la satisfacción con el trabajo con el superior inmediato, con el horario, con los compañeros y el salario.

Al examinar los constructos teóricos de la presente investigación, el desgaste ocupacional se relaciona con el estrés dado que la exposición prolongada a las cargas de estrés laboral, pueden desencadenar este fenómeno. Guillén (2010) indica que este vínculo debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de ellos. Se trata de un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización.

Para encontrar la correlación entre las variables estrés y cada uno de los indicadores del desgaste ocupacional, se utilizó la prueba estadística llamada “r” de Pearson. Los índices de correlación entre las variables mencionadas, encontrados en las mediciones de campo en la empresa Cinépolis Uruapan, fueron los siguientes:

En la primera correlación, es decir, entre estrés y la subescala de agotamiento, se encontró un coeficiente de 0.24. Se trata de un coeficiente que puede ser interpretado estadísticamente como una correlación positiva débil, vale decir, no significativa (Hernández y cols.; 2010).

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

El resultado de la varianza fue de 0.06, lo que significa que entre el estrés y el agotamiento existe una relación del 6%. Se corrobora con ello la ausencia de significancia, ya que únicamente a partir de un 10% se puede afirmar que existe una influencia estadísticamente relevante.

El segundo resultado obtenido de correlación, proviene de la subescala denominada despersonalización en relación con la variable estrés, el cual fue de 0.14; al igual que el anterior, es una correlación considerada con un nivel positivo débil. El resultado de la varianza fue de 0.02, que en términos porcentuales resulta ser del 2%, de modo que indica una ausencia de correlación.

En la última relación de variables, es decir, el estrés y la subescala insatisfacción de logro, el nivel de correlación fue de 0.22, que es positivo débil. El valor de la varianza fue de 0.05, es decir, 5%, que demuestra también una ausencia de correlación entre ambas variables.

Los resultados obtenidos en cuanto a niveles de correlación entre ambas escalas, se muestran en el anexo 5.

Con base en los datos estadísticos demostrados anteriormente, se obtiene que las escalas de medición del desgaste ocupacional, conocidas como agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro, no presentan una relación demostrativa con el nivel de estrés dentro de la empresa Cinépolis Uruapan. Con esto se deja claro que los trabajadores de esta compañía, si bien pueden poseer características

que demuestren un nivel bajo de estrés, no necesariamente tendrán que presentar alguna característica de burnout, con ello pueden llevar a cabo un buen desempeño laboral dentro de la empresa.

Dentro del ámbito de la psicología organizacional, Cinépolis Uruapan se puede considerar como una empresa sana, en la cual no es necesario un programa de intervención psicológica para reducir el estrés o los índices característicos del burnout, dado a que la relación entre ambas variables resulto ser poco significativa, así como los índices bajos en cada una de ellas en lo particular.

Retomando lo anterior, la investigación confirma la hipótesis nula que enuncia lo siguiente: no existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los empleados de Cinépolis Uruapan.

## CONCLUSIONES

En el presente estudio se corroboró la hipótesis nula, es decir, los hallazgos de campo permiten afirmar que no existe una relación estadísticamente significativa entre el fenómeno estrés y el desgaste ocupacional en el escenario indagado, es decir, en Cinépolis Uruapan.

Los objetivos particulares de naturaleza teórico conceptual, referidos al estrés, encaminados a dejar clara su definición, los factores que lo condicionan y sus consecuencias, fueron amplia y completamente cubiertos en el capítulo 1.

Por su parte, los conceptos fundamentales que hacen alusión a la variable desgaste ocupacional fueron abordados de manera vasta en el capítulo número 2. En el contenido del capítulo se analizaron las principales problemáticas referidas al agotamiento, despersonalización e insatisfacción laboral.

Asimismo, el objetivo de campo en el que se pretendió evaluar el nivel de estrés presente en los trabajadores de Cinépolis Uruapan, se cumplió con la aplicación de la prueba psicométrica denominada Perfil de estrés de Nowack (2002). Es oportuno reiterar que tal nivel se encuentra en un parámetro bajo, como se expuso en el capítulo 3.

