



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

INCORPORACIÓN NO. 8727-25 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**RELACIÓN DEL ESTRÉS CON EL DESGASTE OCUPACIONAL EN LOS  
TRABAJADORES DEL PARQUE NACIONAL BARRANCA DEL CUPATITZIO  
DE URUAPAN, MICHOACÁN.**

**TESIS**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**Licenciado en Psicología**

**JORGE ALFREDO MACÍAS VICTORIO**

ASESOR: LIC. JOSÉ DE JESÚS GONZÁLEZ PÉREZ

Uruapan, Michoacán, A 21 de Agosto de 2014.



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.

# ÍNDICE

## **Introducción.**

Antecedentes.....	1
Planteamiento del problema.....	6
Objetivos.....	7
Hipótesis.....	9
Operacionalización de las variables.....	9
Justificación.....	11
Marco de referencia .....	12

## **Capítulo 1. El estrés.**

1.1 Antecedentes históricos del estrés.....	17
1.2 Tres enfoques teóricos del estrés.....	21
1.2.1 Estrés como respuesta.....	22
1.2.2 Estrés como estímulo.....	23
1.2.3 Estrés como relación persona–entorno.....	24
1.3 Los estresores.....	26
1.3.1 Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos.....	29
1.3.2 Estresores biogénicos .....	31
1.3.3 Estresores en el ámbito laboral.....	32
1.4 Procesos del pensamiento que propician el estrés.....	33
1.5 Moduladores del estrés.....	38
1.5.1 El control percibido.....	39

1.5.2 Apoyo social.....	40
1.5.3 Tipo de personalidad: A/B.....	41
1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos.....	43
1.6 Los efectos negativos del estrés.....	45

**Capítulo 2. Desgaste ocupacional.**

2.1 Marco conceptual.....	49
2.1.1 Antecedentes históricos del desgaste ocupacional.....	50
2.1.2 Perspectivas teóricas del síndrome.....	51
2.1.3 Definiciones.....	52
2.2 Componentes del desgaste ocupacional.....	55
2.3 Factores desencadenantes.....	58
2.4 Estrategias de afrontamiento.....	60
2.5 Medición del burnout.....	66
2.6 Satisfacción versus insatisfacción laboral.....	70
2.7 Calidad de vida laboral.....	72
2.8 Estrés y desgaste ocupacional.....	77

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

3.1 Descripción metodológica.....	81
3.1.2 Investigación no experimental.....	83
3.1.3 Diseño transversal.....	84
3.1.4 Alcance correlacional.....	85
3.1.5 Técnicas de recolección de datos.....	87

3.2 Delimitación y descripción de la población.....	89
3.3 Descripción del proceso de investigación.....	90
3.4 Análisis e interpretación de resultados.....	94
3.4.1 El estrés en el Parque Nacional Barranca del Cupatitzio.....	94
3.4.2 Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.....	97
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional (burnout).....	98
Conclusiones.....	102
Bibliografía.....	105
Mesografía.....	107
Anexos.	

# INTRODUCCIÓN

El estrés es uno de los padecimientos que han influido en la deserción laboral, asimismo, se ha descubierto el síndrome del burnout a consecuencia del constante cambio social, por ello, la presente investigación examina de manera formal la influencia del estrés con relación al desgaste ocupacional, también conocido como burnout en el trabajador.

Es necesario recalcar que los estudios aquí investigados han servido para contemplar nuevas posturas, las cuales darán un margen más amplio sobre la sintomatología del estrés, de igual manera, por medio de la conceptualización del desgaste ocupacional, se podrán aplicar instrumentos que avalen la presencia de dicha variable y sus consecuencias en las actitudes del trabajador.

## **Antecedentes**

Para poder comprender esta investigación, es necesario recabar información que sustente lo que se pretende demostrar. La historia de cada padecimiento ha tenido un espacio donde los investigadores especializados han llegado al punto donde el concepto es útil para el contexto empírico. Asimismo, es necesario establecer una línea de tiempo, de modo que el problema a estudiar sea entendido desde el escenario histórico del ser humano.

Como primer asunto, se requiere considerar que Freudenberger describió una serie de síntomas y comportamientos experimentados por profesionales que proporcionaban servicios de salud, denominándolo en el idioma inglés como burnout (citado por Moriana y Herruzo; 2004).

De esta manera empiezan a surgir diversos estudios que van orientados hacia los trabajadores de diversas áreas estableciendo una línea a estudiar: el burnout en maestros. La curiosidad de los investigadores los llevó a plantear diversas técnicas para poder conocer cuáles eran los padecimientos que presentaban en estos sectores y es en 1977 con Malash y Pines cuando se define como un síndrome de agotamiento físico y emocional, que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, un pobre autoconcepto y la pérdida de interés hacia el trabajo.

De esta forma, los estudios recabados empezaban a formar la piedra angular del burnout. Con base en esta trayectoria de investigación, el sector laboral empezaba a localizar sujetos de estudio que eran necesarios para comprender las características sintomatológicas del síndrome. Perlman y Hartman concluyeron que el burnout es una respuesta al estrés emocional crónico con tres componentes: agotamiento emocional/físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización.

Aunado a esto, los cambios en el sector laboral, la implementación de tecnología, la transformación de la sociedad, la oferta y la demanda, generaban en cada sujeto perteneciente a las empresas, problemas psicológicos que ya estaban

siendo estudiados por los observadores de la ciencia. La búsqueda de una mayor productividad con base en la satisfacción laboral, formaba parte de las estrategias motivacionales y al ser estas las herramientas por la cuales se conocía la facultad de cada sujeto, empezaron a identificarse patologías que no estaban siendo analizadas.

Maslach y Jackson (referidos por Guillen.; 2000) definen el burnout en tres dimensiones:

- 1) Agotamiento emocional en relación con la pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste, fatiga.
- 2) Despersonalización, la cual se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas. Puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo u otro entorno.
- 3) Falta de realización personal representada por respuestas negativas hacia sí mismos y hacia el trabajo.

Es así como el síndrome estaba siendo comprendido. Al clasificar los trastornos físicos, psíquicos y emocionales, se podía objetivar la razón por la cual el trabajador no se desenvolvía óptimamente en su área laboral.

En el año 2001 Buendía y Ramos establecen que el burnout es el colapso físico, emocional y cognitivo que obliga a las organizaciones y a su personal a dejar el



empleo (o a liquidar a una persona en su caso), a ser trasladados o a tener una vida profesional presidida por la frustración y la insatisfacción, ya que es un proceso que voluntaria o involuntariamente desentiende al trabajador como respuesta al estrés y agotamiento experimentado (referidos por Uribe; 2010).

La hipótesis establecida por el autor mencionado, dio auge a la implementación de una tecnología humana que buscaba engendrar en el clima organizacional un trato óptimo para cada cual, de modo que el trabajador podía comprender el valor de las relaciones emocionales para alcanzar un desarrollo sustentable en su profesión. El empleado ya no era visto como un sujeto de investigación, ni como una herramienta prescindible, sino como un ser humano cuyas facultades y virtudes podían ser mejoradas, donde sus problemas existenciales eran tratados con entusiasmo por los representantes de la salud mental, ofreciendo un panorama universal sobre la resolución adecuada para cada problema. Las dinámicas laborales se encaminaron a comprender el clima organizacional con apoyo de la filosofía empresarial para que de esta manera, cada trabajador formara parte de la visión de la empresa. Es así como se da un avance y se trascienden los tiempos para mejorar la calidad de vida en cada ser humano.

De esta manera, las investigaciones han tomado un proceso histórico en la comprensión de los diversos problemas a los que se ha enfrentado el hombre. En los estudios contemporáneos se encuentra una diversidad de posturas sobre el estudio

del burnout y en lo que concierne a esta investigación, una de las variables a estudiar, dada su presunta incidencia, es el estrés.

Continuando con el cúmulo de estudios, es necesario mencionar que en el año 2011, Castillo llevó a cabo un estudio acerca de la correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los elementos de la policía municipal con una antigüedad menor de cinco años, en Uruapan, Michoacán. La autora llegó a la conclusión de que existe correlación positiva entre el estrés y el desgaste ocupacional. El enfoque que utilizó esta investigación fue cuantitativo, por ende el resultado hizo patentes de los problemas que se generan en las instituciones de seguridad pública.

Ligado a esto, en el año 2011, Luna realizó una investigación para conocer la relación entre estrés y desgaste ocupacional en los trabajadores de la Empresa Gas Nieto S.A. de C.V. de Uruapan, Michoacán. Su objetivo general fue establecer la correlación estadística entre los niveles de estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa referida. El enfoque que utilizó esta investigación fue cuantitativo, mediante el cual se demostró que no existe correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los empleados de tal organización.

Uno de los cimientos en los que toda investigación se apoya es el constructo científico, por ello, la presente metodología tiene como fin examinar el grado de correlación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores del Parque Nacional “Barranca del Cupatitzio”.

## **Planteamiento del problema**

El estudio del estrés tiene relevancia en el siglo XXI, ya que el ser humano, al pertenecer a una sociedad en constante cambio, presenta fisiológicamente los rasgos que se manifiestan en las situaciones conductuales del estrés.

Actualmente, las investigaciones de este tipo no han tenido la consideración oportuna, dejando a un lado las necesidades de salud psicológica que manifiesta un trabajador. Por ende, se ha establecido la prioridad de comprender el fenómeno de desgaste ocupacional con relación al estrés para poder así ofrecer a la institución una herramienta que ayudará a la comprensión de aquellas conductas que influyen en el desarrollo profesional del sujeto.

En el Parque Nacional Barranca del Cupatitzio, los trabajadores han presentado comportamientos que se vinculan con los rasgos del estrés, por eso, el estudio dirigido hacia el desgaste ocupacional demostrará los patrones comportamentales que influyen en el rendimiento laboral del empleado.

Es importante representar de manera objetiva cómo influye el desgaste ocupacional propiciado por el estrés que paulatinamente debilita el clima organizacional de esta institución.

La presente investigación buscará responder a la siguiente pregunta: ¿Cómo influye el desgaste ocupacional en el estrés de los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio, de Uruapan, Michoacán?

## **Objetivos**

En la presente investigación ha sido necesario plantear metas, ya que al seguir una línea definida, la comprensión de la realidad mantendrá siempre un punto a alcanzar: la verdad.

### **Objetivo general**

Determinar la correlación del estrés con el desgaste ocupacional de los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio, de Uruapan, Michoacán.

### **Objetivos particulares.**

1. Examinar el concepto del estrés.
2. Señalar los factores que influyen en el desarrollo sintomatológico del estrés.
3. Describir los comportamientos anómalos que se desarrollan por causa del estrés.
4. Definir el fenómeno del desgaste ocupacional.

5. Describir los indicadores principales del desgaste ocupacional.
6. Determinar de manera teórica las repercusiones de una desequilibrada salud psicológica en el empleado
7. Examinar los planteamientos teóricos que vinculan al estrés con el desgaste ocupacional.
8. Medir el nivel de estrés en los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio.
9. Describir el comportamiento ocasionado por el desgaste ocupacional de los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio.
10. Evaluar el nivel de desgaste ocupacional en los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio.

## **Hipótesis**

El presente trabajo tiene como expectativas corroborar alguna de las explicaciones tentativas que a continuación se plantean.

## **Hipótesis de investigación**

Existe una correlación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio.

## **Hipótesis nula**

Los niveles de estrés no tienen una correlación significativa con el desgaste ocupacional en los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio.

## **Operacionalización de las variables**

El fenómeno desgaste ocupacional, o burnout, se conceptualiza en este trabajo a partir de la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) del autor Uribe (2010); evalúa el desgaste ocupacional en tres escalas, una por cada indicador: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro. Este estudio fue realizado por investigadores de la Universidad Nacional Autónoma de México, quienes se dieron a la tarea de comprender el fenómeno del burnout en las empresas del Estado de México. Para alcanzar este cometido, diseñaron el instrumento mencionado, que ha sido validado y considerado confiable por la comunidad científica de la psicología.

Por medio de esta escala, el presente estudio tiene como finalidad demostrar la correlación significativa entre el estrés y el desgaste ocupacional. Cabe mencionar que

los estudios realizados en México se efectúan con herramientas también mexicanas, esto servirá como sustento científico para apoyar la hipótesis de investigación.

Aunado a esto, otra de las escalas a utilizar en la escala de ansiedad manifiesta para adultos AMAS-A, bajo la autoría de Reynolds y cols. (2007). La escala mencionada está diseñada para evaluar el nivel de ansiedad que experimentan los individuos en su vida cotidiana, tanto en el ámbito laboral como en los otros escenarios de su vida. El rango de edades que cubre este instrumento es de los 19 a los 59 años de edad.

Cabe aclarar que la ansiedad es considerada por muchos autores como el principal indicador del estrés en las personas, por lo cual es válido medir el estrés a través del nivel de ansiedad que muestra el sujeto.

Por medio de estos dos instrumentos la investigación presente desempeña su principal finalidad: demostrar la verdad.

Cabe mencionar que el sector laboral al que se estudió, tiene sus funciones en el Parque Nacional Barranca del Cupatitzio.

## **Justificación**

La presente investigación contribuirá a fundamentar que el fenómeno del estrés constituye actualmente uno de los problemas más comunes a los que se enfrenta el ser humano.

Aunado a esto, la presente investigación busca ser cimiento para estudios posteriores, los cuales serán una herramienta metodológica que servirá para comprender la relación del estrés con el desempeño laboral.

De este modo, la sociedad tendrá en sus manos la facultad de conocer los estudios realizados en el campo de la psicología, cuya finalidad es mejorar la calidad de vida no solo del trabajador, sino también de cada ser humano.

A partir de lo anterior, los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio podrán comprender aquellas conductas que son resultado del estrés en relación con el desgaste ocupacional, para poder así alcanzar una mejor calidad de vida gracias a un óptimo desempeño laboral.

Cabe mencionar que esta investigación es necesaria, ya que los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio no han tenido una atención enfocada en su salud psicológica, esto se debe a la escasa importancia que se le ha dado al campo de la psicología en el sector laboral del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio.



Por ello, la investigación expresa la suma importancia que tiene la ciencia de la psicología en el área laboral, al posibilitar el establecimiento de los lineamientos necesarios para mejorar el rendimiento profesional y poder así alcanzar un clima organizacional excelente para beneficio de todos.

### **Marco de referencia.**

El Parque Nacional Barranca del Cupatitzio se sitúa en la parte centro occidental del estado de Michoacán, aproximadamente a 130 km de la ciudad de Morelia, capital estatal, y colinda con el área urbana de la ciudad de Uruapan. A ella se puede acceder por la carretera federal número 37(Carapan-Playa Azul) y por la autopista de cuota que comunica a la ciudad con la capital del estado.

Para mayor precisión, el Parque Nacional Barranca del Cupatitzio está ubicado entre los paralelos 19°25'11.28" y 19°26'24.18" de latitud norte y los meridianos 102°07'40.04" y 102°04'20" de longitud oeste. Se encuentra colindando al oeste con el municipio de Nuevo Parangaricutiro, la ciudad de Uruapan es el poblado más importante que se localiza en el perímetro.

La superficie del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio está dividida en dos zonas: una localizada al poniente, de aproximadamente 438.55 ha., denominada "Área de montaña" y otra al oriente, cuya designación es "Área de río", la cual abarca 19.66 ha. y se localiza dentro de la ciudad. En el área de montaña, 336.40 ha. se encuentran

dentro del municipio de Uruapan y 102.15 ha. en el municipio de Nuevo Parangaricutiro, en el caso del área del río.

Cabe destacar que el Parque Nacional “Barranca del Cupatitzio” se encuentra dentro del eje neovolcánico, el cual atraviesa la república Mexicana de oeste a este entre 19° y 21° de latitud norte en la subprovincia neovolcánica tarasca.

Por otra parte, el sitio referido fue decretado como parque nacional el 2 de noviembre de 1938, como un acto guiado por el entonces Presidente de la República, el General Lázaro Cárdenas del Río. La historia del parque nacional abarca diversos procesos sociales, cambios y revoluciones. Es en 1979 cuando la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos (SARH), transfirió al municipio de Uruapan, a través de la figura del patronato, para su administración, el área de río, figura que se vio fortalecida en su esquema de participación en 1996, con la reestructuración interna del patronato del parque.

Finalmente, en el año 2000, el convenio de concertación celebrado entre la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas y el Parque Nacional “Barranca del Cupatitzio”, permitió al patronato responsabilizarse de su manejo y conservación.

El parque nacional tiene una gran importancia socio-económica para el municipio de Uruapan, al ofrecer 83 trabajos directos y más de cien empleos indirectos, ya que es un polo de atracción turística a nivel nacional. La zona del parque

está catalogada como de alta capacidad para la captación del agua, ya que sus manantiales abastecen a la zona urbana e industrial del municipio y la región agrícola en la parte baja de la subcuenca hacia el sur.

La estructura laboral que mantiene en vigor las actividades del parque nacional referido, se establece de la siguiente manera:

- A) Protección.
- B) Gestión.
- C) Cultura.
- D) Manejo.
- E) Restauración.
- F) Conocimiento.

