



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

Incorporación No. 8727-25 a la
Universidad Nacional Autónoma de México
Escuela de Psicología

**RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL
DESGASTE OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL GRUPO
ARFI**

Tesis

para obtener el título de:

Licenciada en Psicología

Rosa Mareli Ramírez Sánchez

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez

Uruapan, Michoacán. 8 de Junio de 2015.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes	1
Planteamiento del problema	4
Objetivos	6
Hipótesis	7
Operacionalización de las variables	8
Justificación	9
Marco de referencia	10

Capítulo 1. El estrés.

1.1. Antecedentes históricos del estrés	13
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés	15
1.2.1 Estrés como estímulo	15
1.2.2. Estrés como respuesta	17
1.2.3. Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista)	18
1.3. Los estresores	21
1.3.1. Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos	22
1.3.2. Estresores biogénicos	26
1.3.3. Estresores en el ámbito laboral	27
1.4 Procesos del pensamiento que favorecen el estrés	29
1.5 Los moduladores del estrés	33
1.5.1. El control percibido	34

1.5.2. El apoyo social	35
1.5.3. El tipo de personalidad: A/B	36
1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos	38
1.6 Los efectos negativos del estrés	40

Capítulo 2. Desgaste ocupacional (*burnout*).

2.1. Marco conceptual	44
2.1.1. Antecedentes históricos del concepto	44
2.1.2 Perspectivas teóricas	46
2.1.3 Definiciones	47
2.2. Componentes del desgaste ocupacional	49
2.3. Desarrollo del <i>burnout</i> .	50
2.3.1 Fases del <i>burnout</i>	51
2.3.2. Factores desencadenantes	52
2.4. Estrategias de afrontamiento.	54
2.4.1 Intervención organizacional.	56
2.4.2 Estrategias personales.	58
2.5. Medición del <i>burnout</i>	61
2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral	64
2.7. Calidad de vida en el trabajo	68
2.8. Estrés y desgaste ocupacional	70

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados

3.1. Descripción metodológica	72
3.1.1. Enfoque cuantitativo	73
3.1.2. Investigación no experimental	74
3.1.3. Diseño transversal	75
3.1.4. Alcance correlacional	76
3.1.5. Técnicas de recolección de datos.	77
3.2. Población y muestra	79
3.2.1. Delimitación y descripción de la población	79
3.3. Descripción del proceso de investigación	80
3.4. Análisis e interpretación de resultados	83
3.4.1. Nivel de estrés que se presenta en los trabajadores del grupo ARFI.	83
3.4.2 Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional	86
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional	88
Conclusiones	92
Bibliografía	94
Mesografía	96
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

La investigación toma como temática a dos variables a estudiar: el estrés y el desgaste ocupacional. Por consiguiente, la correlación entre las dos variables será evaluada en el contexto laboral, concretamente en el Grupo ARFI, en Uruapan, Michoacán.

Antecedentes

Para que se puedan presentar las investigaciones que se han hecho con anterioridad y para obtener un mejor entendimiento de la información, se definirán los conceptos de las variables de estudio.

En un principio Hooke (citado por Lazarus y Lazarus; 2000) definía al estrés como una reacción del organismo sobre las presiones externas o del ambiente. Después Ivancevich y Matteson (1985) toman el concepto de estrés y lo amplían para cuestiones psicológicas, diciendo que es una respuesta adaptativa moderada por las diferencias individuales, como consecuencia de cualquier circunstancia que impone exigencias especiales a una persona.

Para la índole laboral, se toma la definición de la Cano (referido en pendientedemigracion.ucm.es), quien la establece como “el conjunto de reacciones

emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo”.

Por otra parte, el síndrome de desgaste laboral o *burnout* fue definido por vez primera por el psicoanalista Herbert Freudenberger (citado por Foz; 2009: 3) como “la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés que resulta de una sobrecarga de exigencias, recursos personales y por la actividad laboral, por parte de profesionales dedicados al servicio de los demás”. Después Maslach y Jackson (referidos por Uribe; 2010) definieron este mismo concepto de una manera que involucran tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal.

No existe una definición del desgaste ocupacional que haya sido aceptada de manera unánime, pero se podría definir como “una respuesta al estrés laboral crónico, experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y por consiguiente para la organización” (Apiquian; 2007: 2).

Román realizó en 2013 un estudio de tipo transversal, acerca del estrés y el *burnout* en profesionales de la salud en la Habana, Cuba. Su muestra fue de 287 personas, entre médicos y enfermeros.

Como resultado, el porcentaje de *burnout* fue superior a 30%, mientras que el porcentaje de estrés, de 50%. El *burnout* afectó fundamentalmente a las mujeres

médicas de atención primaria, y el estrés a las enfermeras del mismo nivel de atención.

Las fuentes de estrés más frecuentemente identificadas en el estudio fueron: necesidad de actualización de la información para mantener la competencia profesional, conflictos con superiores, bajo reconocimiento por parte de la población asistida, incertidumbre en el manejo de información con el paciente o sus familiares y cuidar de las necesidades emocionales de los pacientes (Román; 2013).

Littlewood y cols. (2012) realizaron una investigación, la cual expusieron en el XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática en México D.F., con la intención de medir el nivel de desgaste ocupacional del personal que labora en una empresa manufacturera, mediante la aplicación de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), arrojando como resultado que un 18% de los 625 empleados presentan signos del síndrome de desgaste ocupacional. Este porcentaje es significativo y consideran que es alarmante.

Los autores, sugieren que en futuras investigaciones se estudie la naturaleza y gravedad de la enfermedad del personal y que se hagan pronósticos de quienes se posiblemente se enfermarán. Asimismo, proponen diferentes programas para la prevención del síndrome.

En el año 2011, Rivera, de la Universidad Don Vasco, A.C. en Uruapan, Michoacán, realizó un estudio sobre la relación que existe entre el estrés y el desgaste laboral en los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública en Uruapan.

Después de aplicar las escalas que medían ansiedad y desgaste laboral, la hipótesis nula se comprobó, esto quiere decir, que no se encontró relación significativa entre las dos variables.

La autora menciona que uno de los factores por los que no se comprobó esa relación, es que para afrontar el estrés, ellos encuentran mucho apoyo en sus compañeros de trabajo, se fomenta la convivencia y esto reduce el riesgo de presentar estrés en el lugar donde laboran.

Estas investigaciones previas, dan pauta a que es crucial detectar a tiempo los niveles de estrés relacionados con el desgaste ocupacional, para evitar pérdidas empresariales, problemas emocionales y actitudinales en el personal.

Teniendo más información útil sobre la población de Uruapan se evitarían dichos problemas y se enriquece a las ciencias de la salud, recursos humanos y sobre todo, para la psicología en general.

Planteamiento del problema

El estrés está constantemente presente en la vida del ser humano, es la reacción por parte del organismo al medio ambiente el cual genera un cambio, para que el cuerpo se active y se adapte a la nueva situación. Por ser algo tan cotidiano, se requiere de una indagación para conocer los efectos y el nivel que se presenta en los trabajadores.

La importancia de la investigación yace en el panorama actual que vive la sociedad en general y de manera específica, las empresas, las cuales deben seguir estándares específicos, atender y servir a los demás, esto origina un efecto muy estresante en las personas que laboran en esas instituciones.

Desde hace algunas décadas se ha enaltecido el desempeño del trabajador de manera integral, esto quiere decir que ahora se da importancia a que todos los aspectos de las personas que laboran, se traten de satisfacer, de manera que cuando el desgaste ocupacional se presenta, indica que alguna parte se está relegando o que hay un desajuste organizacional.

Cuando se habla de desgaste, se da apertura a considerar que existe un deterioro en la motivación para laborar de manera óptima, se pierde el compromiso y las ganas de terminar tareas que antes se hacían con facilidad, ahora se hacen con defectos.

Por ello, el desgaste ocupacional y el estrés generan una mancuerna conductual que debe ser investigada para mejorar la calidad de las relaciones empleado – trabajo, se debe prevenir y detectar a toda costa.

Previamente se ha investigado sobre estrés y desgaste ocupacional, la relación entre ellas y su aparición en muchos aspectos laborales, pero hay vacíos en distintas empresas de Uruapan, las cuales están en constante mejora y llegan a

tener ciertas anomalías en su sistema. No se sabe con exactitud si hay una relación significativa entre las dos variables presentadas, es por esto que se busca analizar la psique de los individuos en una empresa y así, reflejar la realidad que se está dando con una población específica. En este sentido, se sabe que el trabajador es parte esencial en el resultado y en el crecimiento de una empresa, y debe ser tomado en cuenta para la mejora continua.

Por lo anterior se plantea la siguiente interrogante:

¿En qué nivel se relaciona el fenómeno del estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores del Grupo ARFI, en Uruapan, Michoacán?

Objetivos

Los objetivos son criterios que dan un parámetro sobre los cuales se direcciona la investigación.

Objetivo general

Establecer la relación existente entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional que presentan los trabajadores del Grupo ARFI, en Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares

1. Definir el concepto de estrés.
2. Establecer las causas del estrés
3. Conceptualizar el desgaste laboral.
4. Describir las causas principales del desgaste laboral.
5. Evaluar los niveles de estrés que presentan los trabajadores del Grupo ARFI, en Uruapan, Michoacán.
6. Evaluar los niveles de desgaste laboral que presentan los trabajadores del Grupo ARFI de Uruapan, Michoacán.
7. Determinar el grado cuantitativo de covariación estadística entre los niveles de estrés y el desgaste laboral de los empleados del Grupo ARFI, en Uruapan, Michoacán.

Hipótesis

Esta investigación dará pauta a dos posibles explicaciones, de las cuales, mediante la metodología ya explicada en el estudio, una de ellas se comprobará y se aceptará, mientras que la otra opción será rechazada.