La medición de la variable desgaste ocupacional se cumplió satisfactoriamente y de ello se da cuenta en el capítulo 3. Se encontró que el fenómeno burnout, en la población estudiada, está presente en un parámetro normal.

El objetivo general de la investigación, que consistió en establecer estadísticamente la relación entre las variables ya indicadas, se alcanzó como producto de la consecución de los objetivos particulares, así como con la aplicación de dos fórmulas de correlación; es de subrayar que la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional no es relevante.

Con todo lo anterior se aprecia un ambiente sano de trabajo compartido entre los trabajadores de Cinépolis Uruapan, bajo en niveles de estrés y con un rango normal entre los indicadores del desgaste ocupacional, donde lo único recomendable es seguir manteniendo esas condiciones de trabajo actuales, abordar al pequeño porcentaje que obtuvo niveles altos en las escalas de burnout y mediante la retroalimentación con cada uno de ellos, poder implementar un plan de trabajo que modifique su visión respecto a ciertas modalidades en el ámbito laboral, de igual forma, dirigirlo al resto de los trabajadores para garantizar los niveles de normalidad que en este momento poseen.

## BIBLIOGRAFÍA

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

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

Cungy, Charly. (2007)  
Estrés bajo control.  
Ediciones Larousse. México.

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

Guillén G., Carlos; Guil B., Rocío. (2000)  
Psicología el trabajo para relaciones laborales.  
Editorial McGraw-Hill. México.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar.  
(2010)  
Metodología de la Investigación.  
Editorial McGraw-Hill. México.

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

Kerlinger, Fred N. (2002)  
Investigación del comportamiento.  
Editorial McGraw-Hill. México.

Kreitner, Kinicki. (1997)  
Comportamiento de las organizaciones.  
Editorial McGraw-Hill. México.

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

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

Martínez Bravo, Mauricio. (2011)  
Relación entre estrés y desgaste ocupacional en el hospital general de la Ciudad de Uruapan.

Tesis inédita de Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C. Uruapan, Michoacán, México.

Nowack, Kenneth M. (2002)

Perfil de estrés.

Editorial Manual Moderno. México.

Palmero, Francesc; Fernández, Enrique; Chóliz Mariano. (2002)

Psicología de la motivación y la emoción.

Editorial McGraw-Hill. España.

Sánchez, María Elena. (2007)

Emociones, estrés y espontaneidad.

Editorial Ítaca. México.

Travers, Cheryl; Cooper, Cary. (1997)

El estrés de los profesores.

Editorial Paidós. España.

Tonon, Graciela. (2008)

Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada al síndrome del burnout.

Editorial Espacio. Buenos Aires.

Uribe Prado, Jesús Felipe (2010)

EDO. Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)

Editorial Manual Moderno. México.

## HEMEROGRAFÍA

Arias Galicia, Fernando; Bilbao Marcos, Fernando; Juárez García, Arturo; González Zermeno, M.E.; Hernández Reyes, L.T.; Benítez Plascencia, Zúñiga Hernández, Fernández Sánchez, Rivera Gutiérrez, Arizmendi, Jaime; Terrazas Meraz. (2006)

“Un estudio de agotamiento (burnout) profesional en el personal de salud en el Estado de Morelos”.

1°Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicológicos.

Caldera Montes, Juan Francisco; Pulido Castro, Blanca Estela; Martínez González, Ma. Guadalupe. (2007)

“Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de Psicología del Centro Universitario de Los Altos.”

Revista Educación y Desarrollo. Octubre-Diciembre 2007. Pp.77-82.

Granda Carazas, Eloy. (2006)

“La insatisfacción laboral como factor del trabajo rendimiento del trabajador.”

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

Moriana Elvira, Juan Antonio; Herruzo Cabrera, Javier. (2004)

“Estrés y Burnout en profesores”

Revista International Journal of Clinical and Health Psychology. Vol. 4 No. 3

Segurado T., Almuneda; Agulló T., Esteban. (2002)

“Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social”.

Revista Psicothema. Vol. 14. No. 4.