Cada uno de los anteriores subprogramas está desglosado en componentes, los cuales están enfocados a estructurar e impulsar en forma ordenada y priorizada las actividades y acciones que conllevan a la conservación y manejo del área natural.

Es así como la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) ordena, por medio de un programa de manejo, las actividades diarias del parque nacional.

La dirección está a cargo de la doctora Gloria Talavera y como subdirector se encuentra el biólogo Rafael García Soriano. Los 54 trabajadores que son protegidos por el patronato se encuentran a la orden de los directivos mencionados, esto se debe a la visión de la CONANP, la cual busca consolidar un sistema con cobertura nacional de regiones prioritarias para la conservación y diversas modalidades que sean representativas, sistémicas, funcionales, participativas, solidarias, subsidiarias y efectivas. De esta manera se encuentran consolidadas las actividades diarias del parque nacional, cada subprograma es dirigido por personas seleccionadas expresamente por ellos, es así como la estructura organizacional puede emprender diversas campañas, manteniendo un clima organizacional en constante cambio.

Carlos Alberto Medina Ortiz, Isaac Bonaparte, Miguel Ángel Quevedo, Eli Arroyo Rubio, Pedro García Espinoza y Rafael García Soriano, son los responsables de los subprogramas creados para la subvención diaria del parque nacional.

También es fundamental señalar que es el patronato quien paga los honorarios de cada trabajador y que la dirección se responsabiliza del aspecto operacional del Parque Nacional.

Por parte del patronato también es necesario mencionar a los presidentes honorarios, quienes distribuyen los fondos de manera equilibrada entre cada elemento. La estructura se mantiene por jerarquías, como presidentes honorarios se encuentran:

el presidente de la república Mexicana, Enrique Peña Nieto, el gobernador del estado, Fausto Vallejo Figueroa y el alcalde municipal, Aldo Macías Alejandro.

Bajo la responsabilidad del patronato se asignó a Eliodoro Quiris Pérez como presidente ejecutivo y gracias a él se mantienen satisfechas las necesidades en los trabajadores del centro laboral antes mencionado.

# **CAPÍTULO 1**

## **EL ESTRÉS**

La comprensión del concepto brinda a la consciencia del hombre una herramienta razonable para sobrellevar los cambios que inciden en sus estados emocionales. De esta manera, el término estrés, en su estructuración teórica, cuenta con un panorama histórico cuyas raíces abarcan desde el siglo XIV hasta el XXI.

El estudio fenomenológico del estrés ofrece diversos tratamientos análogos al rendimiento laboral, esto es, comprendiendo aquellos factores externos (trabajo, familia, amigos) que alteran el desenvolvimiento óptimo del hombre en el contexto del trabajo.

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

De acuerdo con Sánchez (2007) se puede entender que el fenómeno del estrés ha formado parte desde la prehistoria de la humanidad hasta los tiempos contemporáneos. Ha sido un elemento clave para la supervivencia, ya que una de sus funciones es la de mantener en un estado de alerta constante al individuo. Esta manifestación de alarma mantuvo al hombre de la prehistoria preparado para la cacería y de igual manera, lo conservó seguro ante las inclemencias de la naturaleza.

La palabra estrés ya se utilizaba de manera ocasional y no sistemática en el siglo XIV con un significado de dureza, momentos angustiosos, adversidad o aflicción.

Continuando con Sánchez (2000:14) “la palabra estrés proviene del latín *stringere*, que significa presionar, comprimir, oprimir. [...] Con este mismo significado pasó al campo de las ciencias, de la salud y alude a una presión que ocasiona alteraciones en el funcionamiento mental- físico de los individuos”.

Aunado a esto, Lazarus y Lazarus (2000) establecen que en el siglo XVII, el físico Robert Hooke estableció una analogía de las estructuras y edificaciones, en relación con las características mentales del individuo. Él afirmaba que los puentes debían soportar grandes cargas, fuertes vientos, fenómenos naturales imprevistos y la influencia del tiempo. Esta percepción de las circunstancias lo llevó a considerar que el ser humano, al verse sometido por un ambiente en particular, tendía a mantenerse estable o a derrumbarse, según las circunstancias que se le presentaran. La idea brinda al campo de la psicología una aproximación, ya que si un puente o edificación puede soportar cierta clase de carga, también un ser humano puede tolerar cierto grado de alteración ambiental y por ende, soportar el estrés.

En seguimiento con Sánchez (2007), el estrés representa la reciprocidad que se manifiesta entre el sujeto y el ambiente, el cual influye en los factores internos que se manifiestan biológicamente mediante los cambios físicos que presenta un organismo; es así como Claude Bernard demuestra que la naturaleza provee

genéticamente a los seres vivos de los mecanismos para enfrentar las contingencias del ámbito externo.

Esta fue una de las ideas que predominaron en el siglo XIX y que se mantuvieron hasta la mitad del siglo XX. Dicho planteamiento fue ampliado por el fisiólogo estadounidense Walter Bradford Cannon, quien designó los estados dinámicos del ser humano bajo el nombre de homeostasis. Cannon analizó y demostró que el organismo se adapta a cualquier tipo de peligro, con ello, el autor amplió el panorama existente, incluyendo los procesos de regulación que tienen lugar en el organismo, es decir, la respuesta básica del organismo a toda situación percibida como peligrosa, en la que hay una liberación de catecolaminas por la médula suprarrenal, desempeñando un papel esencial en las terminaciones nerviosas simpáticas. Este proceso natural y autónomo modifica las funciones cardiovasculares, preparando al cuerpo para la defensa, y modificando emocionalmente al ser humano.

La Organización Mundial de la Salud ha definido al estrés como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior, dicha hipótesis se ha basado en el estudio de Hans Selye, quien ha permitido identificar las reacciones del organismo ante los estímulos heterogéneos que provocan variaciones de tipo endocrino. Sánchez (2007) también señala la presencia de la Primera y Segunda Guerra Mundial como sucesos críticos para conocer las cualidades del estrés. Ante el belicismo de los países, se llegó a comprender las características de la neurosis de guerra, la cual era un fenómeno que se podía entender desde una perspectiva



neuroológica, ya que según se creía, la conmoción del ruido provocaba daños cerebrales en los soldados; presuntamente, dichas situaciones bélicas afectaban emocionalmente el desempeño saludable los procesos psicológicos de la infantería militar, generando un estrés postraumático.

Lazarus y Lazarus (2000) establecen que durante los años sesentas, setentas y ochentas, los estudios alcanzados sobre el estrés mantuvieron en análisis los tipos de estresores que afectan las actividades del ser humano. En estas décadas de estudio, la investigación se mantuvo enfocada en los elementos externos que tenían una repercusión en los estados emocionales del individuo. También los investigadores de esta época señalaron que las situaciones extremas como lo son las guerras (Vietnam), las guerrillas (América Latina) o los problemas bélicos con el sistema político e institucional, generaban en el individuo y en la sociedad en general, un nivel de estrés que podía colapsar el estado homeostático del organismo. El interés de dicho fenómeno como causa de angustia y disfunción humana en las décadas de los sesentas y setentas, estableció las principales reacciones del estrés ante panoramas que sobrepasan las capacidades del ser humano.

Es así como Sánchez (2007) relaciona los estudios alcanzados y establece que las situaciones cotidianas como el matrimonio, el crecimiento físico, asistir la escuela, pasar todo tipo de exámenes, constituyen situaciones que han sido ligadas a la aparición del estrés.

En el siguiente apartado se hará un análisis del fenómeno estrés con la finalidad de abarcar las áreas que han sido estudiadas por diversos autores.

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

El estrés ha sido objeto de una clasificación para su estudio, ya que para comprenderlo en su entorno, es necesario analizar los factores que mantienen el equilibrio de un sujeto.

El estrés se puede comprender teniendo como vertientes los tres enfoques que se han estudiado con el paso del tiempo: como estímulo, como respuesta y como interacción persona- entorno.

Esta tipología del estrés ha formado parte de la teoría rescatada hasta la comprensión actual del estrés ocupacional. Fisher (citado por Travers y Cooper; 1996) concibe al estrés como variable dependiente, es decir, como respuesta a los fenómenos o situaciones que son molestos y perjudiciales para el individuo, los cuales alteran los patrones conductuales del organismo.

Por otra parte, el estrés como variable independiente, es decir, como estímulo, mantiene un principal enfoque para los investigadores, ya que en él se afirma que los fenómenos externos al individuo, alteran su percepción. Continuando con Fisher, estos dos factores, el externo en relación con el interno, permiten entender el estrés como

variable interviniente, es decir, como factor interactivo; este autor señala que las cualidades con las que cuenta un individuo y las situaciones que se les imponen, reflejan la falta de cohesión que se presenta entre un individuo y el entorno, esto es, con base en las situaciones de vida, huellas mnémicas existenciales y las experiencias conductuales que sobrelleva.

Para poder entender de manera más formal y profunda esta clasificación, a continuación se expresarán las particularidades de esta clasificación.

### **1.2.1 Estrés como respuesta.**

Como resultado de las circunstancias cambiantes y la falta de capacidades para solucionar los duelos que la cotidianidad presenta, el estrés puede llegar a afectar la interrelación homeostática de los procesos psicológicos, fisiológicos y conductuales, teniendo como resultado una carente capacidad de adaptación. Es así como el medio psico-social genera presión y el cuerpo refleja tensión, la cual puede alcanzar niveles tan altos que el cuerpo humano puede colapsar, manifestando entonces una desestructuración de los procesos fisiológicos (Travers y Cooper; 1996).

### **1.2.2 Estrés como estímulo.**

Con base en las visiones hipocráticas, se ha llegado a condicionar la salud del ser humano en relación con el entorno en el que se desenvuelve, teniendo como

resultado en sus características fisiológicas y psicológicas, una adecuada o nula capacidad de adaptación, por ende, una estable o precaria salud.

Desde la visión de la ingeniería mental, la tensión apreciable y su tipo dependerán del individuo y de la duración y fuerza de la presión aplicada. Esto fomenta una adecuada concepción de las visiones conductuales que el entorno presenta, ya que es esto un gran círculo psicoambiental que repercute en la forma de responder de un organismo.

Selye (citado por Travers y Cooper; 1996) ha establecido dos tipos de estrés que influyen en el desarrollo vital del estímulo: el eustrés, que motiva el crecimiento, el desarrollo y el cambio; es agradable, como reflejo basado en los estímulos del entorno; este tipo de estrés da una capacidad ilustrativa para la resolución de conflictos. Por otra parte, el distrés es considerado indeseable, incontrolable y dañino. Aunado a esta tipología, se han presentado el hiperestrés, hipoestrés, eustrés y distrés.

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

Para Pearlin y otros (citados por Travers y Cooper; 1996: 31) “el estrés no es un suceso, es un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual”. Es así como se puede vislumbrar cómo el mundo afecta a un individuo cuyas capacidades no

están desarrolladas para enfrentar las peticiones incesantes del entorno. En consecuencia, sería el estrés la respuesta que se refleja en el ambiente psicosocial del ser humano.

La interrelación existente entre el estímulo (entorno) y la respuesta (organismo-persona) mantienen este aspecto dinámico, primordial para la comprensión del estrés, ya que si el entorno exige más allá de lo que el organismo humano puede dar, el estrés se puede presentar.

Travers y Cooper (1996) establecen que las actitudes con las que se enfrenta el ser humano al estrés, son las que alternan la relación de adaptación de una persona hacia el entorno.

Los modelos visionarios han desarrollado diferentes estructuras representativas del estrés, es así como el modelo cognitivo ha considerado un estudio para comprender la correlación entre la persona y el entorno. Dicho modelo menciona cinco aspectos principales para considerar cualquier estudio que se haga sobre el estrés, los cuales son:

- Valoración cognitiva: son los sucesos vivenciales que construyen la experiencia.
- Experiencia: es la percepción construida sobre la realidad, la cual conduce a la comprensión de las situaciones subjetivas.

- Exigencia: va en relación con las capacidades con la que cuenta el individuo, ya que se involucran necesidades, deseos y su nivel de resolución inmediata.
- Influencia interpersonal: la presencia o ausencia de las otras personas, resulta decisiva para el desarrollo potencial de la aptitud.
- Un estado de desequilibrio: si hay un estado de falta de armonía, una manifestación de duda, una discrepancia entre la exigencia que se percibe y la capacidad desarrollada, se pueden generar estrategias de superación, las cuales influyen en el comportamiento trascendental del ser humano (Travers y Cooper; 1996).

Son estos principios los que rigen el análisis de cada enfoque, representando la línea de estudio que se ha vislumbrado respecto al estrés.

Lazarus y Lazarus (2000) han hecho mención de la influencia de las guerras mundiales como analogía para el entendimiento profundo del estrés, ya que el ser humano pudo ser analizado desde la perspectiva del condicionamiento. Siendo el hombre el representante principal del entorno, se le afecta cuando el escenario supera sus capacidades cognitivas e intelectuales, propiciando el deterioro fisiológico de sus cualidades.

Ante los enfoques establecidos en el presente estudio, el apartado siguiente presentará los principales estresores que influyen en la persona a la hora de tomar una solución óptima ante los requerimientos del entorno.

### **1.3. Los estresores**

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el estresor se podía cuantificar según su nivel de influencia en las características fisiológicas del sujeto. Las empresas efectuaron un gran número de estudios, mantuvieron en línea de investigación al trabajador hasta llegar a la manipulación del medio para dirigir todo tipo de actitudes hacia una meta en común: la producción.

De acuerdo con Palmero y cols. (2000) la Organización Mundial de la Salud especifica que el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. Es así como el ser humano es el reflejo oportuno del cambio, siendo este, el principal motor para moldear nuevas conductas y desarrollar un ser capacitado para el desenvolvimiento adecuado.

Continuando con Palmero y cols. (2000), todo lo que sucede en el mundo de la percepción es también un estresor (incluso las preocupaciones, que abarcan al mundo imaginario). Los miedos a los que se enfrenta el estado consciente, abarcan sentimientos que la razón no siempre puede derrumbar, dejando que el inconsciente deje a un individuo indefenso ante un mundo laboral que evoluciona a un ritmo

acelerado. Estos miedos, reflejados en preocupaciones, tienen un punto de quiebra en el nivel de exigencia del entorno.

Para Lazarus y Folkman (citados por Palmero y cols.; 2000) el estrés es un enlace entre la persona y el entorno, que se puede analizar desde que el individuo asigna un nivel de amenaza a cierta exigencia social, mediante el análisis de aquellas características que se presentan en el entorno; de igual manera, se puede medir cada estímulo generador de estrés desde la perspectiva circunstancial que implica: cambios, decisiones, voluntades y modificación de comportamientos.

Prosiguiendo con Palmero y cols. (2000: 425), “los estudios sobre estrés centrados en factores desencadenantes han polarizado su trabajo en la sistematización y taxonomía de los diferentes cambios significativos que se producen en la vida de una persona, cambios que actúan como estresores cuyos efectos son tanto negativos como positivos en la persona”.

Mostrar la clasificación del estrés con base en el entorno y el reflejo perceptivo, llevaría a una categorización de los procesos psicosociales que mantienen al ser humano en constante cambio; esta continua exigencia del cambio, lleva al ser humano a padecer el estrés. Este tipo de estudio se relaciona con las condiciones de vida en las que se presenta cada sector social. Lazarus y Cohen (citados por Palmero y cols.; 2000) especifican tres acontecimientos estresantes o estresores psicosociales, en



relación con los cambios existenciales que se producen en la vida de cada persona, estos son:

- Los cambios mayores: son sucesos que repercuten de forma drástica en el individuo; son los cataclismos, la pobreza, las guerrillas sociales, la extorsión, la corrupción del sistema, la deficiente educación, la fragilidad de una cultura humana sin cimientos; esta clase de situaciones influyen para que el comportamiento de toda una sociedad presente las características fisiológicas del estrés.
- Los cambios menores: son los que solo son trascendentales para una persona o para un grupo, está enfocada más en los cambios vitales que influyen para alcanzar el cambio.
- Los cambios cotidianos: tienen que ver con la rutina, con las pequeñas inclemencias de la cotidianeidad, representan el cúmulo de los cambios constantes a los que se enfrenta el ser humano.

Es así como se asignan valores a los estímulos que se manifiestan en el entorno. Hay diferentes tipos de estresores, los cuales se encuentran en las estructuras cotidianas de la sociedad. Para tener una visión más completa sobre los estresores y su repercusión, se enfatizará en los de índole psicosocial, en los biogénicos y específicamente, los que conciernen al ámbito laboral.