Hipótesis de trabajo

Existe una correlación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional que se presentan en los trabajadores del Grupo ARFI, en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis nula

No existe una correlación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional que se presentan en los trabajadores del Grupo ARFI, en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Operacionalización de las variables

La variable estrés se identificó como el resultado obtenido en las Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS-A), la cual está diseñada por Reynolds y cols. (2007), específicamente para medir el nivel de ansiedad que experimenta el ser humano en las distintas esferas de la vida diaria. Siendo la ansiedad, según distintos autores, el indicador primordial del estrés, de manera que valida la medición de dicha variable.

Se utilizó además la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional de Uribe (2010) para medir dicho fenómeno en los ámbitos laborales. El recurso mencionado

está constituido por tres subescalas, las cuales son: agotamiento, despersonalización y falta de satisfacción.

Justificación

La presente investigación se llevó a cabo gracias a la necesidad que se tiene de estudiar la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en la comunidad uruapense, ya que en la actualidad los fenómenos suscitados en las organizaciones laborales, relacionados con el estado psicológico de los trabajadores, han generado focos de atención para ser estudiados con más detenimiento y asimismo, para optimizar el rendimiento, la productividad y evitar la rotación de personal, la cual genera una pérdida para el trabajador y para la organización.

Por lo dicho con anterioridad, el realizar esta investigación toma interés, ya que el resultado que se adquiriera, puede llegar a utilizarse en otra empresa de la misma índole y evitar que su personal llegue a tener un resultado que pudiese afectar tanto a la calidad de vida estos, como a la empresa.

Mediante la investigación de este tema, se pretende aportar información específica y validada sobre el estrés, a todas las personas interesadas en estudiar este fenómeno, ya sean a estudiantes, docentes, altos mandos en una empresa o al mismo trabajador, para conocer la realidad actual y los efectos que se generan cuando el ser humano labora en diferentes ámbitos. Dicho esto, se engloba a distintos profesionistas, como sociólogos, antropólogos o administradores, dedicados

al estudio de las características, causas y repercusiones del estrés relacionado con el desgaste laboral, que se suscitan en la cotidianidad del ser humano.

Por último, pero no menos importante, se enriquecerá a la psicología, ya que este suceso abarca muchas de las ramas de estudio de la psique: la social, la clínica o de la salud y la laboral, creando un acervo en los textos dirigidos a la investigación, que puede llegar a ser utilizado en un futuro para consulta.

Marco de referencia

Grupo ARFI es una organización que sirve a la comunidad de la región, en cuestiones asesoría y venta de productos para construcción. Se localiza en el Paseo Lázaro Cárdenas #940, en la Colonia La Magdalena, en Uruapan, Michoacán.

Este negocio cuenta con un amplio espacio para guardar sus materiales y los vehículos para su transporte; cuenta con un área de exhibición para que los clientes puedan elegir a su gusto, contando con una amplia variedad en sus productos.

Dicha organización cuenta con distintas sucursales en el estado de Michoacán, en Morelia, Apatzingán y en Lázaro Cárdenas; la sede de Uruapan es la primera de todas las mencionadas.

ARFI tiene como misión obtener la mayor utilidad posible del capital invertido, contando con personal en constante desarrollo profesional y humano, para ofrecer a

sus clientes productos y servicios novedosos y de calidad, otorgando más de lo que esperan por su compra, y lograr que cada día más clientes los prefieran, a fin de generar un crecimiento continuo, que los permita crear más y mejores fuentes de empleo en la región, colaborando también con ella a preservar y mejorar el entorno social y el medio ambiente.

Grupo ARFI se visualiza en un futuro a tres años siendo la empresa más novedosa y con mayor participación del mercado en el estado de Michoacán.

Respecto a las variables de estudio a esta organización, no se conoce ninguna investigación previa relacionada, esto revela que no hay información comprobada sobre el fenómeno del estrés relacionado con el desgaste laboral en las personas que laboran en Grupo ARFI, siendo un aproximado de 60 personas la población a evaluar, en su mayoría hombres.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

El fenómeno estrés es algo que se encuentra inherente en la vida del ser humano, es un concepto que se utiliza prácticamente para todo, y esto se debe a que el estilo de vida que se lleva en la actualidad se ha modificado en demasía. Las personas viven en un ritmo más acelerado, hay numerosas exigencias en el entorno que hacen que la gente se preocupe mucho más, ya que el ser humano ahora es autor y protagonista en distintos escenarios de la vida, en todos los cuales debe dar su mejor esfuerzo.

Este tema puede situarse en el ámbito laboral, ya que es una de las esferas del ser humano en el que existe un alto nivel de incidencia.

En el presente capítulo se abarcan los antecedentes del concepto, los enfoques existentes del estrés, las exigencias que presenta el ambiente y el ser humano, es decir, los estresores.

También se hablará de la manera en la que las personas procesan su pensamiento y que se vincula con el nivel de estrés que se percibe; se explican también los tipos de personalidad y sus consecuencias. Para finalizar, se hablará sobre los efectos negativos del estrés.

1.1 Antecedentes históricos del estrés

“El origen de la palabra estrés proviene del latín *stringere*, que significa presionar. Después el término empezó a utilizarse en la física, para hacer alusión a la fuerza que se aplica a un objeto y con esto cambiar de forma o romperlo.” (Sánchez; 2007: 14).

En el siglo XVII, el físico y biólogo Robert Hooke, influyó en la manera de definir el estrés para psicología, haciendo una comparación de la carga y tensión que soporta un cuerpo antes de ser deformado o quebrado. Ampliando un panorama a las implicaciones del estrés en las personas, como la resistencia o su antítesis, la vulnerabilidad (Lazarus y Lazarus; 2000).

Por otra parte, Claude Bernard menciona que el ser humano viene genéticamente cargado de distintos mecanismos para enfrentar las situaciones que le acontezcan, da una pauta para aceptar al ambiente como un estímulo que puede producir una alteración en el ser humano, pero que este tiene la capacidad de mantener la estabilidad interna aunque las condiciones externas se modifiquen (Sánchez; 2007).

Estas ideas sobre la estabilidad, propiciaron que en el siglo XX, Walter Cannon le diera el nombre de “homeostasis” a ese proceso de adaptación, en el que participa el sistema nervioso central; el cuerpo produce la adrenalina para prepararse fisiológicamente cuando percibe alguna amenaza y busca defenderse ante la

agresión. El mismo Cannon encontró la relación entre lo biológico y lo psicológico, cuando las emociones del tipo “ataque o fuga” se liberan al presentarse una señal de peligro (Sánchez; 2007).

Posteriormente, Hans Selye le da una base científica al estrés, al referirse al Síndrome General de Adaptación como una reacción “de manera inespecífica, fisiológica y adaptativa frente a cualquier impacto ejercido sobre el organismo por una amplia gama de estímulos heterogéneos que provocan variaciones de tipo endocrino” (citado por Sánchez; 2007: 15).

Durante la Primera Guerra Mundial, las conmociones que presentaban los soldados eran solamente atribuidas al estruendo de los proyectiles, los cuales presuntamente generaban daños cerebrales, esto tenía un cierto grado de razón, pero daba una explicación muy vaga del fenómeno (Lazarus y Lazarus; 2000).

Ya en la Segunda Guerra Mundial surgió el interés de estudiar el estrés por sí solo, ya que los soldados no soportaban emocionalmente un combate militar: en lugar de atacar al enemigo, se escondían. También se necesitó saber seleccionar a los hombres que pudieran resistir las amenazas en la guerra y actuar de manera correcta y eficaz en el campo de batalla. Esto generó que se ampliaran las investigaciones de esta índole (Lazarus y Lazarus; 2000).

Después de ello, resultó evidente que el estrés se puede extrapolar a todos los ámbitos de la cotidianidad del ser humano, ya sea por divorciarse, tener un

accidente, el asistir a la universidad o aprobar la prueba de manejo; todos los ejemplos anteriores son situaciones en las que puede existir preocupación y problemas por el solo hecho de acontecer.

Finalmente, se comprobó que importan mucho las características individuales para percibir los estímulos del ambiente, esto quiere decir que no todas las personas reaccionan de la misma manera; lo que para una persona presenta adversidad o exigencia, para la otra puede que no sea, esto es gracias a la vulnerabilidad que cada persona posee. Se necesita encontrar las características psicológicas que ayudaran a dar pauta y explicar el comportamiento ante una situación estresante (Lazarus y Lazarus; 2000).

1.2. Tres enfoques teóricos del estrés

El estrés tiene tres vértices de entendimiento: la primera es como variable dependiente o como una respuesta del ser humano, la segunda es la variable independiente o como estímulo para la acción, la tercera y última es como variable interviniente o interaccionista. Todas ellas se explicarán a continuación.

1.2.1 El estrés como estímulo

Esta perspectiva toma al estrés como un fenómeno que es externo al individuo, esto quiere decir que no se toman en cuenta las experiencias individuales

que haya tenido con anterioridad el sujeto, en este caso el estrés, es algo que rompe o cambia de manera abrupta el ambiente y lo hace reaccionar frente a la situación.

Goodell, mencionaba que esta forma de considerar el estrés está directamente relacionado a la salud y la enfermedad, con algunas condiciones que se presentan en el contexto externo del sujeto. Hipócrates creía que el contexto ponía la pauta en las características de la salud y de la enfermedad (citados por Travers y Cooper; 1996).

La manera estática de ver al estrés se usa propiamente en las investigaciones de las ciencias físicas, en particular, en la ingeniería. El nivel de tensión apreciable y su tipo serán proporcionales a la fuerza y la duración que se le aplique a la presión (Travers y Cooper; 1996).