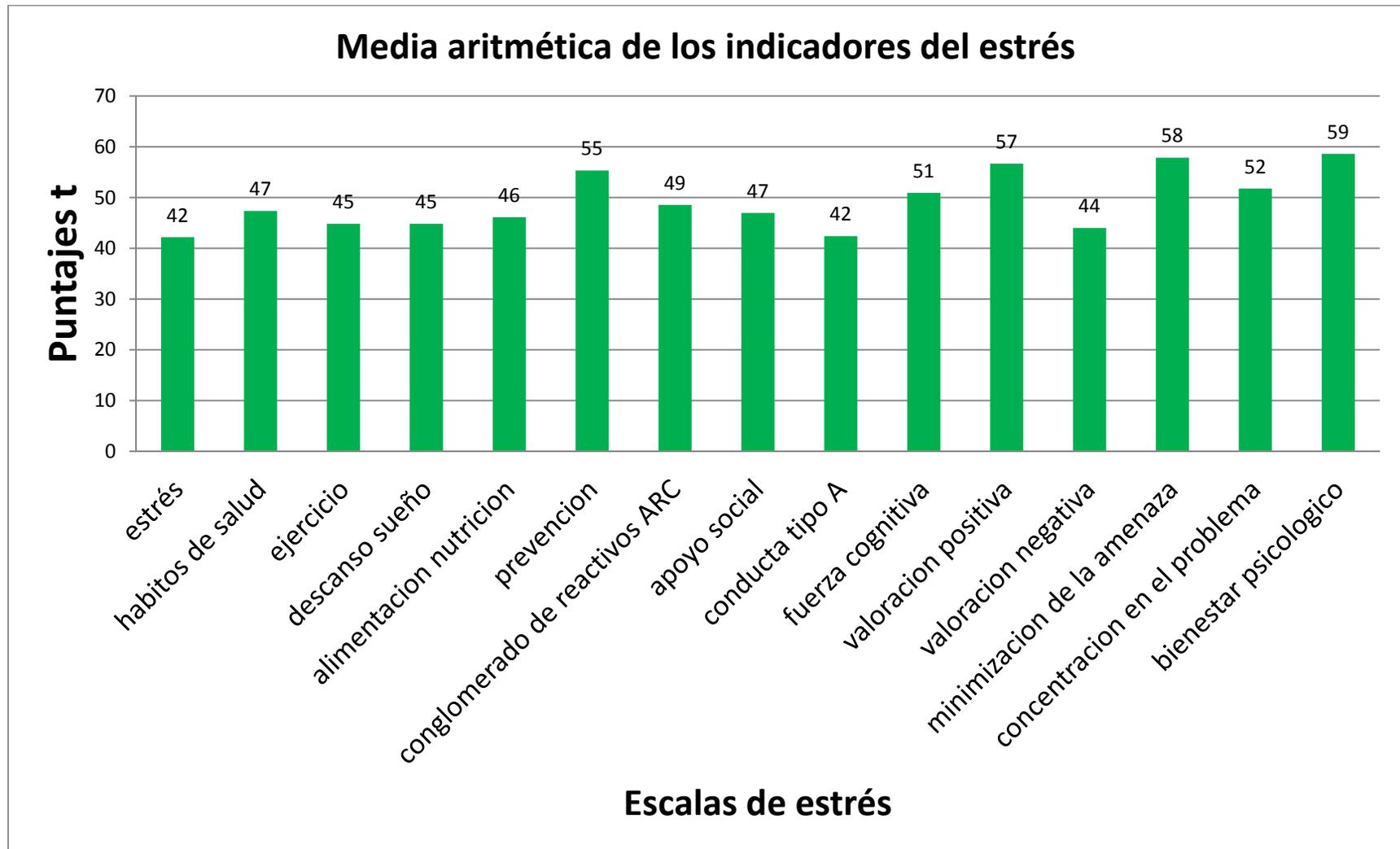
Unda Rojas, Sara; Sandoval Ocaña, Jorge Ignacio. (2006)

“BURNOUT EN DOCENTES DEL CCH-UNAM”