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

Los estresores psicosociales forman parte de los cambios mayores, ya que la relación de las estructuras que se presentan en el sistema socioeconómico mantiene una cadena que une al estado con la institución (educativa, médica, gubernamental, religión), a estas con la familia y a esta última con el sector laboral. Siendo la línea del comportamiento adecuado a seguir, muchos componentes de los sectores sociales se ven en constantes cambios cuando los sistemas de control modifican las variables de la moralidad, con la finalidad de manipular actitudes para encaminarlas hacia metas de producción inmediata. De acuerdo con Palmero y cols. (2000), si una persona se ve sometida en una situación bélica, llega a ser víctima de violencia institucional, o a sufrir por la presencia de la muerte, desarraigo y los problemas socioeconómicos como la migración, el narcotráfico, el fraude electoral, el crecimiento de las empresas transnacionales, el aumento de los precios en la canasta básica, la invalidación de los derechos del trabajador, la invasión del sindicalismo, la carencia de educación y la manipulación del poder, así como la expansión ideológica del neoliberalismo, todo implica en el sujeto situaciones altamente traumáticas.

Retomando a Palmero y cols. (2000) los estresores menores también son conocidos como cambios menores. Estos tienen aparición ante las vicisitudes de la existencia moderna del hombre, esto quiere decir que los cambios cotidianos que se experimentan en sociedades occidentales tienen su principal función con el entorno. La familia, el trabajo, las instituciones, la religión, forman parte elemental de los estados de conciencia que influyen en el individuo al pensar, al sentir o al vivir. Las instituciones regulan desde la educación hasta la salud, con ello someten al individuo

a exámenes rigurosos y generan en él altos índices de estrés y por ende, enfermedades potencialmente mortales. La trascendencia de toda experiencia moldea el comportamiento y también la capacidad de respuesta de un sujeto ante el grado de exigencia que pide todo factor externo, como lo son: vida conyugal, relaciones interpersonales, ámbito laboral, situaciones ambientales, ámbito económico, cuestiones legales, desarrollo biológico, lesiones o enfermedades biológicas, estrés psicosocial y factores familiares.

Por último, se tienen los estresores cotidianos o microestresores, que son acontecimientos de bajo impacto, pero de frecuencia alta. Son aquellas situaciones que pueden irritar o perturbar en un momento dado, como convivir con un fumador desconsiderado o reñir con la pareja. Aunque las molestias que se sufren a diario sean mucho menos dramáticas que los cambios mayores o menores, aquellas pueden ser más importantes que estos en el proceso de adaptación y de conservación de la salud (Palmero y cols.; 2002).

Es así como las situaciones externas tienen una repercusión abrumadora en cada sector social, a esto se le ha llamado, estresores psicosociales. Se ha considerado el crecimiento oportuno del individuo por medio de una preparación educativa eficiente que fomente herramientas para controlar los estresores psicosociales; si se muestra eficiente el ser humano puede llegar al control de todo aquello que le atañe. De manera contraria, si no hay una estructura educativa que

fomente la manipulación del cambio y por ende, dé fortaleza al trabajador, este se encontrará susceptible al estrés.

### **1.3.2. Estresores biogénicos.**

Palmero y cols. (2002), han señalado la presencia de un grupo de estresores que afectan directamente el proceso de activación fisiológica y por ende, determinan ciertas manifestaciones físicas en el individuo, sin involucrar procesos psicológicos, pues el estímulo no conduce a valoraciones cognitivas-afectivas, sino que actúa de forma inmediata sobre los procesos neurológicos desencadenantes del estrés.

Entre los estresores biogénicos se encuentran:

- Los cambios hormonales en diferentes etapas de la vida: el inicio de la menstruación y el desarrollo genital en la pubertad y la adolescencia, el desajuste hormonal postparto, al igual que el climaterio o pérdida del ciclo menstrual, que aparece en las mujeres adultas durante la menopausia.
- La ingestión de sustancias químicas como la cafeína, la nicotina, las anfetaminas o teobromina.
- La reacción a situaciones físicas desagradables o dolorosas.
- Estrés alérgico, que resulta como una reacción orgánica de defensa del organismo ante el medio ambiente. Las alergias son fuentes considerables

de estrés que requieren grandes cantidades de energía por parte del sistema inmunológico para sobrellevarlas.

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

Para poder entender el entorno de un trabajador, tomar las medidas ante un ambiente que está constantemente en cambio, es necesario observar aquellos elementos claves que desencadenan las actitudes negativas en el trabajador.

Cascio y Guillén (2010: 274) señalan que “las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en el desarrollo de su trabajo. El estrés laboral, según definición de Karasek (1981), es: una variable dependiente de efecto conjunto de las demandas de trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador”.

Es así como las variables del entorno moldean, definen y dirigen las conductas del trabajador. A continuación de lo señalado, las patologías que se desenvuelven en las circunstancias laborales tienen un seguimiento; para Cascio y Guillén (2010), se pueden comprender las características de los estresores laborales por medio de un conocimiento vivencial sobre lo que acontece. Los estresores laborales pueden ser crónicos, intermitentes o autolimitados, las demandas laborales externas que se destacan por su competencia, la adaptación a la situación crónica que se presenta, la presencia del fracaso, ante la derrota y ante la sensación de una sociedad que cada

vez exige más. La excesiva contaminación dentro y fuera del trabajo en las áreas en las cuales se desenvuelve el sujeto (familia, amigos, trabajo, escuela, hospitales). Reconociendo estos factores, Cascio y Guillén (2010) establecen que el estrés crónico puede ser controlado, ya que no todas las personas expuestas al mismo factor desarrollarán una enfermedad, dado que se cuenta con factores individuales (rasgos de la personalidad) y externos (sistema de apoyo disponible).

Como conclusión, se puede afirmar que el estrés laboral puede ser disminuido mediante técnicas que sirven para reconocer y modificar las principales causas de este trastorno.

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

Las interpretaciones confusas, irracionales o incluso perjudiciales, son el resultado de la percepción cimentada en el conocimiento erróneo de cada ser humano. Según el constructo teórico de Ellis (referido por Powell; 1998: 92) todas las formas del pensamiento, ya sean lógicas o ilógicas, junto con la deformación de toda idea, tienen sus raíces en las creencias y enseñanzas adquiridas en la infancia temprana; dado que en la niñez comienzan a perpetuarse los conocimientos, se puede comprender que la enseñanza es una de las potencialidades del pensamiento.

Ellis (referido por Powell; 1998) presenta 11 pensamientos irracionales y potencialmente dañinos, que facilitan la presencia de niveles inadecuados de estrés en las personas:

1. Se debe obtener el amor y la aprobación de todas las personas de la comunidad, especialmente de las que son más importantes para el individuo: este objetivo es inalcanzable, porque el amor es universal, es dirigido como una cualidad humana, por ende, no se puede enfocar hacia una sola parte. Esta creencia egoísta suele reivindicar la concepción humanista del amor como un emblema de la exagerada admiración por la moda, presentada en la cultura del hombre moderno.
2. Se debe ser perfectamente competente y exitoso en todo logro para considerarse una persona valiosa: las estructuras capitalistas de los sistemas neoliberales han propuesto generar en el sujeto la necesidad de superarse constantemente, utilizando como meta ilusoria la competencia. El ser humano, al buscar ser competente, se enfrenta a las estrategias mecánicas del sistema, haciendo de sí mismo, muchas veces, un ser incapacitado para sobrellevar las obligaciones existenciales que toda labor exige, incluida la producción. Las empresas han buscado ofrecer panoramas contemplativos al seguir en la formalidad las tecnologías de la moralidad en el trabajador, haciendo de él un sujeto facultado para la producción y generándole la necesidad de competir para alcanzar aquellos modelos que la vida capital neoliberalista presenta.

3. La felicidad está bajo control completo de las circunstancias externas: se cree que las visiones propuestas por el sistema de producción son las que se deben alcanzar, por ende, se piensa que el poseer brinda la satisfacción del concepto propuesto de la felicidad. Esta felicidad, al ser el resultado de metas exteriores, que se frustran al no conseguir aquello que se desea, tienden a corromper los procesos homeostáticos de todo ser humano. La felicidad es la propuesta del sistema que controla y dirige las riendas de toda sociedad; esta y el individuo pertenecen a la esencia de todo espíritu, es así como se condena al desear y el no poseer.
4. Las experiencias pasadas determinan la conducta presente: la sociedad actual, al moldear las posturas actuales, se enfrenta a muros irreductibles: la presencia del recuerdo, así como la historia en cada individuo y la sociedad que lo conforma, condena al espíritu a pertenecer a un eterno retorno de realidades, por ende, a la no superación de conflictos personales. Ante esto, se debe interpretar la línea que se alcanza en las actitudes existenciales ante la valoración de otra propuesta en la estructura del pensamiento, esto engloba las creencias, las ideas y los juicios, que son fundamentales en la economía del pensamiento.
5. Existe una solución perfecta para cada problema, si no se encuentra, será devastador: fracasar es también una forma de aprender. La conceptualización de la baja competencia, el fracaso, propone patologías relacionadas con la baja autoestima (depresión, fatiga, tristeza); esto ha generado una línea de completa o deficiente salud, en relación con el nivel de producción que genera



un sujeto; al medir los resultados en cada uno, se clasifican y se van examinando las estadísticas, por ende, es necesario mantener en la enseñanza las cualidades que presenta el fracaso y mostrar un panorama más amplio de las propuestas de competencia relacionada al sistema de producción del que se rige la sociedad. Esto significa se puede ser fracasado en un aspecto profesional, pero exitoso en la demostración de las facultades humanas.

6. Las situaciones peligrosas o temibles causan una gran preocupación en el sujeto, quien cree que debe estar preparado siempre para lo peor: el sistema tecnológico cada vez va superando los estados emocionales del ser humano, teniendo como resultado un ser vital controlado por la cobardía, esta vez conceptualizada por un sistema cultural pobre, no ha tenido en sus dicotomías la propuesta del héroe, con esto se quiere decir, que fisiológicamente se presentan en el organismo los mismos procesos bioquímicos que surgen como reacción a las emociones de la cobardía o la valentía. Una persona racional sabe que las preocupaciones no ayudan, así que trata de invertir su energía en decisiones que prevengan una tragedia, lucha contra sus temores.
7. Se debe tener alguien más fuerte que sí mismo en quien apoyarse: las inclemencias de la sociedad de control han tenido como factor primordial la imposición de un dios, esta idea irracional ha controlado las decisiones alusivas a la plenitud racional de todo ser humano. Ante esto, la capacidad de decisión ante la existencia, se ve deficiente en cuanto a las exigencias del medio social en el que se rodea.

8. Si el curso de los eventos no ocurre según se ha planeado, será catastrófico: el fin justifica los medios, el ser humano, al ser sometido a un sistema de creencias, se ve en la tarea de manipular su realidad en cuanto sus capacidades se lo permitan; si estas son raquíticas, se encontrará ante la frustración existencial y por ende, el derrumbamiento inoportuno de las capacidades cognitivas.
9. Es más fácil evitar dificultades y responsabilidades que enfrentarlas: estas son algunas de las cualidades del fracaso, el aprender a sobrellevar toda problemática, genera un ser humano sin carácter, lo cual tiene como resultado un ser raquítico para el sistema de control. En cambio, si se fomenta la capacidad de decisión, de determinación, de voluntad de saber, el ser humano desarrollará la potencialidad de solucionar problemas, mediante un perfil actitudinal que corresponderá a las responsabilidades que propone el sistema.
10. Las personas malas, perversas o infames deben ser castigadas: todos los seres humanos están predispuestos al crimen, a la maldad, a la autonomía del poder. Pero la estructura social del sistema neoliberal ha mantenido al margen el control de toda conducta, por ende, el ser juzgado es parte de las estructuras morales a las que pertenece la actual sociedad. La amenaza de la prisión, de los psiquiatras, las instituciones, las escuelas, han buscado el desarrollo de tecnologías de control y se han facultado con la capacidad de sometimiento gracias a la conquista de toda alma.
11. Hay que preocuparse demasiado por los problemas de los demás: la creencia de buscar ayuda, de verse obligado a ello ha hecho creer que el hombre de un

momento a otro no encontrará otra salida que la de pedir auxilio. Esta nulidad del valor humano ha surgido con la aparición de todas las guerras, de dios y de conceptos fundados en la presencia del control social, con la finalidad de moldear actitudes, las cuales puedan ser dirigidas durante todos los ciclos de vida de un ser humano.

Los once puntos expuestos buscan mostrar una percepción más aguda en relación del individuo con su contexto social.

### **1.5. Los moduladores del estrés.**

Los agentes estresores tienen valores muy diversos para cada espectador, cada quien, con base en sus experiencias individuales, asigna un valor de estrés para aquellas situaciones que lo someten a continuos cambios.

“Existe una serie de factores que influyen considerablemente en el estrés, 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” (Palmero y cols.; 2002: 527).

Los moduladores de la respuesta al estrés vienen en las propuestas culturales que se interiorizan en el desarrollo del ciclo vital del individuo. En este sentido, se pueden alcanzar los estándares requeridos para fortalecer toda acción futura. También

influye el apoyo que recibe una persona, los individuos que le rodean en un momento difícil o las pautas culturales que predisponen a cada miembro, condicionan la apreciación del estresor.

A lo largo de la vida, los moduladores del estrés son importantes para poder encontrar la solución óptima a los problemas.

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

De acuerdo con Palmero y cols. (2002) el impacto del estrés depende del grado de control con el que cuenta el sujeto, este elemento constituye una capacidad fundamental para transigir ante las peticiones del sistema. La percepción de control es aquella creencia general que el individuo tiene sobre su capacidad para resolver una determinada dificultad y lograr un objetivo deseado.

El control percibido predispone la reacción y ayuda a mantener en el individuo una potencialidad existencial, la cual, aunque no sea real, protege al individuo de los efectos negativos del estrés. (Alloy y Abramson, referidos por Palmero y cols.; 2002)

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

Palmero y cols. (2002) definen el apoyo social como los recursos aportados por otros al individuo, con el fin de reducir el impacto negativo del estrés; por ende, si no hay un apoyo social, el ser humano se encontrará en una situación tendiente al fracaso y quizás a la enfermedad.

El apoyo social funciona reduciendo el impacto del estresor, ayuda a cualquier ser humano a enfrentar la situación para atenuar la experiencia de estrés; la cohesión de los tejidos sociales es fundamental para el desarrollo óptimo de cimientos psíquicos que amortiguan los efectos del estrés, a dicho mecanismo se le conoce como efectos de amortiguación. La integración de sujeto a redes sociales trae ganancias significativas, pues representa mayor oportunidad en la superación de eventos adversos, además de mejorar la autoestima y la salud (Palmero y cols.; 2002).

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), se han supuesto dos mecanismos principales para entender cómo se desenvuelve el apoyo social en el individuo.

- La hipótesis del efecto indirecto o protector: sostiene que los estresores sociales solo repercuten si el apoyo de la comunidad es bajo, pues este protege al individuo ayudándolo a disminuir la percepción de amenaza. Plantea también que sin estresores sociales, el apoyo social no influye en el bienestar de la persona.
- La hipótesis del efecto directo o principal: afirma que el apoyo social es un reflejo de los estados saludables del individuo, ya que el factor social es

primordial para identificar sus conductas sanas, por lo tanto, los estresores sociales son muy poco frecuentes.

Para concluir, el ser humano tiene la facultad de ser social, por ende, buscará cimentar favorables relaciones sociales en relación con sus cualidades humanas; si las generadas por la estructura del pensamiento son pobres, el desempeño laboral no será óptimo.

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

La valoración cognitiva que un sujeto hace sobre situaciones de estrés, se formula con base en la percepción propiciada por las estructuras del pensamiento, este juicio alcanzado brinda una dicotomía formada por dos grandes grupos: conducta o personalidad tipo A y tipo B.

Los individuos cuya personalidad es tipo A, demuestran impaciencia ante el ritmo del tiempo. De igual manera, hablan, comen y se mueven rápidamente, resaltan explosivamente sus expresiones, arrebatan las palabras y hacen girar el tema de conversación en torno a ellos y sus intereses, tratan de realizar dos o más actividades a la vez, son muy nerviosos y temperamentales, se sienten culpables e inquietos ante la idea de relajarse, tienen poco interés por las relaciones sociales y no se sienten atraídos por personas con su misma tipología de personalidad, pues tienden a fortalecer sus sentimientos competitivos y hostiles (Travers, y Cooper; 1996).

Por el contrario, los sujetos pertenecientes al estilo tipo B reaccionan de forma pausada ante los estímulos, se permiten el tiempo que sea necesario para llevar a cabo sus actividades sin dejar de lado un espacio para el ocio recreativo. Son pacientes con los demás, los escuchan sin interrupciones, se interesan por el contacto social, además de que les agrada dar y recibir afecto.

Se puede apreciar que el tipo A de personalidad está ligado al estrés, mientras que la personalidad B se encuentra muy lejana de padecer tales estragos. “Los tipos B pueden tener en todos los sentidos metas trazadas como los del tipo A; pueden estar tan deseosos de éxito y logros como ellos. La diferencia radica en que la persona de tipo B busca la satisfacción de estas necesidades de tal forma que no crea las frustraciones psicológicas, encauzándose en malestares físicos, los cuales son representativos de los sujetos el tipo A” (Ivancevich y Matteson, 1985: 203)

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

El estilo conductual tipo A es el que se encuentra relacionado con los altos niveles del estrés, asimismo, tiende a presentar las perturbaciones somáticas de este malestar. Como se mencionó en los apartados anteriores, un nivel inadecuado de

estrés repercute fuertemente en la salud, desencadenando una serie de malestares y enfermedades orgánicas.

De acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985), en la década de los 50, los cardiólogos Friedman y Rosenman realizaron observaciones en sus pacientes con problemas coronarios y encontraron un patrón de personalidad común, el cual se caracterizaba por la hostilidad, agresividad, competitividad y un sentido de urgencia crónico en el tiempo, dichas características son distintivas de la personalidad tipo A. Es necesario mencionar que durante esta época, la Segunda Guerra Mundial había dejado devastado el mundo industrial y muchas de las compañías habían quedado en bancarrota, por ende, el sector poblacional estaba sometido a la idea de progreso, del capitalismo y de la industrialización del sistema.

Las investigaciones sobre el estrés surgieron de los estudios dirigidos a las enfermedades coronarias. Ivancevich y Matteson (1985), mencionan una investigación llevada a cabo en la década de los sesenta, en la que el grupo de estudios WCGS inició una evaluación en más de tres mil empleados cuyas edades se encontraban entre los 39 y 59 años de edad, de 11 compañías distintas, en busca de personalidades tipo A. Al principio del estudio, ninguno de los miembros de la población seleccionada padecía enfermedades coronarias; anualmente eran recolectados datos sobre sus condiciones de vida, además de ser examinados por cardiólogos independientes a la investigación. A los dos años y medio, setenta participantes habían sufrido una enfermedad cardíaca y el 77% de ellos pertenecían a la personalidad tipo A. De



acuerdo con las observaciones, los más propensos a pertenecer al tipo A eran los empleados más jóvenes, de 39 a 49 años, quienes presentaban más incidencia que los del tipo B para desarrollar enfermedades cardíacas.

Transcurridos cuatro años y medio, ya se había incrementado el número de enfermos del corazón a 133, manteniendo un fuerte vínculo con los patrones de conducta del grupo A. En 1975 apareció el último reporte, después de 8 años de seguimiento, con una suma final de 257 enfermos cardíacos, los cuales estaban conformados por un número doble de tipo A sobre los de personalidad tipo B.

Los estudios recabados sobre el estrés demuestran una evolución teórica con base en las observaciones clasificadas, por eso, los estilos conductuales del estrés no son iguales, pero no por ello los estados de tensión no tendrán la principal razón en la modificación comportamental de cada individuo.

Con lo planteado hasta el momento, se puede mantener una línea de comprensión, pero aun así habrán casos donde un sujeto pueda tener las cualidades de la tipología tipo B tanto como el estilo de la tipología A y esto será en relación con aquellas demandas psicoambientales que repercuten en el momento de toda decisión, cambio y voluntad de saber.

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

Una de las consecuencias negativas del padecimiento del estrés se traduce en el desarrollo de diversos padecimientos orgánicos conocidos como enfermedades de adaptación (Ivancevich y Matteson; 1985).

“Las enfermedades originadas por estrés o enfermedades de adaptación, no son el resultado directo de algún agente externo (como por ejemplo una infección); son el resultado que nuestro cuerpo hace de manera imperfecta para hacer frente a la amenaza planteada por uno o más agentes externos” (Ivancevich y Matteson; 1985: 106).

Los padecimientos relacionados con la adaptación, surgen por la acción del cuerpo, el cual busca mantener su homeóstasis, y esta resistencia es la que afecta severamente las etapas posteriores de toda decisión. Selye (referido por Ivancevich y Matteson; 1985) afirma que las enfermedades del corazón, la degradación funcional de los vasos sanguíneos, las enfermedades del riñón, artritis reumatoide, enfermedades inflamatorias de la piel y ojos, alergias, enfermedades nerviosas, disfunciones sexuales, enfermedades metabólicas y digestivas, que implican la resistencia del cuerpo en general, son las que surgen cuando el estrés ha repercutido en la homeostasis del organismo que lo padece.

Ivancevich y Matteson (1985) describen los cinco padecimientos que consideran más estrechamente ligados con el estrés:

1. La hipertensión: cuando un cuerpo se expone a estresores, se comprimen las paredes arteriales, aumentando la presión; si esta no disminuye, puede llevar al cuerpo a un infarto, que causaría la muerte.
2. Las úlceras: son lesiones en estómago e intestino generadas por niveles elevados de cortisona que aparecen ante la presencia del estrés.
3. La diabetes: es una enfermedad ocasionada por la insuficiencia de insulina, en la cual el paciente es incapaz de absorber suficiente azúcar de la sangre. El estrés incrementa los niveles de insulina, repercutiendo en el cuerpo con desmayos constantes y mareos, por ende, la insulina disminuye y el organismo tiende a desarrollar la diabetes.
4. Las jaquecas: se originan por una tensión muscular derivada de una prolongada exposición a estresores.
5. El cáncer: es la enfermedad de adaptación más controvertida. Las células mutantes, de acuerdo con una teoría, están siempre en el cuerpo, pero el sistema inmunológico las elimina antes de que puedan crecer. Sin embargo, los niveles inadecuados del estrés debilitan el sistema inmunológico del cuerpo, es ahí cuando las células patógenas logran convertirse en tumores malignos.

Estos son algunos de los reflejos que el cuerpo muestra cuando el estrés ha tenido una influencia transitoria en el desempeño vital de toda labor.

El estrés es altamente esencial para la sobrevivencia y el manejo de esta energía se traduce en las actitudes de afrontamiento. Si se conoce la potencialidad, se puede encauzar para combatir este síndrome, señalando la presencia de aquellos estresores negativos que son los causantes de las enfermedades y poder así mantener un estado vital equilibrado.

El estrés es un concepto que ha sido interpretado como un malestar de la sociedad laboral, ya que determina las funciones humanas según el nivel de producción. Este concepto es vital para la comprensión del rendimiento, es necesario mencionar que el estrés es un fenómeno que el ser humano puede superar, al ser concientizado mediante el apoyo social como un recurso que influye para dirigir la manifestación del estrés hacia metas en común. Cabe mencionar que Selye propuso el nombre de “eustrés” para referirse a todas aquellas respuestas positivas desencadenadas por el estrés y “distrés” para las respuestas negativas.

Si se hace una conceptualización de los factores, si se esclarecen el estrés positivo y estrés negativo, si se influye en las estructuras del pensamiento, si se enseña la razón y la etiología del síndrome, se podrá mantener una homeostasis en razón de las capacidades cognitivas de todo ser humano.

La salud de cada sujeto se verá cimentada en la evolución de la sociedad, si se establece en sus ramas productivas, como primer soporte, la salud de cada trabajador según el contexto social al que pertenece.



## **CAPÍTULO 2**

### **DESGASTE OCUPACIONAL**

El desgaste ocupacional, mejor conocido como burnout, ha tenido una amplia valoración en los campos de estudio referidos a la salud, al ser acuñado por los diversos investigadores. En este apartado se expresarán las diversas valoraciones que este problema ha demostrado con el paso del tiempo.

#### **2.1 Marco conceptual.**

En el presente apartado se presenta, además de diversas definiciones, la etimología del fenómeno laboral llamado desgaste ocupacional, mejor conocido como burnout, que literalmente significa estar quemado.

En la actualidad, las empresas e instituciones se enfrentan a diversas problemáticas y una de ellas es la salud de sus trabajadores. Toda empresa tiene su principal motor en la gente que la conforma y suele pasar que para mejorar la producción, el trabajador se tiene que someter a elevados niveles de estrés.

En el desarrollo de este apartado se expresa conceptualmente lo que es el desgaste ocupacional, así como sus patologías, de esta manera se comenzará con

una clasificación de los síntomas, los cuales ayudarán a comprender las problemáticas a las que se enfrenta la salud psicológica del trabajador.

### **2.1.1 Antecedentes históricos del desgaste ocupacional.**

Para hacer referencia a este estudio, es necesario conocer la primera conceptualización de este trastorno. Cascio y Guillén (2010) establecen que fue con Freudenberg cuando el concepto se utilizó para referirse a los problemas sociales que se presentaban en el contexto social, pero con Maslach en 1977, el concepto es presentado ante la Asociación Psicológica Americana por la sintomatología detectada en los diversos estudios enfocados a la comprensión de este problema.

Poco tiempo después, en 1981, se celebra por primera vez en Filadelfia la primera conferencia internacional de burnout, en la cual se establecieron los tres factores primordiales para la presencia de este síndrome, las cuales enfatizaban la necesidad que nace de la falta de comprensión que ha tenido el estrés en el sector laboral, asimismo, la importancia de los servicios humanos ante la búsqueda del bienestar colectivo e individual y su influencia en el desarrollo de este síndrome; también se señaló la continua demanda generada por los cambios tecnológicos en el ambiente laboral, dejando a un lado la aportación de los servicios sociales, educativos y sanitarios, los cuales mantenían estable la salud del trabajador.

### **2.1.2 Perspectivas teóricas del síndrome.**

Los enfoques entendidos en el presente estudio, según Cascio y Guillén (2010) abarcan dos perspectivas fundamentales para la comprensión de este síndrome. Freudenberg (referido por Cascio y Guillén; 2010) se refiere al agotamiento vivencial, a la pérdida del interés y al desengaño como las cualidades interpretadas del burnout, refiriéndose a esto como a una patología a la que se enfrenta el ser humano que se encuentra constantemente sometido a los altos estados del estrés. De igual manera, Pines y Aronson (citados por Cascio y Guillén: 2010: 279) mencionan a “la fatiga emocional, física y psíquica, sentimientos de indefensión, limitación e inutilidad, sensaciones de sentirse engañado, falta de interés por el trabajo y baja autoestima”, como parte del estado sintomatológico de la frustración existencial del hombre.

Por otra parte y también como elemento de suma importancia, la perspectiva psicosocial ha establecido puntos esenciales para la comprensión profunda de este trastorno. Cascio y Guillén (2010) han definido el burnout como un proceso continuo que va degenerando la vida del trabajador, esto fue con base en las líneas de los autores tales como Leiter, Schaufeli y Dierendink y Gil-Montem, Peiró y Valcarcel, quienes han establecido el problema como un síntoma en relación con un cuadro sintomatológico.

Las investigaciones recabadas han servido para estructurar un enfoque de estudio que sirva para la comprensión del burnout.



El enfoque psicosocial ha buscado entender los procesos de adaptación con los que cuenta el individuo para enfrentar las situaciones de estrés. En esta línea, Price y Murphy (citados por Cascio y Guillén; 2010: 279) “caracterizaron el burnout como una desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad, inhibición y aislamiento”.

Rodríguez (mencionado por Cascio y Guillén; 2010) ha señalado que también es necesario mencionar la relación entre la forma de respuesta con la que cuenta el individuo ante las fuentes de estrés crónicas, las cuales repercuten en la salud, y las relaciones sociales que surgen entre los profesionales y los usuarios.

Es necesario recalcar que la perspectiva psicosocial señala que el burnout es un proceso continuo que va provocando que decaiga la vida del trabajador, llegando a puntos colapsantes, tales como la depresión.

### **2.1.3 Definiciones.**

Es así como al definir la variable desde la etiología de su proceso, la fenomenología alcanzada esclarece de manera progresiva el concepto histórico del burnout.

Guillén y Guil (2000: 275) definen “el término burnout, cuya traducción literal al castellano significa ‘quemarse’, se intenta describir una situación en la que, en contra

de las expectativas de la persona, esta no logra obtener los resultados esperados por más que se esfuerce en conseguirlos.”

El empleado, al someterse a un conjunto de situaciones no planificadas, es rebasado por las exigencias potenciales que genera el ambiente, de modo que se genera el síndrome de desgaste ocupacional.

Estas observaciones, al ser contempladas por las investigaciones de los años setenta en Norteamérica, dieron serias descripciones en relación con las diversas profesiones de ayuda y de aquellas funciones de atención directa al público. Continuando con Guillén y Guil (2000), desde esta época, la repercusión que tuvieron los diversos estudios en relación con los aspectos laborales, ha tenido una consideración vertiginosa, ya que se centró en las víctimas a nivel individual, es decir, personas que ejercían estas profesiones, principalmente psiquiatras, psicoterapeutas, profesores, trabajadores sociales y personal de enfermería.

Esta tendencia de la ciencia por comprender la presencia de la melancolía, el arrebató y la desilusión, orilló a los trabajadores de las áreas mencionadas a la manifestación del agotamiento laboral que tarde o temprano terminaría en el trastorno de la despersonalización.

Esta patología, según Pines y Maslach (citados por Guillén y Guil; 2000: 277) se conceptualiza de la siguiente manera: “falta de energía y entusiasmo, descenso del

interés de los usuarios, percepción de estos como frustrantes, crónicos y desmotivados, alto absentismo y deseos de dejar de trabajar por otra ocupación”. Son las características patológicas del síndrome de burnout.

Según Colombo y Muruaga (2010), las señales suelen ser confusas tanto para quien lo padece como para quien lo registra, ya que todos están influenciados por diversas tensiones laborales. Se reconoce que las tareas severas, la acumulación de actividades, la baja motivación, la depresión existencial y el cansancio generalizado, son factores que influyen, ya que si el límite de resistencia ha sido violado, el ser humano puede presentar problemas físicos relacionados con trastornos psicológicos peligrosos.

La palabra burnout, continuando con Colombo y Muruaga (2010), puede asociarse con expresiones como, “estoy institucionalizado”, “no doy más”, “me he fundido”. Con estas expresiones es muy normal encontrar las características del burnout en cada trabajador.

Aquí en México, el burnout es conocido como el desgaste ocupacional, cuyas manifestaciones se relacionan con el agotamiento, la desilusión y el retiro, de este modo, se puede comprender la relación que hay entre los conceptos en su manifestación vivencial.

De acuerdo con Winet, King y Atman (citados por Uribe; 2010: 1) “ la salud no ocurre en un vacío; se presenta en un contexto conformado por constelaciones de

factores personales, interpersonales, ambientales e institucionales, que involucran los aspectos como política pública, ambientes físicos y sociales, prácticas institucionales e influencias interpersonales”.

El desgaste ocupacional es una vivencia que con el tiempo va menoscabando al ser humano, constriñéndolo en actitudes negativas hacia toda clase de entorno, por ello, la comprensión del fenómeno puede brindar una herramienta que facilite la sistematización del individuo y su grupo, generando los modelos ideales de la sana socialización.

## **2.2 Componentes del desgaste ocupacional.**

Existen características definidas por las cuales el burnout ha sido un fenómeno de estudio en los últimos treinta años. Según la perspectiva de Tonon (2008) el burnout es un síndrome que afecta a tres dimensiones básicas, las cuales pueden ser conceptualizadas como: el agotamiento emocional, el cual se refiere a la disminución de toda capacidad emocional; la despersonalización, cuya característica es el cinismo; la irritabilidad e insensibilidad, las cuales dan como resultado una actitud negativa ante el entorno; para finalizar, se encuentra la falta de realización personal o la incapacidad de logro, refiriéndose a las actitudes de competencia en el sector laboral. Puede decirse que si una persona no tiene una actitud constante de superación, se encuentra afectada por la insuficiencia personal y baja autoestima profesional.

De igual manera, las investigaciones recabadas en los diversos sectores de estudio han formalizado la conceptualización de este fenómeno. Uribe (2010: 2) señala que “el agotamiento emocional y los sentimientos de minusvalía, así como algunos malestares hacia el ambiente, son en realidad una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo, hacia las personas y hacia el propio rol profesional”.

Teniendo en cuenta las características de este síndrome, el trabajador demuestra actitudinalmente una escasa presencia en la resolución para confrontar aquellos factores que influyen en el comportamiento y afectan su desenvolvimiento personal. Aunado a esto, Landy y Conte (2006) han sugerido que el agotamiento ocupacional se origina por los estados de cansancio que a su vez, surgen de la sobreexplotación laboral. Ante esta sobrecarga de actividades, sumadas a la rutina diaria y el tiempo al que se ha pertenecido a la empresa, las predisposiciones conductuales influyen en la despersonalización, la cual desemboca en una frialdad social que repercute a su vez en las actitudes negativas que tiene el trabajador en relación con el entorno.

La postura tridimensional que ha fundado el eje central del burnout ha buscado definir al síndrome en los respectivos términos referentes al cansancio laboral, despersonalización e ineficacia en relación con la búsqueda del logro. Uribe (2008) ha señalado que el agotamiento constituye una de las principales características que son notorias en el individuo que padece el burnout, ya que es una de las cualidades que

más se ha presentado las investigaciones, pero que no es de suma importancia a este respecto, ya que una de las principales consideraciones ha señalado como aspecto crítico la distancia emocional y cognitiva que vive el individuo ante el contexto laboral, lo que deriva en un déficit de producción.

En cuanto a la despersonalización, también se puede conocer como una distancia entre el receptor y el emisor, ya que el este impone activamente un puente de comunicación, relacionado con las actitudes negativas del lenguaje. De esta manera, se comienza a generar un espacio entre un individuo y otro, ofreciendo al contexto social diversas connotaciones manifestadas en un maltrato verbal y físico.