El estrés como estímulo sostiene que el cambio es generado por el ambiente en el que se somete al individuo. En cuestiones situadas en personas, la presión que puede llegar a ser aplicada, ya sea física o emocional, si dura demasiado generará distintas reacciones traducidas en ansiedad (Travers y Cooper; 1996).

La metodología utilizada en este enfoque se orienta a medir el efecto que tienen estos estímulos potencialmente estresantes en las personas, identificando si son:

Presiones ambientales, como la contaminación y el tráfico; sociales, por ejemplo, preferencias sexuales y la discriminación; psicológicas, como el estrés post traumático y la depresión; físicas, en el caso de algún tipo de discapacidad; económicas, entre los que se incluyen la pobreza extrema o la riqueza; finalmente, desastres naturales, como las inundaciones o temblores.

El estrés en sí, siempre se ha considerado como algo de origen negativo, porque se le relaciona como algo que trae perjuicios a quien lo manifiesta. Selye pensaba que el estrés no es completamente negativo, ya que es algo que todo el ser humano debe poseer para estimular a la acción, y que cada individuo tiene una cierta tolerancia al estrés, aunque si se llega a sobrepasar, puede crear daños temporales o permanentes. Este autor dice que el estrés cuando motiva al crecimiento, al desarrollo y al cambio, se le llama eustrés; en cambio, si es de manera contraria, es decir, que dañe a la persona, por ser indeseable o incontrolable, se le llama distrés (referido por Travers y Cooper; 1996).

Se puede generalizar que el estrés como estímulo implica una manera de afectar, ya sea de manera positiva o negativa al sujeto, a través del ambiente en el que esté. El nivel de ansiedad o de tensión que presente en cada situación, dependerá de cada individuo y cómo afrontar esta situación disruptiva dependerá de cómo se percibe al estímulo: como un problema o como un reto.

1.2.2. Estrés como respuesta

El estrés en este enfoque es considerado como una variable dependiente, es decir, como el resultado de haber aplicado un estímulo estresante que pueda llegar a amenazar la estabilidad del sujeto. Fisher expresa que “se puede llegar a deducir que una persona ha estado expuesta a condiciones estresantes si manifiesta indicadores de tensión” (citado por Travers y Cooper; 1996: 29).

Hans Selye, que le dio mucha importancia en llamar la atención de médicos y psicólogos al estudio de los efectos del estrés, hizo popular el Síndrome de Adaptación General (GAS) como un modelo para evaluar la respuesta que se tiene a un estímulo estresante. Está dividido en tres fases: primero, la reacción de alarma, cuando el organismo se pone alerta ante el estímulo; la segunda la fase, de resistencia, es cuando el cuerpo actúa de manera autónoma al estímulo; la tercera, de agotamiento, se produce cuando el organismo ha estado expuesto por más del tiempo del que puede resistir y genera un colapso (Fontana; 1992).

El enfoque del estrés como una respuesta, da importancia al resultado o reacción que se obtiene en el sujeto por parte del ambiente estresante. La manera en que este individuo percibe el estímulo, establecerá la intensidad de la reacción.

1.2.3. Estrés como relación persona-entorno

El tercer enfoque para conceptualizar el estrés es ver la variable como interviniente entre la persona y el entorno, esta perspectiva enaltece la importancia que tiene la percepción de los sujetos de las situaciones estresantes que se le

presentan y su manera de responder a ellas; reflejan, según Fisher, “la falta de cohesión entre el individuo y su entorno, sus antecedentes y estímulos: es un enfoque del tipo estímulo respuesta” (citado por Travers y Cooper; 1996: 29).

En comparación con los dos enfoques vistos con anterioridad, el estrés como relación persona – entorno para investigadores como Pearlin y otros “no es un suceso, sino un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual” (citado por Travers y Cooper; 1996: 32).

Por consiguiente, se da una pauta para referir al estrés como toda una interacción entre persona y su entorno, estas dos partes se influyen de manera inversamente proporcional, y el sujeto reacciona ante la situación adversa. Es el grado de adaptación entre el sujeto y sus situaciones, porque el entorno no es estresante por sí solo (Travers y Cooper; 1996).

Cuando una experiencia estresante supera el límite que tiene individuo para resistirlo, el sujeto trata de controlar esa experiencia, ya sea alterando su entorno o aprendiendo a modificar su manera de reaccionar a dicha situación estresante. Asimismo, la actitud para afrontar al estrés es producida para que la persona encuentre un estadio de adaptación (Travers y Cooper: 1996).

Asevera Fisher que los estados o estructuras mentales determinan la presencia o ausencia del estrés. Otra manera de decirlo es que el factor importante es la manera en que se percibe la situación estresante en cada individuo, no lo es tanto la situación *per se* (Travers y Cooper: 1996).

Lazarus, un investigador del estrés, admite que las estructuras que intervienen en el ser humano, tales como la cognición, hacen que la persona experimente o no el estrés, es por esto que consideraba a la persona como un agente activo que evalúa su entorno y que le da importancia a lo que puede llegar a perjudicarlo (Travers y Cooper; 1996).

Para el estudio del estrés se deben considerar cinco aspectos del modelo cognitivo:

1. La valoración cognitiva: es lo que se percibe de la situación, y esto lleva a la experiencia en cada individuo.
2. Experiencia: está ligada estrechamente con alguna situación que le haya sucedido al sujeto con anterioridad, la interacción que tuvo, y el aprendizaje que adquirió. Si fue exitoso o fracasó, también repercutirá en su reacción.
3. Exigencia: tanto la real como la percibida de cada sujeto, aunada a la capacidad que se percibe y la que en realidad se tiene. La percepción de las exigencias es reforzada por las necesidades que tiene el individuo, sus deseos y su nivel de estimulación inmediata.
4. Influencia interpersonal: la forma en la que un individuo percibe situaciones estresantes también está unida a la presencia o ausencia de otras personas, estas influyen en la experiencia subjetiva del estrés y en la

manera que el sujeto actuará conforme a la situación. Puede ser tanto benéfica como perjudicial.

5. Un estado de desequilibrio: cuando existe una desavenencia entre la exigencia que se asume y la capacidad percibida para superar esa demanda, se crean estrategias que toman en cuenta las consecuencias pasadas (Travers y Cooper; 1996).

El enfoque interaccionista toma partida en aceptar al sujeto como una parte activa en su relación con del estrés, para modificar ya sea su ambiente o su manera de pensar, de manera que encuentre de nuevo su balance y no repercuta tanto la situación estresante en su vida.

1.3. Los estresores

Engloban cualquier situación en la vida del ser humano que genere un cambio en su cotidianeidad, así sea benévola o perjudicial, esperada o inesperada, imaginaria o real, es causa estrés. Las cuestiones imaginarias se traducen en preocupaciones (Palmero y cols.; 2002).

Lazarus y Folkman definían al estrés como “una relación particular entre la persona y el entorno, que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos, y que ponen el peligro su bienestar” (citado por Palmero y cols.; 2002: 425).

Cuando se dan los acontecimientos estresores, se consideran como obstáculos, los cuales van a causar una modificación en la rutina del sujeto, ya que se rompen los esquemas que se usan todos los días y se crean nuevas condiciones y necesidades que harán que la persona evalúe cómo va a reaccionar frente a ese obstáculo (Palmero y cols.; 2002).

1.3.1. Estresores psicosociales

Son los cambios que afectan de manera precisa a las condiciones psicológicas y sociales de las personas.

En 1977, Lazarus y Cohen crearon una clasificación de los acontecimientos estresantes psicosociales, en función de la intensidad de los cambios que generan en el ser humano. Para ello, mencionan tres tipos en su taxonomía: los cambios mayores, los menores y los microestresores (citados por Palmero y cols.; 2002).

Los cambios mayores, también llamados estresores únicos, son los que causan una modificación disruptiva en la cotidianidad de persona, afectan de manera agresiva y son altamente traumáticos para quienes los experimentan.

Algo que es característico de este tipo de cambio, es la capacidad que tiene para romper con las estructuras de una gran cantidad de personas, aunque también puede que solo afecte a una o pocas. Sin embargo no se altera la experiencia traumática de los acontecimientos que vive el sujeto, que llega a ser de efecto

prolongado en ella. Ya sea que haya sido un estresor de corta duración como un terremoto, o prolongado, como una condena de cadena perpetua (Palmero y cols.; 2002).

Los cambios menores o acontecimientos vitales estresantes, se refieren a las situaciones que están fuera de control de la persona a quien le acontece, por ejemplo, el fallecimiento de una persona cercana, una enfermedad incapacitante o la terminación de una relación laboral.

Hay distintas fuentes desencadenantes del estrés en las personas, los ámbitos en los que se desarrolla son los siguientes:

- La vida de pareja, incluyendo el matrimonio y la vida extramatrimonial, por ejemplo, el compromiso de cónyuges, los problemas, la separación o la muerte de uno de los miembros de la pareja.
- La paternidad, por ejemplo, ser padre o madre, mantener relaciones difíciles con los hijos o la enfermedad de alguno de ellos.
- Las relaciones interpersonales, en sentido de tener alguna desavenencia en la interacción con las personas con las que se convive.
- El ámbito laboral, lo cual incluye al trabajo, la escuela y las tareas domésticas. También las situaciones como estar en paro, en jubilación o problemas escolares.
- Las situaciones ambientales, por ejemplo, el mudarse a otra casa, amenazas a la integridad de las personas o la inmigración.

- El ámbito económico, como el manejo inadecuado de las finanzas, tener deudas o el cambio del estatus económico.
- Las cuestiones legales, el hecho de ser detenido o encarcelado, presentar pleitos o demandas en el juicio.
- El desarrollo biológico, se refiere al proceso evolutivo que sucede a lo largo de los años, por ejemplo, la adolescencia, el cambio a la adultez, la vejez, la menopausia o andropausia.
- Las lesiones o enfermedades somáticas, por ejemplo, el sufrir algún tipo de accidente o someterse a una operación.
- Otros tipos de estrés psicosocial, por ejemplo, sufrir una persecución, un embarazo no deseado, una violación o un secuestro (Palmero y cols.; 2002).