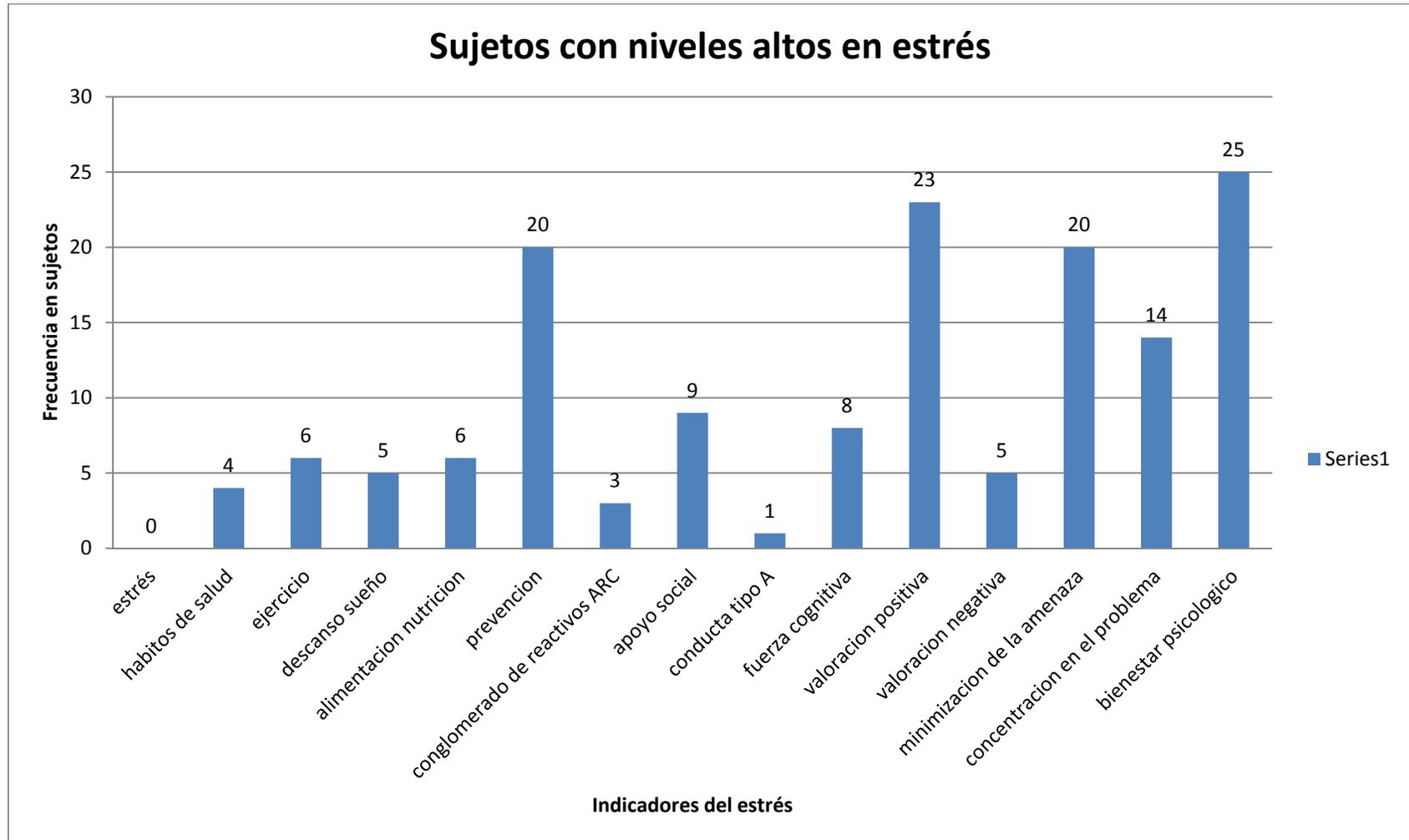
Primera Reunión de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Cuernavaca, Morelos 12 al 14 de Octubre de 2006.