En cuanto a la disminución de la realización personal o la búsqueda del logro, los medios de comprensión son más complejos, ya que puede alternarse la despersonalización y sus cualidades estéticas con el agotamiento y sus repercusiones físicas, es decir, que las características de la despersonalización se ven ligadas al agotamiento emocional que experimenta el trabajador

### **2.3 factores desencadenantes.**

Los factores que influyen en la aparición de burnout tienen aparejada una serie de conductas que sirven para que dicho síndrome tenga una repercusión considerable en la salud de trabajador. En los factores sociodemográficos, los estudios realizados en el sector laboral han repercutido en la salud de la mujer, siendo esta más propensa a padecer del burnout. Desde este punto de vista, las investigaciones aseguraron que los jóvenes eran más susceptibles a las inclemencias del burnout en comparación con los hombres mayores. Las investigaciones posteriores han buscado complementar las visiones alcanzadas sobre las investigaciones hechas del burnout y han pretendido objetivizar las investigaciones futuras en estudios longitudinales, las cuales evaluarán la línea base de los principales aspectos de este síndrome.

Según Cascio y Guillén (2010: 200), “el desarrollo del burnout se puede entender como un resultado de un proceso de interacción mediante el cual el sujeto busca ajustarse así al entorno laboral, en el que los factores ambientales son elementos desencadenantes de importancia fundamental y en el que las variables personales actúan como facilitadoras o inhibidoras”

Los factores que se presentan en el entorno son los que potencializan las predisposiciones actitudinales en el trabajador. Según Uribe (2008), los factores situacionales han sido observados en diversas investigaciones realizadas; la primera en relación con los conflictos que se generan con las demandas del trabajo y la segunda, por la ambigüedad de rol, se refiere a la falta de información adecuada para

ejecutar una labor. Por otra parte, el factor individual es también importante, esto incluye: rasgos de personalidad, edad, nivel de estudios, estado civil y creencias.

En los estudios realizados en la comprensión del burnout, diversas categorías han establecido como necesarias de contemplar, continuando con Uribe (2008) las edades con la mayor presencia del burnout abarcan el periodo de entre 30 y 40 años, el nivel de estudios es primordial, el estado civil también influye en la presencia del burnout, así como el locus de control interno o externo.

De esta manera se presentaran las principales circunstancias desencadenantes del burnout, las cuales son: factores personales (baja autoestima, rasgos de personalidad, insatisfacción personal, intolerancia a la frustración y falta de motivación); por otra parte se encuentran los factores organizacionales (ambigüedad y conflicto de rol, ruido, condiciones laborales, situaciones ambientales dentro del trabajo, la ergonomía). Con estos aspectos, los factores inmersos en los procesos psicológicos del empleado son parte de la manifestación momentánea del burnout, ya que pertenecen a los ciclos sociales en los que se desenvuelven los elementos de una empresa.

Según Uribe (2008: 166), “en particular, se ha encontrado que la alta tensión ocupacional está asociada con mayor ocurrencia de burnout, síntomas depresivos y trastornos por depresión, en comparación con una baja tensión ocupacional”



Con base en lo señalado, se puede comprender que las respuestas que se tienen ante las demandas, son las que el trabajador aprende para poder ejecutar diversas acciones. Al no encontrarse preparado, los factores, ya sean internos o externos, tienen una amplia influencia en los estados emocionales del empleado generando así, el síndrome de burnout (trabajador quemado).

#### **2.4 Estrategias de afrontamiento.**

Cascio y Guillén (2010) señalan que una de las estrategias que sirven para enfrentarse a este fenómeno laboral, radica en el hecho de tener la suficiente información antes y después de alguna intervención relevante, de esta manera, se puede conocer el impacto que tuvo dicha indagación. Con este tipo de evaluaciones se puede prevenir y combatir el estrés laboral. Dichas valoraciones serán encauzadas en tres fases:

- Reconocer su existencia y necesidad de acción: identificar los patrones ambientales que influyen en el individuo, sirve para tener la consciencia de los síntomas y signos que desencadenan los altos niveles de estrés.
- Identificar las fuentes: conocer los factores externos que influyen en el individuo para la decadencia comportamental, es de suma importancia, ya que se puede precisar la magnitud del problema.
- Intervenir sobre el problema: una de las maneras de prevenir los factores causales es eliminando dicho problema, de esta manera se irán

equilibrando los estados homeostáticos del ser humano y se reducirán los factores que influyen en su conducta.

Con respecto a los factores organizacionales, es necesario establecer la importancia que tiene el medio ambiente del trabajador, ya que sus elementos tienen la potencialidad de actuar como estresores o fuentes de estrés. Continuando con Cascio y Guillén (2010), el objetivo es disminuir las exigencias para aumentar el control del trabajo, siendo así, se pueden adoptar las medidas correctas para mantener en orden a la organización.

Por otra parte, los factores personales tienen una repercusión notable en la medida de controlar o sobrellevar las situaciones negativas del ambiente laboral, esto con base en las percepciones individuales que modifican los factores estresantes por medio de los patrones de respuesta, los cuales se localizan en las habilidades sociales de la comunicación. La persona, al contar con un medio oportuno para sobrellevar los conflictos, la rutina, el rol dentro de la empresa y los problemas del hogar, puede cambiar los impactos del estrés regulando con sus cualidades humanas todas aquellas ambigüedades que alteran su estado psíquico ideal.

Las estrategias para la intervención y la prevención del estrés se combinan entre contenidos y procesos, las cuales se basan en cinco fases:

- Determinación clara de las tareas y responsabilidades, este abordaje sistemático implica una acción oportuna ante los factores estresantes.

- Identificación de los factores y grupos de riesgo, mostraría un diagnóstico preciso sobre el ambiente y el sujeto.
- La intervención lógica y teórica identificaría por medio de un análisis riguroso, todo suceso de riesgo en relación con la persona y el trabajo.
- La comunión entre gerentes y empleados ofrece un panorama armónico de la empresa, ya que cada miembro es reconocido en cuanto a sus cualidades en su desenvolvimiento laboral.
- Por último, la función que emprendan los directivos en relación con el abordaje del medio psicosocial, sería una de las pautas claves para enlazar los puntos antes mencionados. Siendo los directivos los encargados del clima de la organización, sería importante mantener una fiel alianza entre subordinados y gerentes, este vínculo serviría para minorizar los conflictos resultantes del estrés.

En esta misma línea se han especificado las clasificaciones con respecto al desarrollo organizacional e individual del trabajador. Esto tiene como fin establecer estrategias de intervención que sirvan para alcanzar un óptimo desarrollo tanto en el ámbito laboral como en el personal.

Según Cascio y Guillén (2010), el bienestar del entorno físico propiciará que el sujeto conviva armónicamente, fomentando un mejor rendimiento laboral, la planificación de las actividades facilitará gestionar de manera eficaz diversas acciones, las condiciones de trabajo incrementarán su producción, la responsabilidad dirigida permitirá al sujeto orientarse hacia el crecimiento, la implementación de mecanismos

sociales generará un funcionamiento adecuado dentro de la organización, la programación y definición de la tarea ofrecerá un panorama para su aplicación, por último, la apertura que se tenga ante la toma de decisiones fomentará la cohesión laboral y por ende, un mejor apoyo social. Al ser estas las fases de la estrategia organizacional para confrontar los diversos factores del estrés, también es necesario establecer las fases de la estrategia a nivel individual. Continuando con Cascio y Guillén (2010) se establecen tres opciones para intervenir sobre el estrés laboral de la persona. En primer lugar, se modifica la valoración individual que se tiene hacia dicho patrón estresante; en segundo lugar, se genera un mecanismo para enfrentar el patrón estresante y como tercer lugar, en conjunción con las dos anteriores, se modifican las estructuras socioculturales que generan el estrés. Las técnicas suelen utilizarse para la modificación de los niveles de activación, de los procesos cognitivo-conductuales y para la capacitación del trabajador, de modo que se apropie de los recursos que le faciliten el control de estrés.

Las estrategias de intervención organizacional han contribuido a formar diversos aspectos laborales y organizacionales, reduciendo el nivel de estrés en determinadas situaciones laborales. De esta manera, la mejora del entorno físico, la planificación de las actividades laborales, la calidad de las condiciones dentro del trabajo, el nivel de compromiso y responsabilidad, la creación de mecanismos en torno al funcionamiento organizacional, la definición de funciones y tareas y la acertada participación de decisiones, fomentarán un programa para el control del estrés. Según Cascio y Guillén (2010), esta estrategia en el contexto laboral es la más adecuada para

atajar los estresores, ya que actúa en el proceso del síntoma, disminuyendo sus efectos en relación con los elementos organizacionales.

Por otra parte, las estrategias a nivel individual abarcan tratamientos o programas de prevención, los cuales son: técnicas de relajación y meditación, técnicas de biofeedback, práctica de ejercicio físico y mantenimiento de la adecuada condición física, técnicas cognitivas y de autocontrol.

Efectuar actividades que involucren la participación de todos, tiene un efecto psicosocial protector contra el estrés, la comunicación que aquí se genere servirá para atacar de manera grupal las sugerencias del estrés. Teniendo en cuenta esto, los grados de burnout servirán para tener un conocimiento que podrá inducir al grupo a una consciencia que busque no solo el apoyo social, sino también el óptimo desarrollo empresarial.

Según Kreitner (1997: 508) “la eliminación de los factores estresantes personales y factores estresantes del trabajo y de la organización es el camino más directo para prevenir el quemado (burnout)”

La solución para poder emprender una campaña para los trabajadores desgastados está en la amortiguación de los elementos estresantes en los distintos sectores de la empresa. En seguimiento con Kreitner (1997), los cambios administrativos son recursos que amortiguan la presencia del desgaste ocupacional, entre este tipo de elementos, se encuentra el aumento de personal o de equipo en

periodos punta de trabajo, el apoyo de la alta dirección, una mayor libertad para tomar decisiones, el reconocimiento de logros, el tiempo libre para el desarrollo personal o para descanso y las compensaciones equitativas. La comunicación, la cual representa la salud de la compañía es también un amortiguador esencial para sobrellevar el desgaste ocupacional. Es necesario también mencionar que los periodos sabáticos sirven para reponer energías y que el deseo de trabajar en cada empleado amortigua los efectos crónicos del estrés. La consciencia del empleado sobre la existencia de estos elementos moderadores sirve para identificar a las personas con mayor probabilidad de experimentar estrés y sus resultados negativos, asimismo, sugieren posibles soluciones para disminuir el estrés excesivo.

Manteniendo la existencia de las soluciones, el síndrome puede tener menor repercusión en los estados psicológicos del trabajador; la empresa y organización laboral pueden implementar diversas estrategias para incrementar las capacidades de sus trabajadores.

## **2.5 Medición del burnout**

Los mecanismos utilizados para la comprensión del burnout abarcan diferentes técnicas de estudio: pruebas proyectivas, que en un principio fueron primordiales para la manifestación de los síntomas; entrevistas, las cuales evaluaban las características

por medio del discurso; observaciones clínicas, que constituyeron una herramienta elemental, ya que aquí se pudo comprender el rasgo sintomatológico del síndrome; autoinformes, importantes en el breviarío de la anécdota del malestar y cuestionarios, los cuales clasificaron en diferentes categorías las manifestaciones del burnout.

Desde los primeros aportes de Freudenberger y Maslach, una serie de estudios han arrojado los instrumentos y técnicas para la medición del burnout, los cuales son, según Uribe (2010: 5):

- “MBI-Maslach Burnout Inventory – (Maslach & Jackson, 1981,1986).
- BM- Burnout Measure- (Pines & Aronson,1988).
- TSI- Teacher Stress Inventory- (Schutz & Long, 1988).
- TBS-Teacher Burnout Scale- (Seidman& Zager, 1987, en Buendía & Ramos, 2001).
- HBAS-Holland Burnout Assessment Survey (Holland & Michael, 1993).
- SPT- Stress Profile for Teachers (Klas, Kendail & Kennedy, 1985).
- CBB- Cuestionario Breve del Burnout (Moreno & Oliver, 1993).
- EESSA- Escalas de Evaluación de estrés, satisfacción laboral y Apoyo social - ( Reig & Caruana,1987).
- CESQT- El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo (Gil-Monte, 2005)”.

En relación con el análisis de la población laboral mexicana, la prueba con mayor confiabilidad es Salud Mental Estrés y Trabajo. Continuando con Uribe (2010), este instrumento abarca el estrés laboral y otras categorías de salud, pero no incluye al burnout. Un instrumento que es muy utilizado en los países de habla hispana, consta con 22 reactivos, es el MBI de Maslach y Jackson.

Los investigadores han hecho énfasis en las características de la cultura, tomando en cuenta que la comprensión del síndrome sería mucho más profunda a nivel individual. Han aconsejado no deslindarse de la estructura original de los tres conceptos: despersonalización, realización personal y cansancio emocional. Con base en esta línea, los criterios, puntuaciones, clasificaciones de la patología, diagnósticos y niveles del burnout demuestran la transparencia en el reflejo de los resultados, para Leiter, según Uribe (2010: 5) “diferentes medidas relativas a la cantidad de trabajo están vinculadas a la aparición del burnout, entre ellas, la carga del trabajo, el nivel de la demanda experimentado, las que estarían relacionadas con el cansancio emocional, pero desvinculadas de la despersonalización y la realización personal”.

En México se han hecho diversas investigaciones buscando comprender a fondo el síndrome del burnout en el trabajador. De igual manera, han descubierto que las razones por las cuales se desarrolla el síndrome abarcan los aspectos psicoambientales. Zúñiga, Miranda y Oviedo (citados por Uribe; 2010), en un estudio con médicos mexicanos, encontraron diferentes síntomas relacionados con las deficientes condiciones de trabajo, tales como bajos salarios, equipo deficiente y obsoleto, problemas de supervisión, de instalaciones y sobrecarga de trabajo. Por



mencionar algunas investigaciones relacionadas en el clima laboral de las empresas mexicanas, se encuentran las siguientes, según Uribe (2010):

Díaz, en el 2000, encontró una relación positiva entre desgaste ocupacional y desempeño, en odontólogos Mexicanos. Arenas, Hernández, Valdez y Bonilla, en 2004, hicieron una investigación en varias instituciones de salud en México sobre al autocuidado de los médicos y su relación con el estrés, alimentación, descanso y esparcimiento con largas jornadas de trabajo. Por otra parte Díaz, Lartige y Acosta, en 2001, así como Mingote, Moreno y Gálvez, en 2004, describen el síndrome y proporcionan consejos para controlarlo. En sí, los estudios que se han realizado en la población laboral hispanoamericana han sido insuficientes en cuanto al síndrome del burnout, teniendo en cuenta que las investigaciones que se han vislumbrado han tenido su función descriptiva en cuanto al estrés laboral en relación con las variables demográficas, organizacionales, profesionales y de salud.

Continuando con Guillén y Guil (2000), estos autores han señalado que los diversos instrumentos que se han desarrollado para la medida del burnout, solo uno es el que más se ha aplicado: el Maslach Burnout Inventory (MBI), herramienta que determina la frecuencia e intensidad de los tres aspectos del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Este formato en un principio contaba con 47 ítems, los encuestados solían presentar intensidad y frecuencia ante cada reactivo experimentado. La escala utilizada para la evaluación era la Likert, con siete puntos, teniendo como resultado esperado, en caso de presentar burnout,

puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización y, bajo en realización personal, ya que esta subescala es la inversa; los ítems demostraban mayor confiabilidad.

Retomando a Guillén y Guil (2000), otra escala que se encuentra en fase de revisión es la Escala de Efectos Psíquicos del Burnout, construida por García Izquierdo en 1990. En ella aparecen los dos factores claves del burnout: agotamiento emocional y actitudes negativas hacia el área del trabajo. Esta escala aun se encuentra en análisis para poder garantizar su confiabilidad y validez en su estructura factorial.

Los instrumentos de medición tienen la función de generar rasgos, fomentan un valor crítico sobre las situaciones, formalizan los estudios y buscan principalmente servir al ser humano.

La presente investigación se basó en la Escala del Desgaste Ocupacional (EDO) elaborada por Uribe (2010); la estandarización se realizó en trabajadores mexicanos. Otra de las pruebas que es importante señalar tiene por nombre Escala de Ansiedad Manifiesta (AMAS- A) la cual va dirigida a sujetos adultos, esta prueba fue elaborada por Reynolds y cols. y editada en el 2007.

De esta manera, en el siguiente apartado se expondrá una de las razones por las que el estrés tiene mayor incidencia.

## **2.6 Satisfacción versus insatisfacción laboral**

Con base en lo observado, se ha considerado especificar las principales causas que influyen en el trabajador. El burnout tiene diversas pautas que repercuten en el desenvolvimiento del síndrome, una de las características representativas de este problema radica en la insatisfacción laboral.

Ante este lineamiento, Granda (2006) ha precisado la satisfacción laboral como una actitud del empleado hacia su área laboral, con base en esto, diversos estudios se han enfocado en tres actitudes, las cuales son: hacia el compromiso laboral, hacia la insatisfacción laboral y hacia el compromiso en relación con la organización. En coincidencia con lo mencionado, se puede entender que las actitudes se moldean según las peticiones de la empresa, ante esto, la insatisfacción laboral surge como respuesta al mal manejo de las herramientas sociales.