Por último, se tienen los estresores cotidianos, también llamados microestresores. Son aquellas situaciones en la vida de una persona que suceden con mucha frecuencia pero que la intensidad es más baja, menos dramática que los estresores únicos o que los acontecimientos vitales estresantes (Palmero y cols.; 2002)

Los microestresores suelen ser muy importantes en el proceso del ser humano cuando se quiere llegar a una adaptación y conservar la salud, también son los que mantienen al sujeto en un estrés constante, el cual propicia que se dé una acomodación a las nuevas condiciones (Palmero y cols.; 2002).

Con esto, también se pueden llegar a identificar las características determinadas, con las cuales pueden llegar a afectar su capacidad estresante, ya sea de manera cualitativa o cuantitativa. Entonces incluirían la magnitud y clase de adaptación requerida por el desencadenante, el grado de control que tiene el individuo sobre el acontecimiento, hasta qué punto puede predecirlo, así como la valoración positiva o negativa que realice, entre otras (Palmero y cols.; 2002).

Dichos autores mencionan que los microestresores se pueden diferenciar en dos grupos básicos: las contrariedades, que son los referidos a las situaciones que generan un malestar o momentos irritantes, y que de la misma manera se clasifican en: problemas prácticos, como el extravío de un objeto o perderse buscando una dirección; también los sucesos fortuitos o imprevistos, como los fenómenos meteorológicos o la rotura de un objeto; y los problemas sociales, como por ejemplo el tener una riña o discusiones familiares.

El segundo grupo son las satisfacciones, referidas a las experiencias y emociones positivas, estas suelen contrarrestar los efectos negativos que llegan a tener las contrariedades.

Los estresores cotidianos tienen ciertas características y efectos que se presentan con regularidad en los seres humanos, las cuales son: causan un reajuste en la situación ambiental, son situaciones en las que se identifica como una falta de información para ejecutar una decisión; existe un estado de incertidumbre; hay

ambigüedad en la situación, o todo lo contrario, demasiada información; puede haber una ausencia o disminución en las habilidades o en la manera de comportarse para afrontar la situación; puede llegar a ocurrir una alteración en las condiciones biológicas en el organismo por el efecto de drogas o condiciones ambientales (Palmero y cols.; 2002).

1.3.2. Estresores biogénicos

Se ha visto con anterioridad que los estresores son cuestiones, que pueden ser reales o imaginarias, que generan una reacción de estrés. Con esto, Everly en 1989 (citado por Palmero y cols.; 2002), propuso una división: los estresores psicosociales y los biogénicos.

La mayoría de los estresores son de índole psicosocial, con lo que se puede decir que el estrés depende de la percepción de cada persona, pero los estresores biogénicos actúan de manera diferente: van directamente al sistema neurológico y afectivo, sin la necesidad de interactuar con la cognición. Esto quiere decir que el estrés se manifiesta por sí solo en el sistema de la persona, pero es generado por fuentes internas, no tanto por el pensamiento del sujeto (Palmero y cols.; 2002).

Algunos ejemplos de los estresores biogénicos son: los cambios hormonales en el sistema, estos dependen de la edad de la persona, es decir, la etapa que están viviendo, que es proporcional al desequilibrio que pueda haber en su ser.

Otro estresor, es la ingestión de determinadas sustancias químicas, como las anfetaminas, la cafeína o nicotina, que causan un cambio en el estado normal del sujeto.

También se incluye la reacción a ciertos factores físicos, como los estímulos que provocan dolor, calor o un frío extremo.

Por último, está el estrés alérgico, este es parte natural del mecanismo de defensa del organismo, que genera cambios en el cuerpo, porque considera que hay una amenaza aparente (Palmero y cols.; 2002).

1.3.3. Estresores en el ambiente laboral

La Comisión Europea, en 1999, publicó una guía con información sobre el estrés en relación con el trabajo, en la cual se llega a concluir que el estrés que se presenta en el área laboral y va tomando fuerza, es decir, que es un fenómeno que se está extendiendo, y por eso existe la importancia de disminuir los efectos que lo generan. Se menciona que el eje primordial es el trabajador, más que el lugar donde se labora y la organización, para los cuales no se crean evaluaciones correctas para abordar el fenómeno (Cascio y Guillén; 2010).

El resultado que tienen los trabajadores, depende de su capacidad de reaccionar frente a la situación, por ello los niveles de estrés varían. Si son índices muy altos y dañinos, existe la posibilidad del ausentismo, los accidentes en el trabajo, un decaimiento en la productividad, problemas interpersonales y hasta una

actitud desfavorable hacia el trabajo y rotación de personal. Una de las reacciones en la que se enfocará es el desgaste ocupacional, el cual se abordará en el capítulo siguiente, ya que es un fenómeno creado por el estrés en exceso en el área laboral.

Tal fenómeno no es algo que genere efectos dañinos, siempre y cuando se mantenga bajo los niveles de control, entonces ayudará al sujeto a estar activo y con un desarrollo óptimo en su área de trabajo; sin embargo, si el estrés se mantiene por debajo de lo que se necesita, el trabajador puede llegar a tener resultados mediocres en su desempeño.

Al ser parte de una empresa, las personas que laboran se exponen a distintas situaciones que las pueden llegar a poner al límite de sus capacidades, pero la reacción a estas situaciones será moderada por la actitud que tenga cada sujeto a dicha situación adversa. Los estresores de índole individual permean directamente al desempeño del trabajador. Hay cinco que son primordiales, los cuales son: los roles conflictivos, la ambigüedad de funciones, la sobrecarga de trabajo, la responsabilidad por otros y los estresores relacionados con el desarrollo de la carrera (Ivancevich y Matteson; 1985).

El efecto generado por estas situaciones estresoras pueden llegar a alcanzar niveles muy elevados, ya que estar dentro de un grupo por el que ya se es responsable por cada decisión que se tome, genera una presión constante por desempeñar el trabajo de la mejor manera; también, la persona que labora está en constante interrelación laboral con otros, quienes pueden llegar a afectar la manera en la que se desarrollan en la organización, siendo un potencial origen de estrés.

Cada vez ha tomado más importancia el querer que cada una de las piezas de una organización esté funcionando de la manera más adecuada, es decir, que aparte de que cumplan su función, sean capaces de impregnarles su marca personal para que el trabajo se haga parte de su vida, mejore la calidad individual y genere un ambiente laboral favorable. Hay líderes emprendedores que se han dado a la tarea de preocuparse por sus trabajadores, pero también existen aquellos jefes que no encuentran el beneficio de tratar de manera favorable a sus trabajadores, mientras los resultados no decaigan y se puedan alcanzar los objetivos esperados.

Cuando los líderes empresariales se dediquen a reducir los factores que afectan al trabajador, encontrarán un camino de resultados positivos y satisfactorios para los miembros que contiene esa organización.

1.4 Procesos del pensamiento que favorecen el estrés

Existen ciertas tendencias en el pensamiento de las personas, las cuales se inclinan por cuestiones irracionales o ilógicas, con las que se obsesionan y se frustran para que se realicen, por lo tanto generan estrés en sus vidas.

Ellis concuerda con la idea que tenía Epicteto (50 d.C.), “las personas no son afectadas emocional y psicológicamente por eventos o por cosas, sino por la manera que ven esos eventos o cosas” (citado por Powell; 1998: 92).

También menciona que si las personas se exponen a situaciones en las que aprenden la realidad en su niñez, son más propensas a generar un efecto en la forma en la que piensan y actúan. Si esas ideas son erróneas y se quedan impregnadas en la persona, crean que el sujeto se sienta insatisfecho o infeliz con su realidad. Modificar los pensamientos constituye la manera de obtener un equilibrio en las emociones, ya que el interpretar una situación de manera errada, crea perturbaciones en las emociones y en el pensamiento (Powell; 1998).

Con esto, Ellis enumera once ideas, en cuales el considera que subyacen en las personas que están más alteradas psicológica y emocionalmente. Las primeras siete afectan en el desarrollo de la ansiedad, mientras que las últimas cuatro, generan hostilidad en la persona:

1. *“Debo obtener el amor y la aprobación de todas las personas de mi comunidad, especialmente de las que son más importantes para mí”*. Lo cual es imposible, ya que no se puede controlar las emociones de las demás personas, y cuando el sujeto lo percibe, se aferra mucho más aunque no necesite de eso para ser feliz y pleno.

2. *“Debo ser perfectamente competente, suficiente y exitoso en todo logro antes de poder pensar en mí como una persona valiosa”*. Esto refleja algo prácticamente imposible, que solo orilla al sujeto a esforzarse de manera excesiva. Las personas racionales son las que buscan su superación para ellas mismas, mientras que las irracionales, lo hacen para demostrar a los demás sus éxitos.

3. *“No tengo control sobre mi propia felicidad. Mi felicidad está bajo el control completo de las circunstancias externas”*. Las personas racionales se dan cuenta que los eventos externos no determinan la felicidad, mientras que las irracionales se dejan llevar por las percepciones erróneas, sin saber que tienen el control de sus propias emociones.

4. *“Mis experiencias pasadas y los eventos en mi vida han determinado mi vida y mi comportamiento presente”*. Los sujetos suelen pensar eso, ya que el ser humano está atado a sus hábitos y que volver a empezar es difícil. Las personas racionales saben que sí importan las situaciones que les han pasado y que influyen en la manera de ser, pero no de una manera total, ya que ellas mismas pueden cambiar la estructura que se ha venido utilizando para su conveniencia.