[http://www.uaem.mx/foroamericas\\_memorias/1PONENCIAS/PDF/P4%20SUnda.pdf](http://www.uaem.mx/foroamericas_memorias/1PONENCIAS/PDF/P4%20SUnda.pdf)

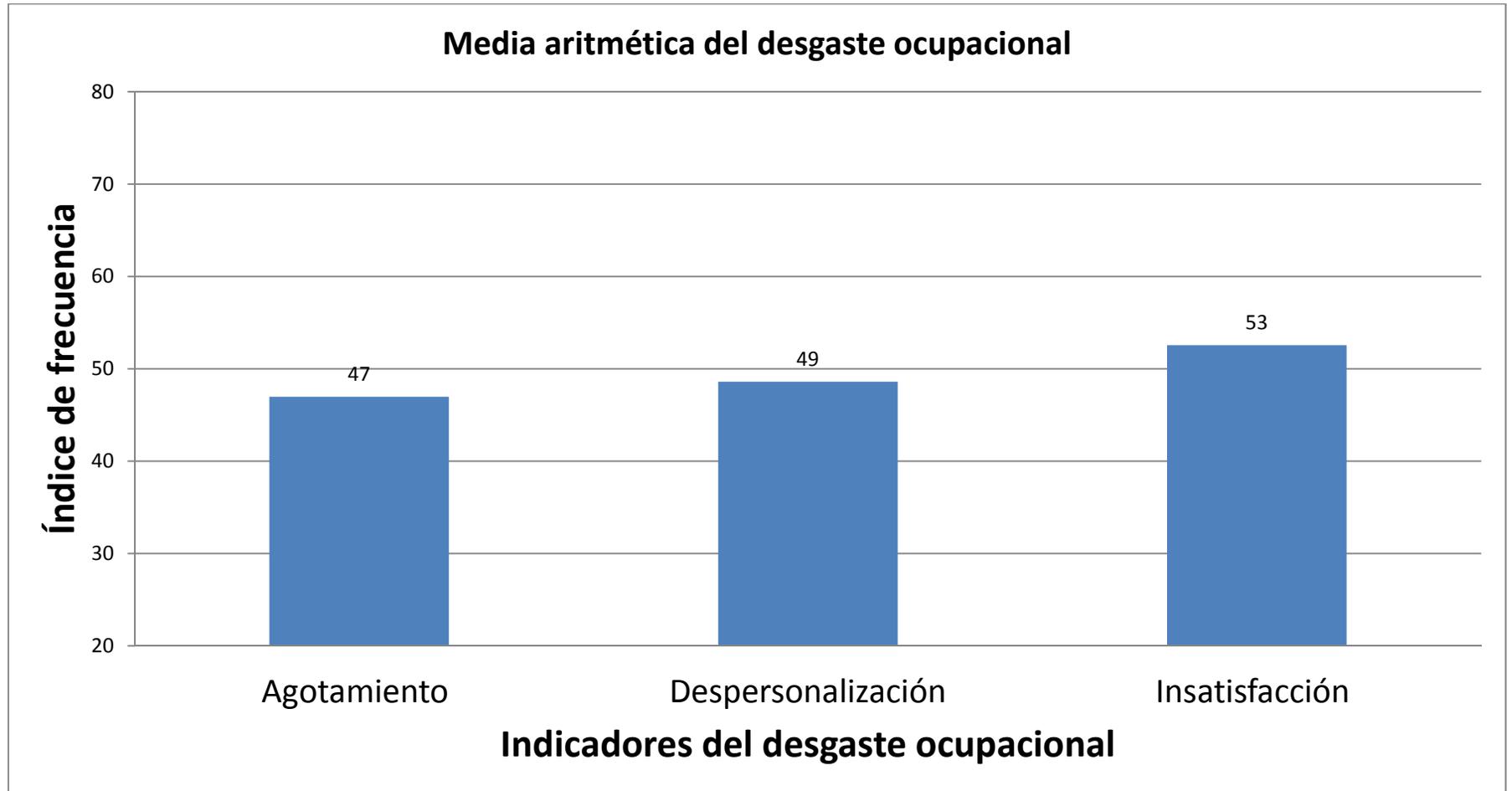
## ANEXO 1



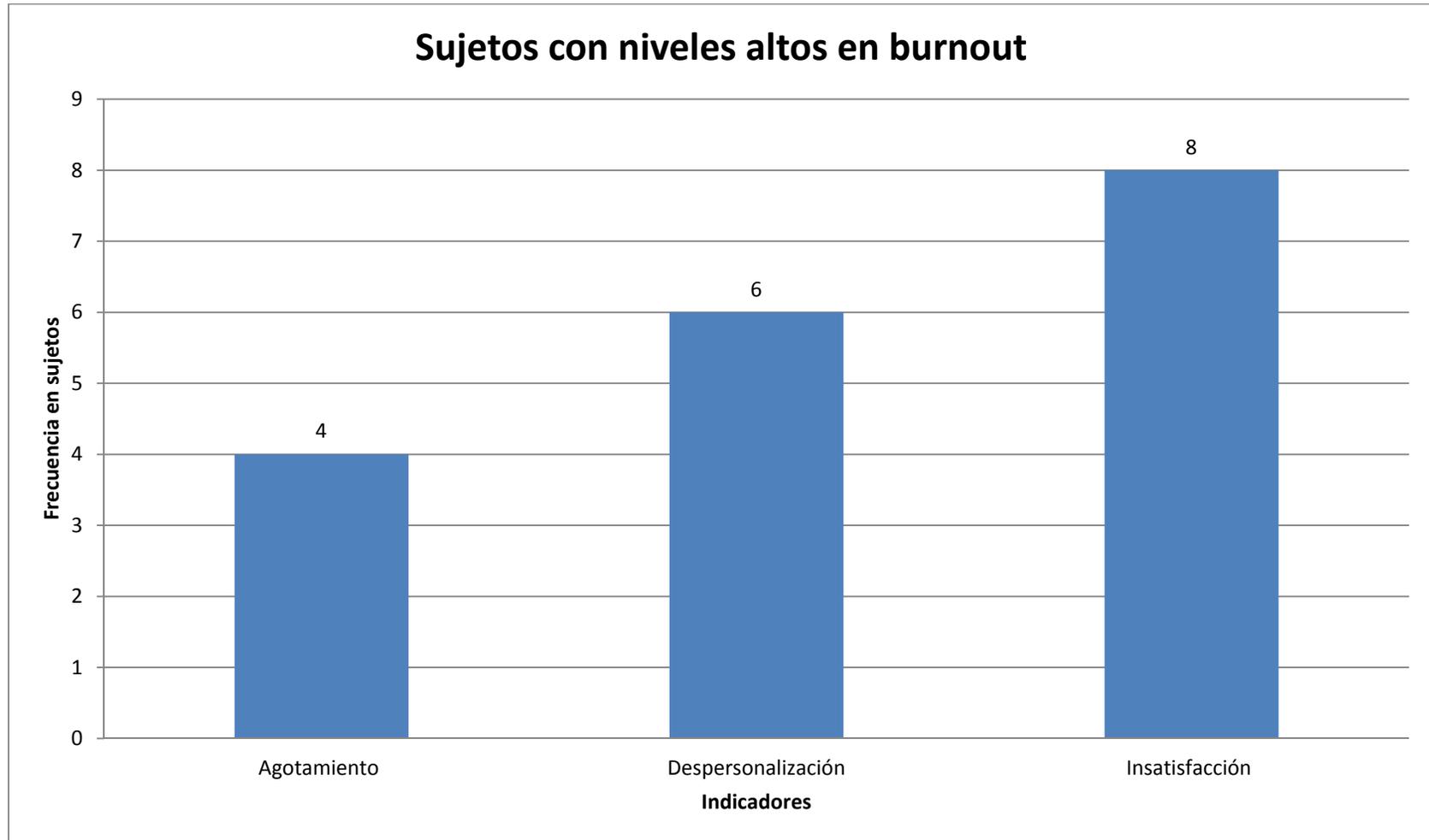
## ANEXO 2



### ANEXO 3



## ANEXO 4



## ANEXO 5