Granda (2006), hace referencia, en este sentido, a Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa, quienes han establecido mediante los estudios relacionados con la comprensión de la insatisfacción laboral, el valor que tienen los directivos para reconocer cómo trascienden los efectos de las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el empleado. Por otra parte, la influencia de los estudios multidimensionales ha permitido ampliar las percepciones alcanzadas de este malestar, es así, como Salinas, Laguna y Mendoza realizaron una investigación con el fin de valorar la relación de la insatisfacción laboral con el clima organizacional.

Estos estudios han revelado la presencia transitoria de las actitudes moldeadas por el clima psicoambiental al que el empleado pertenece. Uno de los resultados verosímiles que han partido de estos análisis, trata sobre la manifestación de la inteligencia emocional como puente principal para incrementar cualidades emocionales, personales y sociales; dicho puente tiene como fin el éxito profesional.

Por otra parte, es importante destacar que los estudios realizados manifestaron las principales características de la insatisfacción laboral. Granda (2006: 118) define la insatisfacción laboral como “el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo”.

Para Granda (2006), los factores predisponentes para la insatisfacción laboral radican en la organización del trabajo o los factores psicosociales, tales como salario, falta de responsabilidades, deficientes relaciones, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación o inestabilidad en el empleo. Con base en esto, la disposición que tienen estos factores en el empleado son influyentes al grado de desprestigiar la labor que se efectúa, alterando la salud de la organización. Ante este panorama, D’Elia (citado por Granda; 2006) ha definido aproximaciones teóricas para la satisfacción laboral y los aspectos que la conforman:

- La autonomía, creatividad, responsabilidad y variedad de la tarea, son capacidades que desarrollan virtudes que servirán para un óptimo desenvolvimiento a nivel personal.

- El contexto de interacción y las relaciones interpersonales desempeñan un papel primordial en la satisfacción laboral, ya que si el medio es agradable, el empleado puede efectuar diversas tareas con actitudes positivas.
- Por último, la presencia de las estructuras económicas (salario, prestaciones y ascensos) en el empleado, serán una incentivación necesaria para ser parte de toda tarea.

## **2.7 Calidad de vida laboral.**

Un adecuado desarrollo laboral puede influir en los diversos núcleos sociales, brinda salud, homeostasis emocional y condiciona un porvenir. Tonon (2008) señala que el concepto de calidad de vida surge en los años setentas como respuesta a las conceptualizaciones del sistema sociopolítico que influía en el ambiente laboral. De esta manera, el sistema que se estaba construyendo señalaba los indicadores sociales y también económicos en las características poblacionales de cada país.

Actualmente, las investigaciones de este tipo han logrado madurar, generando una tecnología de estudio dedicada a la comprensión de la calidad de vida de cada individuo. Continuando con Tonon (2008), la ONU en 1954 estableció los indicadores necesarios para la comprensión de la calidad de vida en una población, los cuales son: salud, alimentación, condiciones de trabajo, vivienda, tiempo libre, seguridad, medio ambiente y educación. En relación con estos indicadores, el concepto de calidad de vida se modifica según las necesidades de los trabajadores y se genera el concepto

de bienestar social al principio de los ochentas. En relación con el crecimiento de la sociedad laboral, la promoción de la satisfacción individual se conceptualizó como pluridimensional. Esta categoría alcanzada definió por una parte al concepto de calidad de vida, definiéndolo de la siguiente manera, según Alsinet (citado por Tonon; 2008: 16): “es una forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas, tanto de la perspectiva del bienestar físico como desde la perspectiva del bienestar psicológico, relacionando de esta manera, las necesidades materiales con las socio- afectivas”

Por otra parte según Casas (citado por Tonon; 2008:16), “el bienestar social se refiere al orden social para promover la satisfacción de las necesidades individuales que son compartidas, así como las necesidades pluripersonales. El gran esfuerzo que caracteriza muchas investigaciones sobre el bienestar social es la búsqueda de la mediciones objetivas sobre situaciones observables, que permitan la comparación y, en consecuencia, la detección de desigualdades sociales”

El análisis de la calidad de vida tiene sus raíces en la sociedad laboral, ya que al conocer aquellos indicadores que influían en el rendimiento del trabajador, la empresa mantenía una autoridad para promover de manera satisfactoria el desenvolvimiento óptimo de cada trabajador. Esta preocupación, mencionada por Segurado y Agulló (2002), tiene su principio histórico en la sociedad neoliberal de los setentas y alcanza un reconocimiento social e institucional gracias a las actuaciones de los movimientos sociales de la calidad de vida laboral (CVL).

Una de las contemplaciones de la calidad en torno al trabajo, tiene como meta conseguir la satisfacción individual mediante los intereses organizacionales. Continuando con Segurado y Agulló (2002), la calidad de vida en el trabajador conlleva un análisis a nivel macro cuyas facultades abarcan los procesos psicológicos en relación con los elementos que se presentan en cada situación. Esto es, en función de las capacidades con las que cuente un trabajador, se podrá entender que las perspectivas que se generen en el entorno laboral ofrecerán una calidad de vida adecuada según los intereses individuales y grupales. Uno de los principios que persigue la calidad de vida laboral psicológica, es fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, anteponiendo los intereses individuales a los de la organización.

Lamentablemente, las funciones de las empresas limitan el grado de satisfacción y por ende, anulan una calidad de vida modelo. La calidad de vida es un concepto amplio estudiado por diversas ramas, apoyado en diversas teorías; no obstante, tiene poca repercusión en el sector laboral, ya que sus estudios han sido más descriptivos que explicativos, de igual manera, el uso del concepto para estrategias de mercado ha devaluado el significado esencial en el mismo trabajador.

Las posturas que ha mantenido el análisis, abarcan la calidad de vida psicológica y la calidad de vida laboral, dando por entendida la influencia de las características personales y recursos cognitivos con los que cuenta un individuo para condicionar sus actitudes, comportamientos y los modos de percibir, valorar e interpretar las distintas facetas de su entorno laboral. Por otra parte, la dimensión

objetiva de la vida en el trabajador correspondería a aquellas condiciones físicas, objetivas o intrínsecas al puesto del trabajador y al medio ambiente en el que se desenvuelve.

La calidad de vida laboral, según Fernández (citado por Segurado y Agulló; 2002: 830) “Es el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto del trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y de equipo”.

Con base en lo señalado, las categorías de los indicadores han partido de manera formal para el apoyo de toda investigación. Según Segurado y Agulló (2002) los indicadores individuales se categorizan de la siguiente manera: satisfacción laboral, expectativas, motivación, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, centralidad en el trabajo, calidad de vida laboral percibida. Los indicadores que surgen en el medio ambiente de trabajo son los siguientes; condiciones de trabajo, diseño ergonómico, seguridad e higiene, nuevas tecnologías, análisis de puestos, características y contenido de trabajo. Otro indicador es la organización, la cual se presenta en: organización del trabajo, efectividad y productividad, organigrama, estructura y funcionamiento, cultura y cambio organizacional, participación y toma de decisiones, factores psicosociales, aspectos sociales, comunicación y clima laboral. Por último, el indicador entorno sociolaboral se categoriza de la siguiente manera: calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores, condiciones de vida,



prejubilación, estilo de vida, variables sociodemográficas, factores socioeconómicos y prevención de rasgos laborales.

Manteniendo en línea de observación, los indicadores y sus complementos surgen en torno a la calidad de vida laboral, ligados a las bases que delimitan las necesidades del trabajo y la organización.

La calidad de vida laboral es en la actualidad un constructo idealizado por los movimientos humanos de todo el sector laboral, buscando la satisfacción amplia de aquellas necesidades primordiales.

## **2.8 Estrés y desgaste ocupacional.**

“Las consecuencias psicológicas del estrés incluyen ansiedad, depresión, burnout, fatiga, tensión laboral e insatisfacción en el trabajo y la propia vida” (Landy y Conte; 2006: 562).

Las características que se presentan en la sintomatología del estrés, son las que reducen las capacidades del trabajador; el estrés es la primordial causa del burnout, en este sentido, se ha especificado el impacto que tiene no solamente en el trabajador sino también en toda organización empresarial.

Según Landy y Conte (2006: 562) “los cambios fisiológicos en el cuerpo ocurren cuando las situaciones estresantes causan la sobreactivación del sistema nervioso

simpático, la cual produce diversas clases de hormonas de estrés. Estas hormonas pueden causar un incremento en el ritmo y rendimiento cardiacos en preparación para el aumento de la actividad física y cognoscitiva”.

Continuando con Landy y Conte (2006), el burnout es el estado extremo del estrés laboral, cuya prolongación puede llevar a situaciones crónicas de estrés. Por ende, el burnout ha sido seriamente estudiado, ya que sus estudios se enfocaban en aquellas personas que mantenían a diario y por largo tiempo una labor en específico (profesiones de cuidado, enfermería, trabajo social, psiquiatras, doctores, maestros). Con base en esto, los componentes que han asegurado ser los más comunes en el burnout, no difieren en un ningún plano laboral, siempre serán: agotamiento emocional, sentimientos de despersonalización y de bajo logro personal.

En relación con lo mencionado, Rodríguez (citado por Cascio y Guillén; 2010: 193) señala que “desde la perspectiva psicosocial, el burnout no debe identificarse como estrés psicológico, sino que 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”.

De esta manera, el burnout surge como un mecanismo en el cual el sujeto se queda obsoleto ante las demandas que el exterior necesita. Esto tiene como resultado un mecanismo de afrontamiento en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización. Es así como la despersonalización en forma de irritabilidad,

es un mecanismo de afrontamiento que genera en el sujeto un estado de permanente agresividad.

Para poder comprender el concepto de burnout, los estudios en relación con los sectores labores se han ampliado. Cascio y Guillén (2010) ha mantenido una serie de investigaciones en diferentes sectores los resultados obtenidos han desarrollado el término *engagement* (compromiso), que se entiende como una actitud hacia el trabajo, caracterizada por el vigor, la dedicación y la absorción. Estos trabajadores desenvueltos en su labor demuestran actitudes favorables hacia el entorno y por ende, sus demandas se minorizan; suelen ser enérgicos y emprendedores.

El estrés laboral también puede llevar al *engagement*, la psicología positiva busca destacar las cualidades humanas del trabajador. En la presencia del estrés, el trabajador ha desarrollado dicho atributo, esto se debe a las actitudes que desarrolla en relación con el entorno que se presenta.

Continuando con Cascio y Guillén (2010; 197) “las dimensiones del *engagement* se correlacionan con diversas variables, como la dedicación, el compromiso organizacional, la satisfacción y el entusiasmo laboral, dimensión esta última que tiene el mayor valor predictivo”

Las diferentes variables psicológicas, sociales y organizacionales que se relacionan en los sectores laborales, suelen ser representadas con simulada exactitud,

ya que sus resultados varían según el individuo afectado. El agotamiento laboral se relaciona con demandas laborales como la sobrecarga y la presión temporal, así como la falta de realización personal se relaciona con la falta de recursos como retroalimentación y la participación de toma de decisiones. Siendo estas características fundamentales, el desarrollo del síndrome del burnout está presente no solo en los sectores de salud pública, sino en toda organización laboral.

## **CAPÍTULO 3**

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

La presentación del capítulo se dividirá en dos partes: la primera se refiere al encuadre metodológico.

Las características de las estrategias de investigación permiten alcanzar el objetivo general del estudio y aceptar una de las dos hipótesis formuladas en la introducción de esta tesis.

Con el propósito de dar claridad a una ruta metodológica, resulta necesario establecer los lineamientos de estudio, para ello se presentan los abordados de esta labor: tipo de enfoque, de investigación, de extensión y alcance de la investigación. De esta manera, al establecer un lineamiento de estudio, la presente investigación alcanzará las cualidades necesarias para ser definida como un trabajo científico.

Por otra parte, en el segundo apartado se expondrán los resultados obtenidos de la investigación de campo, mediante el análisis y la interpretación de la información.

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

El enfoque empleado en el estudio tiene la orientación cuantitativa, cuyas cualidades primordiales se establecen de la siguiente manera, según Hernández y cols. (2010).

1. El investigador o investigadora plantea un problema de estudio delimitado y concreto.
2. La recolección de datos se fundamenta en la medición, la cual se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por la comunidad científica. Para que una investigación sea creíble y aceptada por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos.
3. Debido a que los datos son producto de mediciones, su representación es por medio de números y procedimientos estadísticos.
4. El proceso busca el control máximo de las explicaciones posibles distintas o rivales a la propuesta de las hipótesis. Por ello, se busca la experimentación o pruebas de causa y efecto.
5. La investigación cuantitativa debe ser lo más objetiva posible, deslindándose de temores, creencias, deseos y tendencias; dichos sesgos pueden influir en los procesos de medición y alterar la investigación.

6. Los estudios cuantitativos deben tener un patrón predecible y estructurado, teniendo en cuenta las decisiones críticas en el preámbulo técnico de la recolección de datos.
7. Los estudios cuantitativos intentan explicar y predecir los fenómenos investigados.
8. La investigación cuantitativa pretende identificar leyes universales y causales.
9. La búsqueda cuantitativa ocurre en la realidad externa del individuo. Esto conduce a una explicación sobre cómo se concibe la realidad por medio de una investigación dirigida a la comprensión de los procesos sociales, así como sus problemáticas.

Desde luego, refieren Hernández y cols. (2010), los estudios cuantitativos establecen un orden riguroso, ya que parten de una idea, la cual va acotándose en el desarrollo de la investigación. Una vez delimitada la idea, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se busca contenido literario, se vislumbra una perspectiva teórica, se plantean las hipótesis y se determinan las variables; se desarrolla un diseño o plan para probar las hipótesis gestionadas, se localiza un determinado contexto, se analizan por medio del método estadístico los resultados y como punto final, se corrobora una hipótesis con base en los puntajes alcanzados en el desarrollo de la investigación.

El proceso cuantitativo mantiene un seguimiento a la hora de emprender una investigación: la idea, el planteamiento de problema, revisión de literatura y desarrollo de marco teórico, visualización del alcance de estudio, elaboración de hipótesis y definición de variables, definición de la muestra y el desarrollo del diseño de investigación, recolección y análisis de datos y elaboración del reporte de resultados, son los lineamientos que el enfoque cuantitativo contempla a la hora de emprender una investigación, según Hernández y cols. (2010).

Dando continuidad a lo anterior, Grinnell (mencionado por Hernández y cols.; 2010) señala que los procesos de estudio son cuidadosos, metódicos y empíricos, ya que se llevan a cabo por medio de la observación; también establecen ideas a consecuencia de dicha observación, dado que se presenta el grado de ideas por medio de fundamentos analíticos cuyas determinaciones esclarecen y modifican suposiciones de la realidad.

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

La presente investigación no manipuló las variables, por ello, una de sus particularidades es conocida como investigación no experimental ya que los fenómenos analizados se presentaron en su contexto natural. Según Hernández y cols. (2010), los diseños no experimentales se observan en situaciones ya existentes, no se tiene control directo sobre variables que influyen en una situación, dado que estas ya sucedieron, al igual que sus efectos.



Por mencionar la diferencia de los tipos de investigación, en las experimentales se construye un contexto y se manipula de manera intencional a la variable independiente, después se observa el efecto de esta manipulación sobre la variable dependiente; mientras que de los estudios no experimentales, no hay manipulación de variables, ni del contexto en el que se presenta la situación.

Continuando con Hernández y cols. (2010: 150) “la investigación experimental no tiene alcances iniciales y finales correlacionales y explicativos. La investigación no experimental es sistemática y empírica, en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido”.

### **3.1.3 Diseño transversal.**

Según Hernández y cols. (2010) los diseños transversales también son conocidos como transeccionales. Su finalidad es analizar las variables que se interrelacionan en un momento dado, recolectan los datos que a su vez son descritos en relación con las circunstancias únicas. Estos diseños pueden abarcar varios grupos y subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos. Los diseños transeccionales se dividen en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales.

En su conceptualización, los estudios transeccionales exploratorios se aplican a situaciones poco conocidas, ya que al comenzar su exploración inicial pretenden

obtener un panorama general sobre el conjunto de variables que se presentan en una comunidad, en una situación, en un contexto o en un evento. Por otra parte, los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo, continuando con Hernández y cols. (2010:152) “indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables o un grupo de personas u otros seres puramente descriptivos”

El alcance de la presente investigación es correlacional, con lo que se quiere decir que se estudia la reciprocidad de las variables a estudiar con base en el contexto natural en el que se ponen a prueba las hipótesis establecidas en los primeros apartados de este trabajo.

### **3.1.4 Alcance correlacional**

La presente investigación ha buscado encontrar el grado de relación entre el estrés y el desgaste ocupacional, por ello, el carácter formal de este estudio es correlacional.

Citando a Hernández y cols. (2010: 81)” la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”.