5. *“Existe solo una solución perfecta para cada uno de mis problemas. Si no la encuentro, será devastador para mí.”* Las personas irracionales solo ven las situaciones de una manera, mientras que las racionales siempre buscan diversas soluciones, y evalúan cuál es la mejor. Y también es sano aceptar que hay situaciones que no tienen solución, y con esto, aprender a vivir con ellas, es decir, aceptar su existencia.

6. *“Las cosas peligrosas o temibles, causan una gran preocupación. Debo agonizar y pensar constantemente en las posibles calamidades y estar preparado para lo peor”*. El pensar de esta manera, lo único que hace es disminuir la

objetividad en la persona, y si en verdad la situación llegara a suceder, es posible que su respuesta al evento sea poco efectiva, ya que el miedo tiende a paralizar.

7. *“Debería depender de los demás y debo tener a alguien más fuerte que yo en quien deba apoyarme”*. Este pensamiento conduce a las personas a no hacerse responsables de sí mismas, y a creer que siempre tiene que haber alguien que las apoye en todo tipo de situaciones. Al no ser de esa manera, llegan a sentirse como desoladas e incompletas.

8. *“Si mi vida no funciona de la manera en la que yo había planeado, será realmente terrible. Cuando las cosas funcionan mal, es una catástrofe.”* Esta aseveración causa una terrible disonancia cognitiva en la persona, ya que en verdad se cree que las circunstancias saldrán tal cual lo planeado, y la verdad es que resulta muy baja la posibilidad de que pase de esa manera. Las personas racionales están conscientes de eso, y saben actuar de manera para que sus planes no se salgan de sus márgenes, aceptando algunos cambios a las cuestiones originales.

9. *“Es más fácil evitar ciertas dificultades y responsabilidades que enfrentarlas”*. La irracionalidad en la cuestión, es que se desconoce que es peor ignorar los problemas, que enfrentarlos de la manera que se pueda, ya que al dejarlos para después hace que se pierda la creencia en sí mismo para resolver tareas o responsabilidades.

10. *“Algunas personas son malas, inicuas, infames. Deberían ser acusadas y castigadas”*. El que las personas irracionales creen esto, hace que se sientan responsables por la justicia global, creen que pueden juzgar la responsabilidad, la conciencia y el conocimiento de los demás.

11. *Uno debería preocuparse mucho por los problemas y las perturbaciones de los demás”*. Esto no se traduce como no ser empático con las personas, solo que cuando no hay manera ayudar, lo mejor es tratar de mantener el equilibrio y la paz mental de propio (referido por Powell; 1998: 93- 97).

Es así como Ellis cataloga a los pensamientos en las personas que en lugar de hacerlos crecer, les perjudican en su desarrollo, y por ende propician a que se presente el estrés. También presenta la manera en la que las personas racionales reaccionarían en la misma situación.

1.5. Moduladores del estrés

El ser humano tiene sus propias herramientas con las que se defiende del estrés, estas pueden ser de índole interna o externa, es decir, personal o social. Se utilizan para contrarrestar el efecto que genera dicha condición (Palmero y cols.; 2002).

Las estrategias dependerán de las características que presente la situación y de las particularidades del sujeto, es decir, la manera en que este afronte la situación.

Hay distintos factores que intervienen en el estrés, a los cuales se nombra moduladores. Otra manera de decirlo es que son los factores que dirigirán el curso del proceso del estrés y sus repercusiones sobre la salud. También existen moduladores de tipo social, como el apoyo que recibe una persona en situaciones adversas, y el tipo personal, como las creencias, las competencias, la experiencia y los rasgos de personalidad (Palmero y cols.; 2002).

Los moduladores existen aunque no haya una situación de estrés, pero cuando se suscita el estrés, son capaces de determinar sus consecuencias, ya sea que causen un daño o una mejora (Palmero y cols.; 2002).

1.5.1. El control percibido

La manera en la que repercute el estrés sobre el ser humano depende, por mínimo, de la dimensión de la causa del estrés y de la contención que se pueda ejercer el sujeto sobre este.

Obrist abrió el camino sobre las repercusiones fisiológicas del afrontamiento activo y pasivo sobre el estrés. Después Seligman efectuó un trabajo sobresaliente

acerca de los efectos cognoscitivos, motivacionales y emocionales negativos al no poder controlar su vida (Palmero y cols.; 2002).

“Fontaine y cols. mencionan que el control percibido se entiende por la creencia general sobre el grado en el que se es capaz de controlar y lograr aquellas metas u objetivos deseados regulando las dificultades que acaecen en el curso de su consecución, el cual influye sobre la salud del individuo” (citado por Palmero y cols.; 2002: 528).

Distintos estudios demuestran que el control percibido y sus repercusiones están ligadas por la información que se tiene sobre la persona con anterioridad y de la manera de procesar la información.

El investigador Bourne estudió “los niveles de cortisol plasmático en una muestra de los combatientes de estados unidos, en la guerra de Vietnam, siendo el cortisol un indicador de alta actividad a costa de la salud. Se centralizó en estudiar el efecto de la percepción de control sobre los niveles de cortisol, dando como resultado, que el entrenamiento recibido por los soldados les proporcionó estrategias adecuadas para cuando afrontaban la situación. Aunado con la certeza de que habían checado sus posiciones y sus armas, dándoles más seguridad sobre sí mismos” (Palmero y cols.; 1998: 528).

1.5.2. El apoyo social

Otro de los factores que llega a influir en las personas cuando se suscita el estrés, es el apoyo social que actúa como un mediador entre los sucesos vitales y la enfermedad. Con este elemento, “está relacionado el nivel de apoyo social que tiene una persona y su vulnerabilidad para la enfermedad física y mental, esto quiere decir que entre más apoyo menos vulnerabilidad y viceversa” (Palmero y cols.; 2002: 529).

Al existir el apoyo social, se puede llegar a bajar el efecto dañino de las situaciones estresantes, “ya sea reduciendo el impacto del estresor; ayudando al sujeto inmerso en la situación para combatir dicha situación; y atenuando la experiencia de estrés si esta se ha producido. El atenuar la experiencia, también es llamado efectos de amortiguación” (Palmero y cols.; 2002: 529).

1.5.3. El tipo de personalidad: A/B

La manera de actuar tipo A y B es un cúmulo de características basadas en el individuo, que han sido ampliamente investigadas, las cuales pueden influir en la respuesta hacia el estrés (Travers y Cooper; 1996).

Friedman y Rosenman estudiaron dichos conceptos y opinan que son un conjunto de actitudes, resultados emocionales y modelos de conducta que estaban relacionadas con los pacientes que manifestaban “enfermedades debidas al estrés”, específicamente dolencias coronarias cardiacas. Estos investigadores encontraron

una relación significativa entre las personas con personalidad tipo A y las dolencias coronarias cardiacas (Travers y Cooper; 1996).

Ellos mismos generaron en el mismo año, una lista de las conductas y reacciones que son características de la tipología A de la personalidad:

- Tratan de apresurar la velocidad con la que se expresan los demás.
- Terminan las frases de otros, para agilizar la conversación.
- Tienden a realizar todas las actividades de manera rápida, como el caminar y el comer.
- Procuran estar haciendo varias actividades a la vez.
- Revelan gestos y tics nerviosos.
- Suelen girar la conversación en torno a ellos mismos.
- Cuando no hacen ninguna actividad, sienten culpabilidad.
- Son enemigos de la ociosidad.
- Presentan actitudes competitivas y perfeccionistas.
- Se manifiestan como personas impacientes.

Por otro lado, la tipología B, aunque se crea que es la antítesis de la tipología A, no es así. Los sujetos con personalidad tipo B, también desean cumplir metas y logros, pero lo hacen de una manera que no los afecta negativamente, las situaciones las ven de otra manera, y por eso actúan de manera distinta a los del

tipo A. La personalidad tipo B trata de mantenerse ecuánime ante las situaciones estresantes.

Algunos autores toman a la personalidad tipo A como un sinónimo del estrés, y en el ámbito laboral. Brief y otros identifican a esta tipología con las siguientes características:

- Trabajan largas horas bajo presión y tienen una sobrecarga laboral.
- Se llevan el trabajo a casa los fines de semana; son incapaces de relajarse.
- Acortan sus vacaciones para regresar al trabajo, o nunca se toman vacaciones.
- Compiten constantemente consigo mismos y con otros.
- Se sienten frustrados en su situación laboral.
- Se irritan con los esfuerzos laborales.
- Sienten que sus superiores no los entienden (Referido por Travers y Cooper; 1996).

Con esto se puede llegar a tener un panorama de los dos tipos de conducta: hay uno que propicia a que el estrés invada su vida diaria, mientras que el otro sabe vivir con el estrés, y lo utiliza para resolver los asuntos que le acontecen diariamente.

1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos

En los años cincuenta, un par de investigadores empezaron a estudiar la enfermedad de las coronarias, y con esto desarrollaron un método con el cual podía predecir dicha enfermedad mediante las respuestas conductuales a los estímulos ambientales. Con esto surgió la diferenciación de los patrones de conducta A y B. La primera representa a un conjunto de acciones y emociones que pueden observarse en cualquier sujeto que se encuentre en una lucha constante por hacer cada vez más en menos tiempo, contra los esfuerzos de otras situaciones o personas (Ivancevich y Matteson; 1985). Con esto se puede concretar que la personalidad tipo A se basa en tres factores denominados: velocidad e impaciencia, gran impulsividad e involucración en el trabajo (Zyzanski y Jenkins, citados por Ivancevich y Matteson; 1985).

Gran parte de la información que se tiene sobre el estrés, se inclina por ser estudiada de la mano de la personalidad A, ya que son cuestiones inherentes, esa tipología propicia el fenómeno del estrés.