Uno de los propósitos de esta investigación es el de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o mas conceptos, categorías y variables en un

contexto en particular, por ello, esta investigación se fundamenta en lo establecido, ya que una de sus finalidades es la de encontrar la relación entre una variable y otra en un contexto específico.

Continuando con Hernández y cols. (2010), los estudios correlacionales buscan evaluar el grado de relación que existe entre cada variable, para después cuantificar dicha vinculación. Es importante señalar que cada resultado obtenido debe ser de los mismos participantes. Por otra parte, una de las utilidades de los estudios correlacionales es la de conocer un concepto o una variable en relación con otras variables vinculadas. Con base en esto, busca predecir el valor aproximado de un grupo a partir del valor que poseen las variables relacionadas, esto es, conocer la estimación sistemática de una variable en relación con el grupo que se quiere estudiar.

Los estudios correlacionales pueden llegar a demostrar por un lado, un carácter positivo, con lo que se quiere decir que si una de las variables alcanza un grado superior, la otra variable también tenderá a incrementarse; otra de las opciones de los estudios correlacionales se presenta en la proporcionalidad negativa, la cual ocurre cuando los resultados de una variable son elevados mientras que en la otra, son bajos. Cuando las variables no tienen correlación entre sí, ello indica que fluctúan sin seguir un patrón sistemático, por ende, los resultados que se obtengan serán independientes de las variables establecidas al principio de cada estudio.

“La investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa [...] Desde luego, la explicación es parcial, pues hay otros factores vinculados con la adquisición de conceptos”. (Hernández y cols.; 2010: 83).

De esta manera, la presente investigación ha buscado establecer la relación existente entre el estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio.

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

En la actualidad, la aplicación de diversas técnicas ha servido para desarrollar en el campo de la investigación, los mecanismos cuantificables que auxilien al campo teórico, estas técnicas varían según las necesidades de la investigación.

En el presente trabajo, las pruebas que se utilizaron para medir cada una de las variables, fueron de índole estandarizada, esto quiere decir según Hernández y cols. (2010), que cada prueba administrada tiene su propio procedimiento de aplicación, codificación e interpretación, y se encuentran disponibles en diversas fuentes, así como en centros de investigación y difusión del conocimiento. Por otra parte, estas pruebas han sido analizadas y adaptadas por un investigador para el mismo contexto del presente estudio, es por eso con son válidas y confiables.

En el trabajo presente, las pruebas que se utilizaron son estandarizadas, ya que han sido estudiadas por investigadores en relación con una población latinoamericana, dichos instrumentos tienen el nombre de AMAS (Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos) y EDO (Escala de Desgaste Ocupacional).

La escala de desgaste ocupacional EDO fue elaborada por Jesús Felipe Uribe Prado, estandarizada en México con trabajadores mexicanos adultos, y editada en el 2010. Tiene un nivel de confiabilidad, obtenido a través de alfa de Cronbach, de 0.89.

Su validez concurrente se calculó con variables sociodemográficas, laborales y psicológicas. Este test demostró gran valor predictivo, ya que el análisis de sus escalas abarca: agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro. Es necesario también mencionar que solamente se obtiene el baremo en puntaje T.

La otra prueba estandarizada utilizada en este trabajo es la denominada AMAS (Escala de ansiedad manifiesta en adultos). Sus autores son Reynolds y cols. y fue editada en el año 2007. Fue estandarizada en México en una muestra tomada de todo el país y los parámetros de estandarización que utiliza es en percentiles y puntajes T. Para conocer su confiabilidad, se utilizó el procedimiento de alfa de Cronbach y se obtuvo un índice de 0.70 en relación con los estudios estandarizados en México.

Se divide en tres inventarios: AMAS-C para estudiantes universitarios; AMAS-A que es dirigida para adultos en general y AMAS-E, que se elaboró para personas de

60 años de edad en adelante. Cuenta con validez de contenido, de constructo y concurrente.

Sus escalas a medir son: de ansiedad total (AT), ansiedad fisiológica (FIS), inquietud /hipersensibilidad (IHS) y preocupaciones sociales/estrés (SOC); también incluye una escala de mentira.

Es así como el carácter de esta investigación se ha formulado con base en las necesidades de una población en específico. Señalan Hernández y cols. (2010:322) que “bastantes pruebas estandarizadas requieren de un entrenamiento considerable y conocimiento profundo de las variables por parte del investigador que habrá de aplicarlas e interpretarlas. No pueden aplicarse con superficialidad e indiscriminadamente. La manera de aplicar, codificar, calificar e interpretar las pruebas estandarizadas es tan variada como los tipos existentes”.

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

El trabajo presentado buscó comprender aquellas situaciones que aquejan a los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio, de esta manera, los cincuenta y tres empleados participaron en el desarrollo de la investigación de campo, hoy mencionada.

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández y cols.; 2010:174).

La población hoy estudiada se ha mantenido ante los mismos estímulos, por ello, es necesario especificar las cualidades de dicho grupo analizado.

La población en la cual se realizó la presente investigación cuenta con 53 trabajadores, 16 de esta población representan al sector femenino y 37 al sector masculino. El rango de las edades que se ha establecido como parámetro oscila entre 22 y 67 años de edad, con un nivel socioeconómico medio.

En esta investigación se aplicaron instrumentos de medición a cincuenta y tres trabajadores en relación con una clasificación de seis departamentos: Protección, Gestión, Cultura, Restauración, Conocimiento y Administración.

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

El desarrollo de esta indagación comienza desde la concepción del título, aunado a una serie de consideraciones que sirven para mantener la línea positivista de toda investigación, tales razones son la principal estructura de esta herramienta teórica, que consideró: los antecedentes del problema, que sirvieron para conocer todos aquellos fundamentos validos sobre el problema a plantear en este constructo; asimismo, el planteamiento del problema fue asignado en cuestión al periodo laboral que todo el personal tiene gestionando, e cual oscila entre diez y doce años. Con base en esta cualidad, el estudio presente tuvo su primordial consideración, ya que el

desgaste ocupacional se da en trabajadores cuya antigüedad es de ocho años o más. Por otra parte, los objetivos de la investigación fueron asignados según las prioridades del investigador, estableciendo como objetivo general conocer la correlación del estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio, se puede especificar que los objetivos particulares abarcan desde la comprensión del concepto hasta la identificación de las diversas patologías que las representan.

También es necesario clarificar las hipótesis ya que en este caso, se buscó encontrar los niveles de correlación entre una variable y otra, esto en relación a las problemáticas que se observaron en la población evaluada. Por otra parte, la hipótesis nula representa una escasa relación latente entre las variables, sin embargo, el estudio efectuado arrojó datos estimados en relación con la principal hipótesis.

La justificación que sirvió para desempeñar un estudio correlacional expresa la necesidad de implementar una estrategia psicológica que sirviese a los empleados sindicales para fomentar una mejor calidad de vida. La averiguación sustentada en el desempeño de este trabajo tiene sus matices prácticos en la evaluación de campo, de esta manera, la parte teórica se ve cimentada con datos concretos y observables.

El proceso de recopilación de datos se estructuró de manera paulatina, ya que los trabajadores del Parque Nacional no podían desprenderse de sus arduas obligaciones. Por una parte, se llegó a un acuerdo con la dirección de esta institución



por medio de un requerimiento oficial donde se establecían las fechas y el horario en el que se aplicarían los instrumentos de medición, dicho requerimiento fue manejado no solo por la institución a cargo (CONANP) si no también por el patronato a cargo de las actividades de los trabajadores.

Dicha petición fue respaldada por la Universidad Don Vasco, A.C, donde se pedía a diez trabajadores una disponibilidad de tiempo de cuarenta minutos, de esta manera, los días establecidos para efectuar el trabajo de campo empezaron el día 23 de abril para finalizar el día 1 de mayo; en este periodo, al mediodía de cada jornada se aplicarían dichos instrumentos en el Centro de Cultura y Conservación del Parque Nacional.

Es necesario mencionar que el 23 de abril solo se presentaron 4 trabajadores, no teniendo más opción, se aplicaron los instrumentos. Al día siguiente, en espera de los diez trabajadores, solo llegaron cinco se aplicaron los instrumentos. El 25 de abril se presentaron seis trabajadores y se les aplico el instrumento. Al salir de la breve sesión de campo, se levantó una queja ante la dirección del Parque Nacional, donde se pedía obligatoriamente la participación de los trabajadores. La dirección se encargó de dirigir las intenciones de la investigación ya que se había generado una mala expectativa de la investigación. En relación con los procesos sociopolíticos que pasa el Parque Nacional, muchos de sus trabajadores están a la defensiva de todo aquello que ponga a prueba sus conocimientos habituales. Fue así como el subdirector Rafael

Soriano, mediante una junta, enfatizó la necesidad de implementar investigaciones psicológicas en vista a la nula calidad laboral que se percibía.

Al día siguiente, 26 de abril, llegaron diez trabajadores y tres más de fechas pasadas, se les aplicó el instrumento sin haber demora.

Los días 27, 28 y 29 de abril participaron todos los trabajadores y el último día, que fue el 1 de mayo, solo asistieron tres.

Con base en la carencia de iniciativa de los trabajadores por participar en la presente investigación, se personalizó la aplicación de las herramientas de medición, esto ofreció mayor apertura en la población de estudio y se pudieron efectuar exitosamente dichas acciones.

Es necesario mencionar que finalmente, solo tres trabajadores no participaron en la recolección de datos.

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

En el presente apartado se presentan los resultados estadísticos obtenidos, a partir de los cuales se establece el cumplimiento de los objetivos particulares de carácter metodológico, así como del objetivo general.

Los resultados se presentan explicando por separado las mediciones obtenidas en las variables: estrés y desgaste ocupacional, para luego examinar su correlación estadística.

#### **3.4.1 El estrés en el Parque Nacional Barranca del Cupatitzio.**

Perlin y otros (citados por Travers y Cooper; 1996: 31) aseveran que “el estrés no es un suceso, es un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual”.

El estrés es uno de los problemas que surgen en la interacción entre individuo y el medio socioambiental en el que se desenvuelve. El carácter adaptativo que tiene una persona influye para confrontar aquellas situaciones que lo desequilibran, dando como resultado una conducta deficiente ante las exigencias que el medio requiere.

Respecto a los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la prueba AMAS, y presentados en escalas de puntajes T, se encontró que la media en el nivel de

inquietud/hipersensibilidad fue de 48. La media es la suma de un conjunto de datos, dividida entre el número de medidas (Elorza; 2007).

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

De acuerdo con este mismo autor, la moda es la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones. En cuanto a esta escala, la moda fue de 45.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión: la desviación estándar, la cual es la raíz cuadrada de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones (Elorza; 2007). El valor obtenido en la escala de inquietud/hipersensibilidad fue de 9.

De manera conjunta, se obtuvo el puntaje de la subescala de ansiedad fisiológica, en la cual se cuantificó una media de 49, una mediana de 47 y una moda de 39. La desviación estándar fue de 10.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés se encontró una media de 49, una mediana de 48 y una moda de 40, con una desviación estándar de 9.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 47, una mediana de 43 y una moda de 42, con una desviación estándar de 9.

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

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que la escala de ansiedad fisiológica y la de preocupaciones sociales manifiestan las principales fuentes del problema en el desempeño del trabajador, por otra parte, la ansiedad total de la población es normal con base en los datos obtenidos.

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

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 18% de los sujetos se ubica por arriba del puntaje antes mencionado; en la subescala de ansiedad fisiológica, el porcentaje es de 14%; mientras que en la subescala de preocupaciones sociales/estrés es de 14%; finalmente, en la escala de ansiedad total es de 6%. Se puede apreciar que los niveles observados se encuentran dentro de los parámetros normales de ansiedad. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

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

Guillén y Guil (2000: 275) indican que en “el término burnout, cuya traducción literal al castellano significa ‘quemarse’, se intenta describir una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, esta no logra obtener los resultados esperados por más que se esfuerce en conseguirlos.”

Mediante la aplicación de la escala de desgaste ocupacional (EDO), se obtuvieron datos relevantes de acuerdo con cada una de las subescalas predeterminadas en la prueba. Los resultados, traducidos a puntajes T, se presentan a continuación.

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 46, una mediana de 45, una moda de 39 y una desviación estándar de 10.

Asimismo, en la escala de despersonalización se obtuvo una media de 49, una mediana de 46, una moda de 43 y una desviación estándar de 9.

Finalmente, en la escala de insatisfacción de logro se obtuvo una media de 52, una mediana de 51, una moda de 56 y una desviación estándar de 12.

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

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

En la escala de agotamiento, el 8% de sujetos se encuentra por arriba del puntaje T 60; en la escala de despersonalización, el porcentaje fue de 14% y finalmente, en la escala de insatisfacción de logro, 22%. En vista de los puntajes altos demostrados gráficamente se puede aseverar que el fenómeno del desgaste ocupacional (burnout) se encuentra en la población estudiada, en general. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

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

Diversos autores han afirmado la relación que se da entre el desgaste ocupacional y el estrés. Entre ellos, Lazarus (citado por Uribe; 2010: 2) afirma que “la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio”.

Perlman y Hartman (retomados por Uribe; 2010: 2) “concluyeron que el burnout es una respuesta al estrés emocional crónico que incluye tres componentes:

agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización”

En la investigación realizada en el Parque Nacional Barranca del Cupatitzio, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento emocional existe una correlación de 0.18, de acuerdo con la prueba “r” de Pearson, esto significa que entre dichas variables existe una correlación positiva débil, de acuerdo con la clasificación de correlación que manejan Hernández y cols. (2010).

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

El resultado de la varianza fue de 0.03, lo que significa que entre el estrés y la escala de agotamiento emocional hay una relación del 3%, que no resulta significativa. A este respecto, es necesario aclarar, según Hernández y cols. (2010), que una relación entre variables es estadísticamente significativa a partir del 10% de influencia.



Por otra parte, entre el nivel del estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de -0.02 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson, lo cual denota que entre dichos atributos existe ausencia de correlación.

El resultado de la varianza de sectores comunes fue de 0.0 lo que significa que entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización hay un relación del 0%

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.46 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Lo anterior permite afirmar que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro existe una correlación positiva media,

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.21, lo que significa que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una relación del 21%, que se considera significativa.

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

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

Con base en los resultados presentados, se confirma la hipótesis de investigación que afirma la existencia de una correlación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio, para la escala de insatisfacción de logro.

En contraste, se confirma la hipótesis de nula, que afirma que los niveles de estrés no tienen una correlación significativa con el desgaste ocupacional en los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio, para las las escalas de agotamiento emocional y despersonalización.

## CONCLUSIONES

Los objetivos planteados en el presente estudio, de naturaleza teórica y referidos a la variable estrés, se cumplieron al abarcar el concepto, la conceptualización de los enfoques, el análisis y la descripción de otros elementos inherentes, en el desarrollo del capítulo uno, cuyo nombre es estrés.

Por otra parte, el segundo capítulo de la presente investigación ha buscado satisfacer propósitos particulares de índole teórico referidos al desgaste ocupacional, mejor conocido como burnout, que hasta ahora no ha tenido un estudio completo en las diversas ciencias a las que compete. De esta manera, el segundo capítulo, cuyo nombre es desgaste ocupacional, ha conceptualizado de manera profunda este síndrome, exponiendo las propuestas teóricas referidas a dicho fenómeno y señalando aquellos aspectos de tipo psicológico que el investigador tiene la obligación de conocer.

El objetivo particular de carácter empírico número ocho, que plantea medir el nivel de estrés en los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio, se alcanzó con la administración del test psicométrico denominado AMAS-A a la población descrita en el apartado referido anteriormente.

Se puede afirmar, aunado a lo anterior, que el objetivo de campo numero diez, referido a la cuantificación del nivel de desgaste ocupacional, también fue alcanzado como producto de la aplicación de la prueba psicológica denominada EDO.

La consecución del objetivo general del estudio, que consistió en determinar la correlación del estrés con el desgaste ocupacional de los trabajadores del Parque Nacional Barranca del Cupatitzio, de Uruapan, Michoacán, tuvo éxito debido al cumplimiento de los objetivos particulares ya indicados.

En cuanto a los niveles de estrés, se encontró que en las cuatro escalas hay porcentajes preocupantes de sujetos con altos niveles de ansiedad.

Asimismo, en el fenómeno del desgaste ocupacional se encontró un porcentaje considerable de sujetos que están viviendo un alto nivel de desgaste ocupacional.

Finalmente, se concluye que el indicador psicológico del desgaste ocupacional más fuertemente relacionado con el estrés, es la insatisfacción de logro.

En función de los resultados obtenidos es necesario fomentar en los trabajadores examinados, la salud psicológica en relación con la información que se ha obtenido; mostrar no solo las gráficas, sino también la manera en que el desgaste ocupacional se ve reflejado tanto en la institución como en cada trabajador. Implementar un programa de salud psicológica en relación con el mejoramiento de la

calidad laboral, demostraría la consideración ante el valor íntegro del ser humano en el ámbito laboral.

De esta manera, la investigación ha determinado las áreas en las que se ve afectado el empleado del escenario de investigación ya referido, lo que da lugar a una serie de pautas que servirían para mejorar el rendimiento laboral en el Parque Nacional Barranca del Cupatitzio.

## BIBLIOGRAFÍA

Cascio Pirri, Andrés; Guillén Gestoso, Carlos (Coords). (2010)

Psicología del trabajo.

Editorial Ariel. Barcelona.

Castillo Chávez, Adriana. (2011)

Correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los elementos de la policía municipal de Uruapan, Michoacán.

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

Uruapan, Michoacán, México.

Colombo, Daniel; Muruaga, Mónica. (2006)

Preparados, listos ¡out!

Editorial Norma. Buenos Aires.

Elorza Pérez Tejada, Aroldo. (2007)

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

Editorial Cengage Learning. México.

Guillén G., Carlos; Guil B., Rocío. (2000)

Psicología del 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.

Kreitner, Kinicki (1997)

Comportamiento de las organizaciones.

McGraw Hill. México.

Landy, Frank J.; Conte, Jeffrey M. (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.

Luna Luna, Milton Carlos. (2011)  
Desgaste ocupacional y su relación con el estrés en trabajadores de Gas Express Nieto.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## MESOGRAFÍA

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.

Universidad de Córdoba, España.

[http://www.aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-126.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf)

Segurado Torres, Almudena; Agulló Tomás, Esteban. (2002)

“Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social”.

Revista Psicothema, vol. 14, núm. 4, 2002, pp. 828-836.

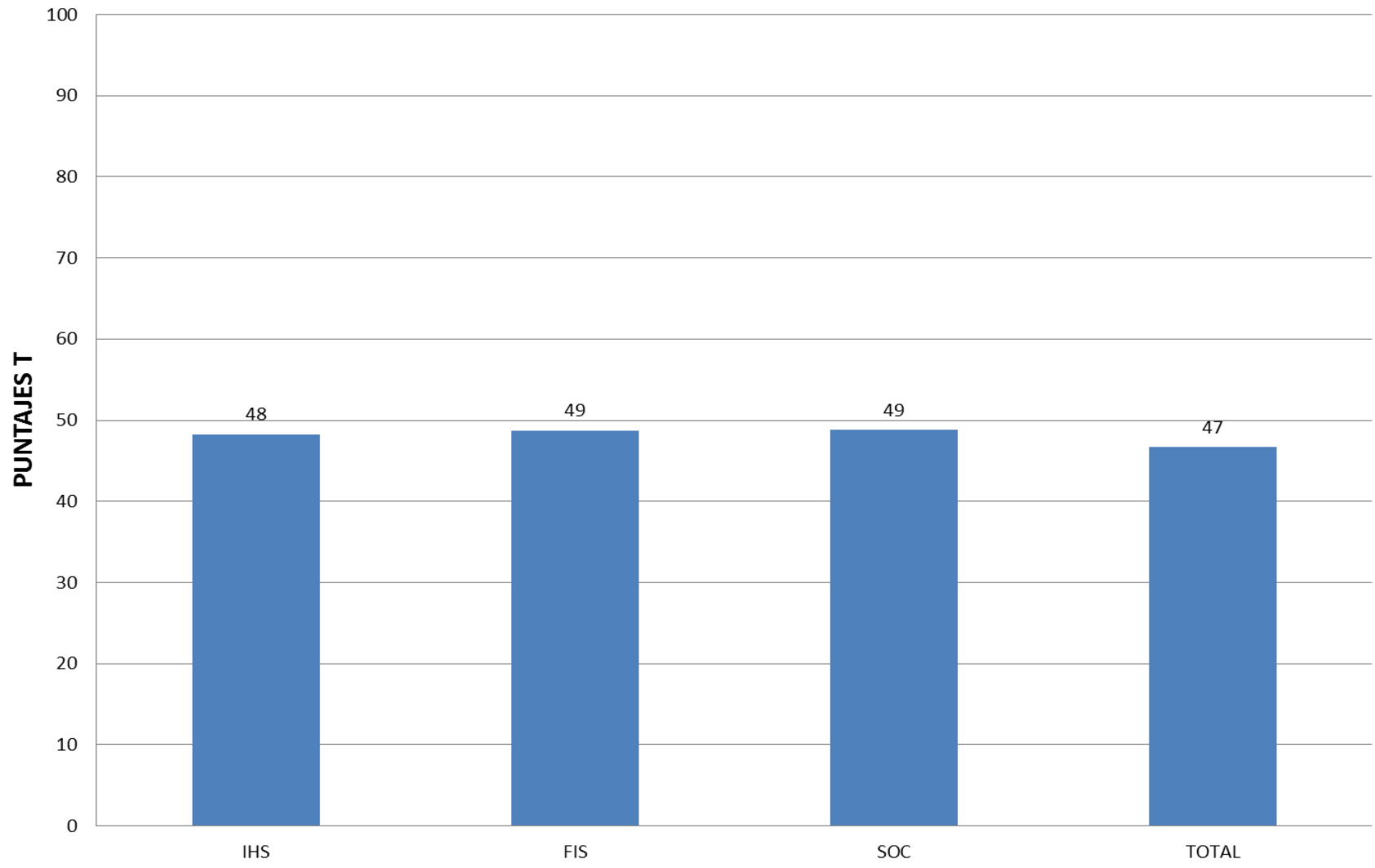
Universidad de Oviedo, España.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>



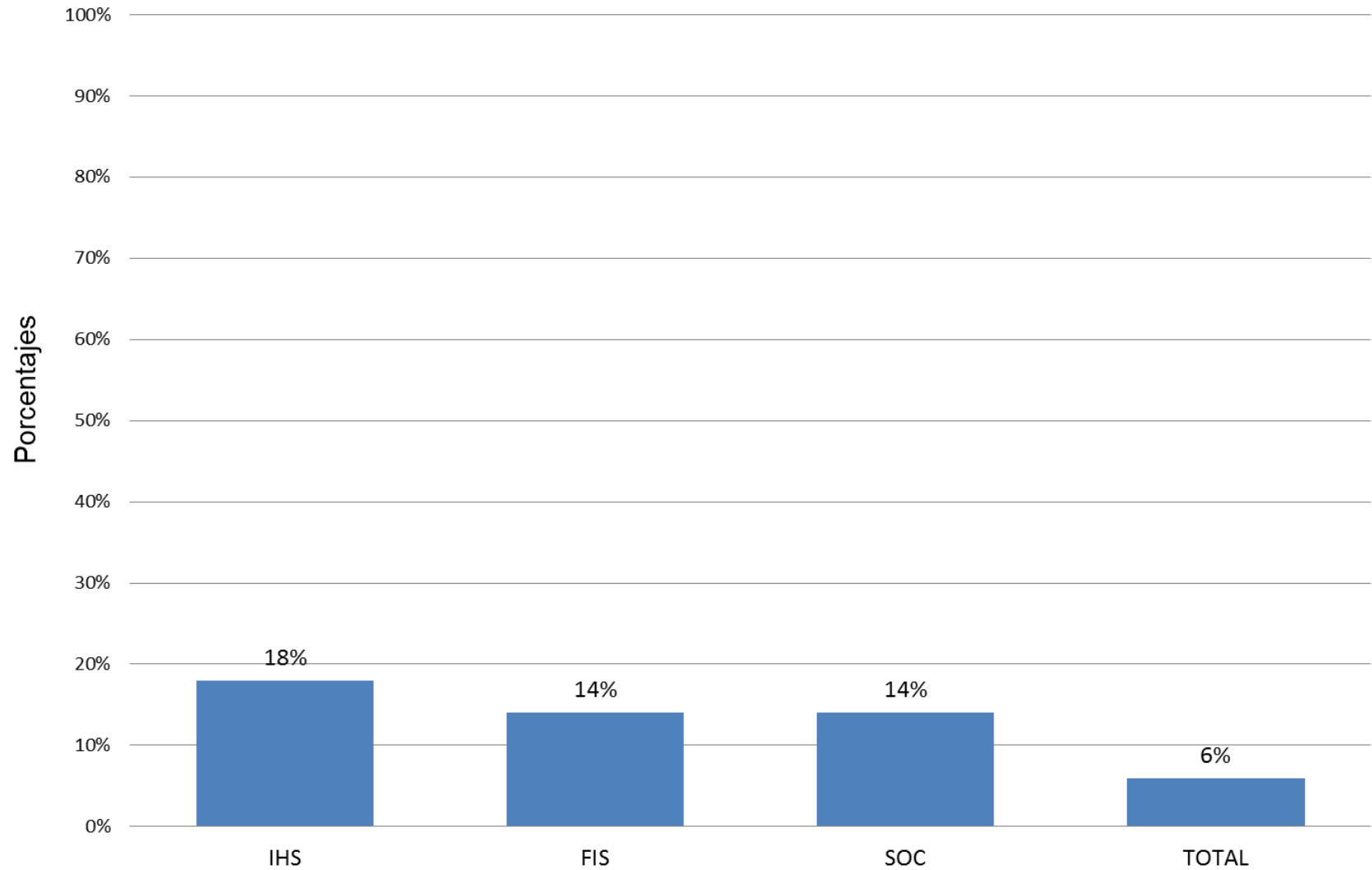
# ANEXO 1

## Media aritmética de las escalas de ansiedad



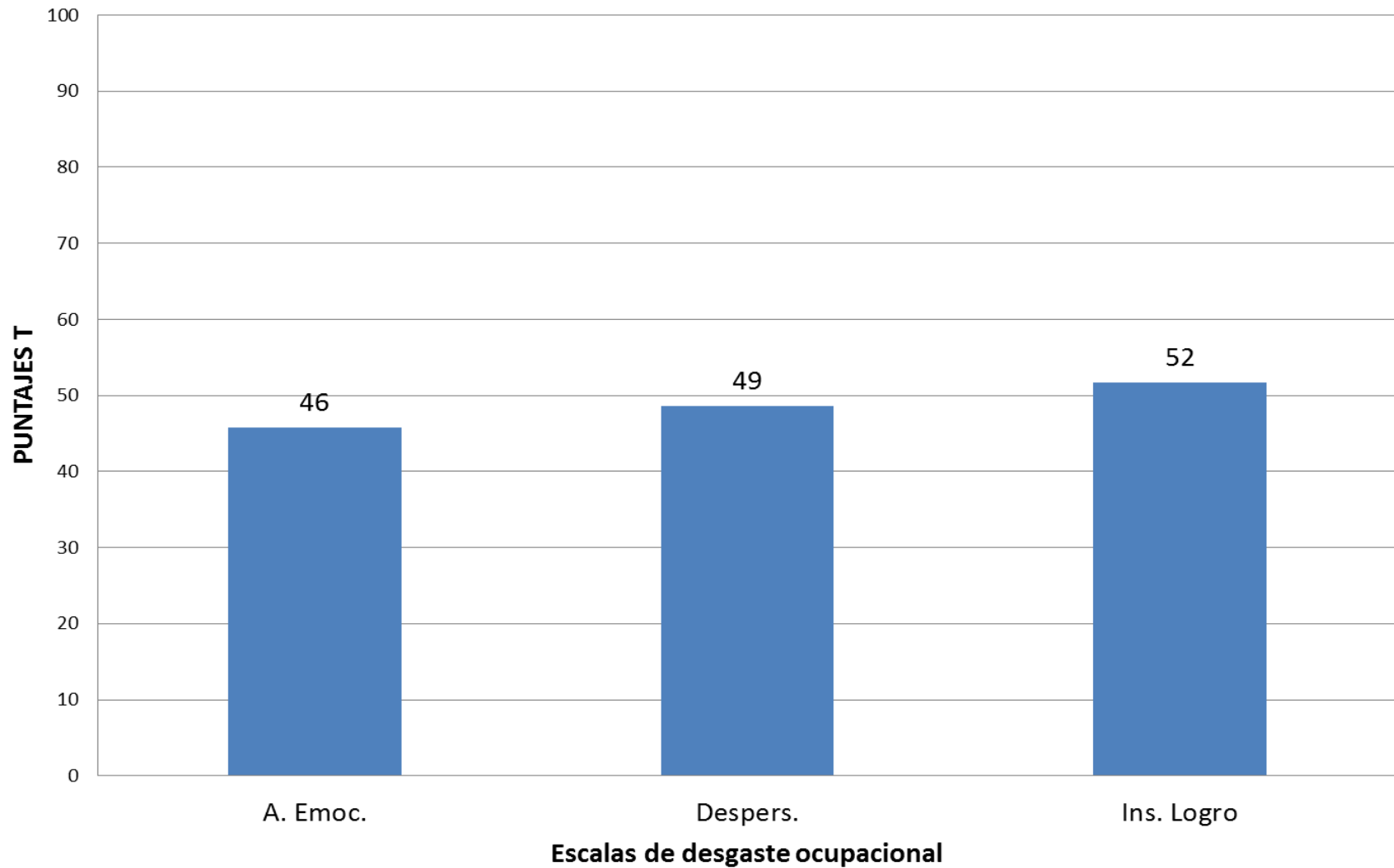
## ANEXO 2

### Porcentaje de sujetos con puntajes altos en las escalas de ansiedad



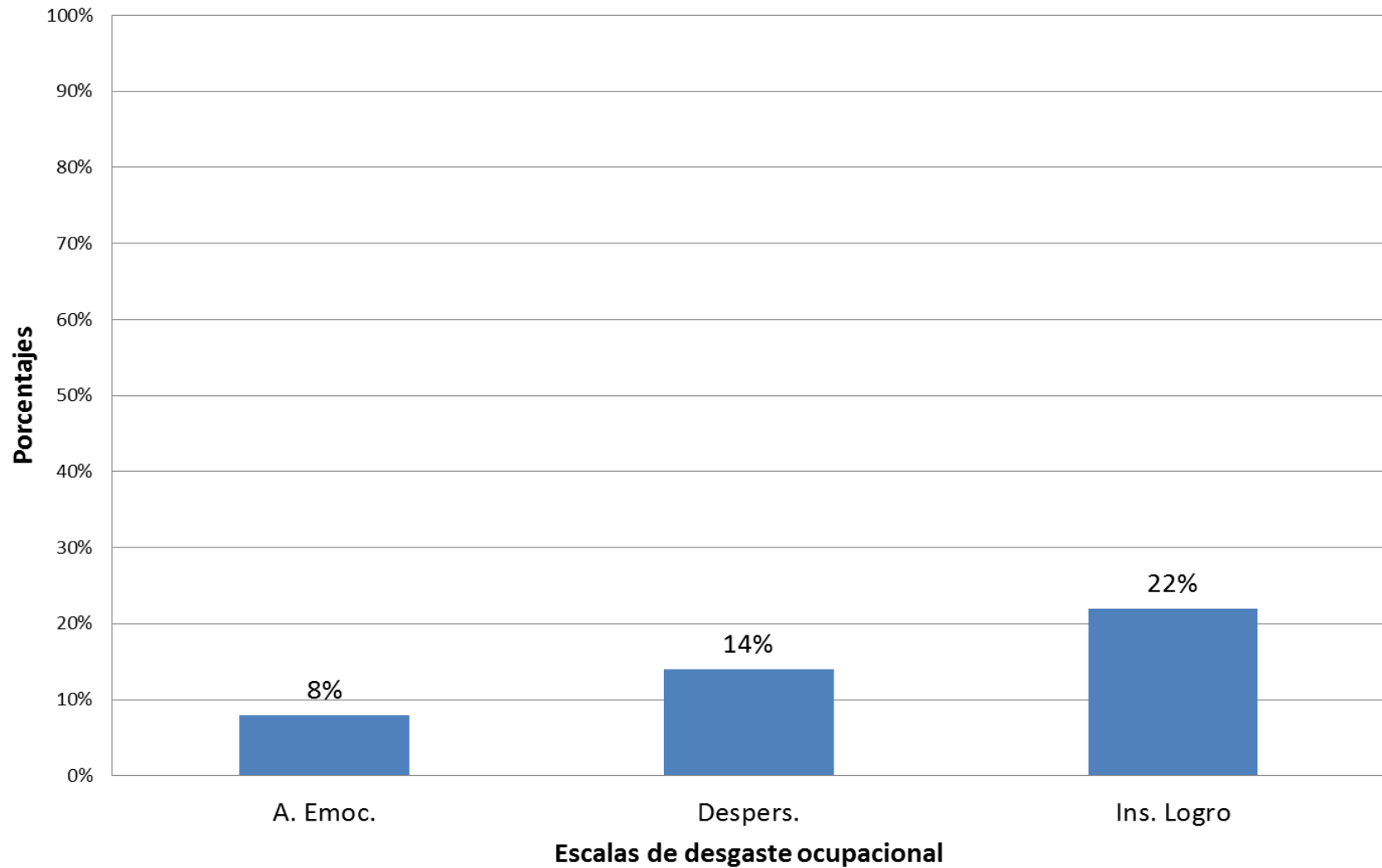
### ANEXO 3

#### Media aritmética de las escalas de desgaste ocupacional



## ANEXO 4

### Puntajes altos en las escalas de desgaste ocupacional



## ANEXO 5

### Coeficientes de correlación del estrés con las escalas de desgaste ocupacional