Hay varios estudios que pueden comprobar la relación estrecha que mantienen, en particular se estudió al Grupo Colaborador Occidental (WCGS), el cual se inició en los sesenta. En este contexto, se evaluaron a más de tres mil personas, el fin era encontrar a quienes tenían personalidad A. El resultado que encontraron fue que a las personas que evaluaron del sexo masculino entre 39 y 59 años no presentaron la enfermedad coronaria. Pero cada año y durante nueve años, volvieron a evaluar a las mismas personas, aunado a los estudios de rutina anuales como la

presión sanguínea, colesterol y los triglicéridos. Dando como primeros resultados a los dos años y medio que setenta participantes habían sufrido de una enfermedad cardíaca, de los cuales 77% de estos eran de tipo A (Ivancevich y Matteson; 1985).

Después de un lapso de nueve años, las personas con personalidad tipo A, el 12% de la población, desarrolló una enfermedad cardíaca.

Este experimento da una pauta para ver a la conducta del tipo A se encuentra ligada en las personas que sufren enfermedades cardíacas. Con esta afirmación se dan dos explicaciones lógicas: la primera consiste en que se aumenta la probabilidad de exposición a ciertos estresores en individuos del tipo A, mientras que su resistencia al estrés va disminuyendo al negarse a relajarse.

La segunda está basada en el ambiente, el cual crea que se actúe de otra manera. “Así como las personas pueden ser tipo A o B, las empresas también lo pueden ser y esto, genera que las personas actúen de dicha manera” (Ivancevich y Matteson; 1985: 205).

1.6. Los efectos negativos del estrés

Para Ivancevich y Matteson (1985), las enfermedades causadas por el estrés no son el resultado de algún agente externo a la persona, sino un intento del cuerpo para adaptarse y enfrentar aquello que puede amenazar la salud.

El método que utiliza el organismo para restablecerse, o encontrar su punto de equilibrio, después de una amenaza, es generando un malestar, un poco agresivo para la persona, pero es la manera de adaptarse al cambio.

Selye (retomado por Ivancevich y Matteson; 1985), realizó una lista específica de aquellas enfermedades consideradas como enfermedades de adaptación, la cual se muestra a continuación:

- La hipertensión: dicha enfermedad afecta los vasos sanguíneos. Consta del flujo de sangre pasando por las arterias con presión relativamente alta. El cuerpo, al pasar por ciertas situaciones estresantes, actúa comprimiendo las paredes arteriales y aumenta la presión. Si el estrés es prolongado, consciente o inconscientemente, la presión se mantiene con niveles altos.
- Las úlceras: son lesiones de carácter inflamatorio en la capa que recubre el estómago y el intestino. Son causadas por la variación de los niveles de cortisona, estos aumentan cuando el organismo se encuentra bajo situaciones estresantes; si son prolongados, se crea un ambiente interno que genera lesiones.
- La diabetes: es una enfermedad crónica que consta de una ausencia o deficiencia en los niveles de insulina. La consecuencia de la enfermedad hace que las personas que la padecen, no puedan absorber adecuadamente el azúcar de la sangre. Cuando una persona

pasa por una situación estresante, los niveles de azúcar aumentan, lo que hace que la demanda de insulina crezca.

- La migraña: es resultado de una tensión a nivel muscular. Cuando una persona pasa por situaciones estresantes durante un tiempo indefinido, se genera la tensión en todo el cuerpo.
- El cáncer: genera controversia en las enfermedades de adaptación. Las células mutantes que originan el cáncer, se reproducen constantemente en el cuerpo. El sistema inmunológico se encarga de eliminarlas antes de que se reproduzcan y crezcan. Las respuestas a los estresores tienen como consecuencia ciertas alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico, se cree que estos cambios son suficientes para permitir que las células mutantes se reproduzcan y al crecer se conviertan en tumores malignos.

El estrés, aparte de generar malestares físicos, afecta de manera mental y emocional, eso se manifiesta en la conducta del individuo. Por lo cual, existe una taxonomía acerca de los distintos efectos que genera el estrés en exceso, que se divide en tres áreas: efectos cognoscitivos, efectos emocionales y conductuales, según Fontana (1992).

La primera engloba la falta de concentración y de atención, aumenta la distractibilidad y se deteriora la memoria a corto plazo; también la velocidad de respuesta llega a ser impredecible, aumenta la frecuencia de errores, no puede organizarse ni planear nada a largo plazo y aumentan los pensamientos confusos.

Siguiendo con el área de los efectos emocionales, el sujeto presenta un aumento en la tensión física y psicológica, aparece la hipocondría, es decir, las enfermedades imaginarias, cambios en los rasgos de la personalidad y se debilitan las restricciones morales y emocionales. Aunado con la aparición de depresión o de impotencia y una pérdida súbita de la autoestima.

Por último, los efectos conductuales se presentan en “el aumento de los problemas del habla, disminución del interés y el entusiasmo. Aumento en el consumo de drogas, descenso en los niveles de energía, alteración en los ciclos del sueño. Las responsabilidades se delegan a alguien más y aquellas que son resueltas se hacen de manera superficial. Pueden llegar a existir amenazas de suicidio.” (Fontana; 1992: 15).

Con esto se da término al primer capítulo, con el que se explicaron los aspectos que se consideran importantes sobre el fenómeno del estrés y los efectos provocados en el ser humano y que servirán como sustento para la investigación.

CAPÍTULO 2

DESGASTE OCUPACIONAL

El desgaste ocupacional es un fenómeno que se da con frecuencia en las organizaciones, es por eso que resulta necesario tener más información sobre este ello, desde sus antecedentes, hasta la manera que puede llegar a afectar al trabajador y a la organización en la que está inmerso. Para con la información recabada, poder hacer relación con el estrés, visto en el capítulo anterior.

2.1 Marco conceptual

En este capítulo se aborda el origen del *burnout*, aunado a la revisión de las perspectivas teóricas de la definición y explicación de los componentes así como los factores que lo constituyen. Después, se estudiarán los factores que determinan la aparición del fenómeno, así como su evaluación y su vínculo con el estrés.

2.1.1 Antecedentes históricos del concepto

En 1974, el desgaste ocupacional o *burnout* fue empleado por primera vez por Freudenberger, quien hacía referencia a este término en la índole de los servicios sociales. Después en 1977, Maslach fue quien difundió el concepto en el congreso de la Asociación Americana de Psicología (APA), presentando información para

tomar en cuenta a ese fenómeno que cada vez tomaba más fuerza (Cascio y Guillén; 2010).

Más adelante, en 1981, se realizó la primera conferencia nacional sobre el *burnout*, en la ciudad de Filadelfia en Estados Unidos; en dicha conferencia se señaló que este fenómeno se dividía en tres factores: el primero, la trascendencia que tienen los servicios humanos, en pro del bienestar social; el segundo, el grado mayor de exigencias que se les piden de los servicios sociales, educativos y sanitarios; el tercero, el identificar los efectos negativos del estrés, ya sea en el individuo como en el entorno de la persona.

Principalmente se abordaba la atención a quienes ejercían profesiones como la psiquiatría, psicología, pedagogía, trabajo social y enfermería, los cuales, al durar largo tiempo bajo presión, se traducían a la producción de un agotamiento o desgaste, el cual el profesional pierde su entereza para afrontar la situación (Cascio y Guillén; 2010).

En el año 2010, Uribe, un investigador mexicano, realizó un estudio sobre el desgaste ocupacional en su país de origen, el cual contiene la información relevante acerca del fenómeno, pero ahora asentado en la población mexicana. Sus dimensiones y sus fases, aunado con el método de medición del *burnout* en su autoría (Uribe; 2010).

2.1.2 Perspectivas teóricas

El *burnout* ocurre en el ser humano, como un efecto causado por el estrés en el trabajo de manera crónica; este fenómeno aparece de manera subjetiva, y el cual convoca los sentimientos y actitudes de las personas, que se ven involucrados por un aspecto negativo que para el sujeto, se considera como una alteración con una consecuencia que perjudica su vida laboral y su propia vida (Casio y Guillén; 2010).

El desgaste laboral es abordado por dos diferentes enfoques que delimitan el concepto, el enfoque clínico y el psicosocial. El clínico toma al desgaste laboral como un estado generado al estar inmerso en una situación estresante de índole laboral, mientras que el psicosocial considera al *burnout* como un proceso que se forma a través de la interacción de las características personales y las del entorno laboral (Casio y Guillén; 2010).

El *burnout* es definido por Freudenberger desde una perspectiva clínica, como un padecimiento físico y emocional, que a su paso crea a un trabajador “quemado” o “fundido”, que pierde su habilidad para trabajar de manera eficiente. Pines y Aronson conceptualizan al *burnout* como un estado en el que converge la fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia y de inutilidad, el sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general, aunado con una baja autoestima (Casio y Guillén; 2010).

Por otro lado, el punto de vista psicosocial lo ve como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y personales. Maslach y Jackson lo conceptualizan como un síndrome en el que se interrelacionan el agotamiento emocional, despersonalización y la falta de realización personal en el ámbito laboral. Más adelante, Price y Murphy definieron al *burnout* como una adaptación a las situaciones que generan estrés en el trabajo, un proceso en el cual existen sentimientos de error, desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, esta última traducándose como una irregularidad o inestabilidad en las emociones del sujeto. Aunado con sentimientos de culpa por fallar, frialdad o distanciamiento emocional, acabando con aislarse de los demás (citado por Cascio y Guillén; 2010).

2.1.3 Definiciones

Para dar tener más conocimiento de la variable, es necesario delimitarlo, o bien, definirlo para situarlo en un acontecimiento específico, y aunque no haya una definición universal para el *burnout*, existen aspectos comunes que comparten distintos autores.

Las Organización Mundial de la Salud, define al *burnout* con tres aspectos representativos: agotamiento + desilusión + retiro. Cada aspecto encierra distintas situaciones; el agotamiento es referido al sentirse exhausto y cansado, con una pérdida de dirección, metas y fuerza; la desilusión está relacionada con la desesperanza y el desencanto, perdiendo el ánimo y los deseos; por último, el retiro

es asociado con el aislamiento y la apatía, sin tener un proyecto de vida (Colombo y Muruaga; 2006).

Otra definición, toma al síndrome de estar quemado o *burnout*, como un proceso de desarrollo gradual, que empieza con niveles muy altos y largos de estrés en el trabajador; dicho proceso termina cuando la persona que sostiene el estrés, se protege de esa amenaza constante, desconectándose de manera psicológica al trabajo, volviéndose apáticos, desconfiados y tercos (Cascio y Guillén; 2010).

Cascio y Guillén mencionan que el *burnout* es una pérdida continua al idealismo, a los objetivos y a la energía, de quienes laboran directamente con personas y que presentan problemas en su ámbito laboral.

La definición más consolidada es la de Maslach, quien toma al *burnout* como “un proceso continuo que surge de manera paulatina y en el que existe una serie de síntomas, asociados una combinación del agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” (citado por Cascio y Guillén; 2010: 194).

Los síntomas que se presentan cuando una persona tiene *burnout* se dividen en tres: físicos, conductuales y cognitivos afectivos. Los físicos abarcan la fatiga crónica, cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso y dolores musculares; los conductuales son representados con el absentismo laboral, el abuso de drogas, conductas violentas y comportamiento de alto riesgo; último, síntomas

cognitivos afectivos, los cuales son el distanciamiento afectivo, irritabilidad, recelos, incapacidad para la atención y concentración, pesimismo e indecisión.

2.2 Componentes del desgaste ocupacional

Como se había mencionado con anterioridad, existe un punto de vista tridimensional para identificar los indicadores del fenómeno del *burnout*. El más evidente y que se da con más frecuencia es el agotamiento, con esto el sujeto se aparta emocionalmente y cognitivamente con su área laboral, como un efecto de la demasía de trabajo (Uribe; 2008).

Aunado con la pérdida de energía y cansancio constante, los trabajadores se perciben a sí mismos como seres que ya han dado todo de sí. Esto se debe al constante contacto con las personas a las que se tiene que prestar servicio (Uribe; 2010).

Por otra parte, la despersonalización es el intento de poner distancia entre el trabajador mismo y quien recibe el servicio, con esto, el trabajador trata de ignorar las características personales y el vínculo que tienen. El distanciamiento o cinismo que se padece es creado de manera directa por el agotamiento (Uribe; 2008).

Se manifiesta con una irritabilidad y actitudes negativas hacia las personas; el trabajador quemado se deshumaniza.

Al hablar de una insatisfacción personal en el ámbito laboral, se pueden tomar en cuenta los dos componentes anteriores, ya que es una cadena de actitudes que se impregnan en el sentir del individuo, dado que es muy difícil poder sentirse completamente realizados, cuando existe el agotamiento o la despersonalización.

Aunque también se pudiera decir que la falta de eficacia aparece cuando no se obtienen capacidades al nivel requerido por la persona, en cambio, el agotamiento surge por una sobrecarga de trabajo y problemas suscitados en el área laboral (Uribe; 2008)

2.3 Desarrollo del *burnout*

A sabiendas que el fenómeno del *burnout* se presenta de manera progresiva, y aunque sea lento el proceso, es algo que está latente en la vida del trabajador, por lo que se estudia cada parte del desgaste suscitado en áreas laborales, es decir, el desarrollo del *burnout*.

A continuación se presentarán las fases en las que va apareciendo el *burnout* y los posibles factores, que cuando se suman, llegan a tener como resultado a un trabajador totalmente desgastado.

2.3.1 Fases del *burnout*

Para Gil-Monte y Peiró, el *burnout* comienza cuando se expresan bajos sentimientos de realización personal en el área que se labora, al mismo tiempo, de altos sentimientos de agotamiento emocional. Ya cuando aparece la despersonalización en el trabajador, quiere decir que el afectado está afrontando la situación en la que está inmerso (Cascio y Guillén; 2010).

Tomando el *burnout* como un fenómeno que evoluciona, existen cuatro etapas en las que se divide este proceso:

- Fase de entusiasmo: el trabajador presenta expectativas irreales de lo que puede ocurrir en el área en la que labora.
- Fase de estancamiento: en esta etapa, el trabajador experimenta una paralización debida a la comparación de las expectativas con la realidad, perdiendo el entusiasmo que se tenía en un principio.
- Fase de frustración: aquí es donde inicia el síndrome, es caracterizado por el cuestionamiento de lo que vale el trabajo *per se*, aunado con una baja en el nivel de la motivación. Empieza los sentimientos de baja realización en el trabajo y agotamiento emocional.
- Fase de apatía: este es núcleo central del síndrome, es identificado por una falta de interés, con un sentimiento de vacío, en el que se llega a

experimentar un distanciamiento emocional y desprecio (Cascio y Guillén; 2010).

Al llegar a la última fase, se habla propiamente de un trabajador que se encuentra desgastado en su trabajo.

2.3.2 Factores desencadenantes

El *burnout* puede darse a entender como la culminación de todo un proceso de interacción, en la que el trabajador trata de acoplarse a su entorno laboral, en el que los factores ambientales son elementos que detonan la situación, y que son de suma importancia (Cascio y Guillén; 2010).

Existen cuatro categorías para analizar los estresores laborales, estos llegan a ser desencadenantes del *burnout*.

El primero es el ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuente de estrés laboral; aquí está incluido cada parte del clima laboral en cuanto a las condiciones bajo las que se trabaja. También se incluyen las situaciones estresantes del puesto, como sobrecargas laborales y situaciones de riesgo.

El segundo es el estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera. Dentro de esto, se encuentran dos disfunciones del rol: ambigüedad y conflicto de rol. La ambigüedad es entendida como el grado de

incertidumbre que el trabajador tiene respecto a su puesto, que puede ser creado por una falta de información y el conflicto como una insatisfacción de las expectativas. “Dentro de esta segunda categoría, están los efectos que tienen las personas con las que se comparte el área laboral, y el desarrollo de la carrera profesional y las posibilidades de promoción” (Cascio y Guillén; 2010: 201).

El tercer aspecto, son los estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales. Las tecnologías pueden llegar a beneficiar tanto como perjudicar el desempeño que se tiene en el puesto, esto es proporcional al ajuste que tenga el trabajador sobre su sistema tecnológico y con ello, la falta o la aparición del síndrome de *burnout*. De otra manera, los aspectos organizacionales en los que puede el *burnout*, ocurren en las dimensiones estructurales de la organización (centralización, complejidad y formalización), la falta de participación en las decisiones que se toman y el poco apoyo social que percibe el trabajador.

El cuarto y último aspecto, son las fuentes extraorganizacionales, es decir, la relación trabajo-familia. Es de suma importancia porque son dos de los escenarios en los que el trabajador se vincula e interactúa, y por supuesto que se llegan a influenciar. Es por esto que repercuten las vivencias, los sentimientos, las actitudes y conductas que se dan en estos escenarios, como el exceso en la dedicación al trabajo y el agotamiento, sumando las frustraciones y los conflictos familiares.

2.4 Estrategias de afrontamiento

Cuando se aborda un problema tan suscitado como el desgaste laboral, en su mayoría se trata de remediar, ya después de que el síndrome aparece en el trabajador. De cierta manera, resulta favorable querer mejorar la situación, pero es ideal que se intervenga en las primeras fases, es decir, detectarlo a tiempo.

Griffiths menciona que la falta de evaluación en las intervenciones sociales es un problema y una barrera para poder disminuir el estrés laboral. Una manera adecuada para quitar las barreras es obtener datos antes y después de algún cambio o intervención dentro del ambiente laboral (citado por Cascio y Guillén; 2010).

Existen fases generales por las que se debe pasar para poder combatir y prevenir el estrés en el trabajador. Son presentadas a continuación:

1. Reconocer su existencia y la necesidad de acción. Con esto se pretende advertir los signos que presenta el trabajador cuando el estrés está siendo parte importante de su vida laboral, y la necesidad de actuar sobre esto.
2. Identificar las fuentes originarias del estrés. Es vital reconocer cada uno de los factores que están propiciando la conducta, tanto las situaciones individuales del trabajador como las del ambiente en el que se labora y, por lo tanto, evaluar la magnitud de sus consecuencias.

3. Intervenir sobre el problema. Esto cuando se tenga conocimiento del problema, entonces se actúa para prevenir, tomando medidas para eliminar los factores que causan el síndrome.

Con esto es posible bajar de nivel en las exigencias y subir el grado de control que existe en el trabajo. Entonces, las medidas que se tomen de manera concreta ayudarán a distintos aspectos en la organización y del medio ambiente en el que se está inmerso, que también pueden actuar como fuentes que propician el estrés (Cascio y Guillén; 2010).

De la misma manera, al querer aplicarlo de manera personal, lo que se debe propiciar es el aumentar la capacidad del individuo para controlar las situaciones que se suscitan. Con esto, es posible identificar la percepción que se tiene de los distintos sucesos que estresan, modificar su conducta frente a estas situaciones estresantes y desarrollar habilidades que lo ayuden a comunicarse con las demás personas.

Para que exista una aproximación al éxito en la intervención y la prevención del estrés, se abordan cinco factores:

Primero, se debe tener un abordaje sistemático, esto quiere decir que se debe obtener objetivos, tareas, responsabilidades, planes de trabajo y medidas financieras de manera clara, para que no existan confusiones en el área laboral.

Por consiguiente se debe tener un diagnóstico acertado, identificando los posibles factores y grupos de riesgo.

Tercero, tener ciertas medidas de intervención que de manera teórica y lógica se relacionen con los problemas que se hayan identificado con anterioridad, y esta medida de intervención debe dirigirse tanto a la persona como al trabajo.

Como cuarto factor, es ideal obtener una participación activa de todos los empleados, cada una de las partes involucradas deben ser reconocidos como expertas con su propia situación laboral.

Como quinto y último componente, debe propiciarse un compromiso por los altos mandos de la organización, estos deben incorporar la cultura preventiva a las actividades diarias de la compañía (Cascio y Guillén; 2010).

A continuación se expondrán dos vértices de intervención, una está enfocada en disminuir los estresores en el contexto y de la organización, mientras que el otro se centra en la intervención personal.

2.4.1 Intervención organizacional

Para poder transformar distintos aspectos organizacionales para disminuir el nivel de estrés, existen estrategias específicas, las cuales deben permitir que:

- Exista una mejoría en el entorno físico en el que se trabaja, con esto tener comodidad, disminuyendo el posible nivel de estrés.
- Se gestione el tiempo de las actividades laborales, y se establezcan prioridades.
- Se mejoren de las condiciones de trabajo.
- Otorgue responsabilidad en función del nivel de formación y de competencia.
- La creación de mecanismos que sirvan para la supervisión del correcto funcionamiento de la organización.
- Se definan y programen las funciones y tareas.
- Se participe activamente por parte de todos los trabajadores a en las decisiones.

Peiró propone que las situaciones problemáticas en las organizaciones toman dos vertientes: la primera es la ejecución de programas dirigidos a controlar las dificultades que impiden el desarrollo correcto del área laboral, la segunda es la implementación de programas concretos para disminuir el estrés laboral, en el cual su objetivo principal se basa en informar sobre los mecanismos del estrés, sus consecuencias para la salud y generar estrategias para su control (mencionado por Cascio y Guillén; 2010).

Se debe tomar en cuenta que gran número de las actividades o elementos en una organización pueden volverse fuentes generadoras de estrés, y que algunas

estrategias individuales para afrontar ese problema son insuficientes, por eso resulta necesaria una intervención a nivel organización.

2.4.2 Estrategias personales

Hay distintas maneras de aminorar el estrés producido en el área laboral, una de las herramientas es el utilizar amortiguadores. Esta herramienta es un recurso utilizado para aliviar los posibles efectos del *burnout*.

Algunas de las estrategias de amortiguador a corto plazo son: el aumento de personal en horas donde se aglomera mucho trabajo, el apoyo de la alta dirección, una mayor libertad para la toma de decisiones, el reconocimiento de logros, el tiempo libre para que se desarrollen a ellos mismos.

Tener presente que se debe disminuir la cantidad y aumentar la calidad de las comunicaciones que se dan dentro del ámbito laboral (Kreitner y Kinicki; 1997).

El apoyo social llega a ser una manera de combatir el estrés, y tal como las comunicaciones dentro de la organización, debe importar la calidad, pero no la cantidad de las relaciones sociales del individuo. Hay cuatro tipos de apoyo:

- Apoyo de estima: Se indica que una persona es aceptada y respetada, sin importar la suscitación de algún problema o insuficiencia laboral.

- Apoyo informativo: Auxiliar en definir, entender y hacer frente a los problemas.
- Compañerismo social: El participar en distintas actividades fuera de las que la organización demanda, como de recreación o descanso.
- Apoyo instrumental: Prestar ayuda financiera, recursos materiales o los servicios que se necesiten (Kreitner y Kinicki; 1997).

Existen ocasiones en la que el origen del problema no se puede eliminar de manera directa, y es ahí cuando se debe afrontar la situación desde otra perspectiva, es decir, de una manera intrínseca, para controlar las consecuencias generadas por el estrés laboral.

Se establecen tres elecciones posibles para intervenir en el estrés que se suscita en la personas que laboran; estas intervenciones se dirigen a tratar que el trabajador modifique la manera en la valora a la situación que le genera el estrés, también en establecer sistemas para confrontar de manera adecuada las consecuencias del estrés y en conjunto, modificar las estructuras socioculturales que crean el estrés.

“Las técnicas suelen dirigirse a la modificación de los niveles de activación, a la modificación de los niveles de activación, a la modificación de los procesos cognitivo- conductuales y a la capacitación de instrumentos que faciliten el control del estrés” (Cascio y Guillén; 2010: 205).

Dichas técnicas son utilizadas para la prevención y el manejo del estrés, las más utilizadas serán mencionadas a continuación:

- Técnicas de relajación y meditación: Esta propuesta, estructurada por Jacobson, consiste en identificar el estado de tensión de cada parte del individuo, para después poner en marcha los recursos para relajar las zonas afectadas por la tensión. Se puede complementar con una correcta forma de respiración para estar en total relajación.
- Técnicas de *biofeedback*: Consiste en dotar al individuo de información sobre determinados estados biológicos propios, con el fin de que la persona pueda interpretar la información proporcionada y sea utilizada para controlar procesos y parámetros biológicos concretos.
- Práctica de ejercicio físico y mantenimiento de la sana condición física.
- Técnicas cognitivas y técnicas de autocontrol: Los componentes cognitivos que se involucran en situaciones estresantes son muy variados y llegan a estar alterados en uno o varios puntos del proceso, es donde yace la importancia en el poder superar de dichas situaciones negativas y estresantes, y bajar el nivel de los efectos perjudiciales del estrés (Cascio y Guillén; 2010).

Mayor y Labrador (referidos por Cascio y Guillén; 2010) describen tres técnicas que ellos consideran relevantes para controlar los aspectos alterados en el trabajador estresado. La primera es la detención del pensamiento, la cual consiste en

que la persona involucrada comienza a tener pensamientos reiterativos que dificultan la salida de la situación. La segunda es la solución de problemas, técnica que pretende auxiliar a las personas a resolver sus situaciones problemáticas mediante la toma de decisiones adecuadas. La tercera, llamada reestructuración cognitiva, ofrece vías y procedimientos para que el involucrado reorganice la manera en la que percibe y aprecia una situación estresante.

2.5 Medición del *burnout*

El fenómeno del *burnout* es teóricamente nuevo en el área de la psicología en el hombre, es decir, que tiene un porvenir de investigaciones muy prometedoras, ya que es algo que está ocasionando muchas respuestas negativas a nivel organizacional y a nivel individual. En sus inicios, el *burnout* fue descrito mediante técnicas proyectivas, entrevistas, observaciones clínicas, autoinformes y cuestionarios; pero ahora se aborda desde una metodología de instrumentos confiables, en términos de escalas para medir los tres factores de Leiter: despersonalización, realización personal y cansancio emocional (Uribe; 2010).

Algunos de los instrumentos que se utilizan con más frecuencia para la medición del *burnout*, son:

- Maslach *Burnout* Inventory-MBI-(Maslach & Jackson, 1981, 1986).
- *Burnout* Measure –BM- (Pines & Aronson, 1988).

- Teacher *Burnout* Scale –TBS- (Seidman & Zager, 1987, en Buendía & Ramos, 2001).
- Cuestionario Breve de *Burnout* –CBB- (Moreno & Oliver, 1993).
- Escalas de Evaluación de Estrés, Satisfacción Laboral y Apoyo Social- EESSA- (Reig & Caruana, 1987).
- El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo – CESQT (Gil-Monte, 2005).

Se ha llegado a la conclusión, después de distintos estudios hechos por investigadores de la índole del *burnout*, que las normas, puntuaciones y criterios presentan problemas en las clasificaciones de patología, diagnósticas y niveles de *burnout*, ya que llegan a ser diferentes según las profesiones, el país y la cultura (Uribe; 2010)

Para Leiter, existen distintos factores que se relacionan con la aparición del fenómeno del *burnout*, entre ellos, se encuentra la carga de trabajo y el nivel de demanda experimentado, que se vinculan directamente con el cansancio emocional (citado por Uribe; 2010).

Pines, Aronson y Kafry señalan que la ausencia de autonomía en los trabajadores, genera una contribución importante al *burnout*. Buendía y Ramos mencionan que son escasos los trabajos dirigidos a analizar la influencia de las grandes variables organizacionales o de productividad, más bien son enfocados a la

cultura de la organización, el clima laboral y los estilos de dirección (citados por Uribe; 2010)

Berkman y Moreno, después de analizar muchos estudios, llegan a la conclusión que las relaciones sociales que tiene el trabajador, ya sea pareja, amigos, familiares, grupos sociales y religión, influyen sobremanera cuando se encuentra el trabajador en alguna situación de crisis. Es por eso que se confirma con la postura de Marcelissen al comprobar que el escaso apoyo social es un factor importante para aparezca el estrés laboral (referidos por Uribe; 2010).

Cox, Kulk y Leiter han propuesto que el fenómeno del *burnout* está relacionado con las llamadas organizaciones poco saludables (*healthiness*) desde la perspectiva de las organizaciones saludables (*healthy work*), afirmando que hay organizaciones que dirigen al trabajador hacia la patología, también denominadas organizaciones neuróticas (citados por Uribe; 2010)

También se le ha vinculado al estrés en el ámbito de la personalidad y la salud, con el patrón de la personalidad tipo A.

Los estudios comprueban la relación existente entre el desgaste laboral y la rotación de personal, aunque ha sido difícil poder investigar acerca de eso, ya que cuando una persona termina la relación laboral de manera formal, es complicado darle seguimiento a esa persona (Uribe; 2010)

Bronfman, Castro, Zúñiga, Miranda y Oviedo, después de haber estudiado a médicos mexicanos, encontraron distintos síntomas que se vinculan con la falta de buenas condiciones laborales, tales como bajos salarios, equipo deficiente y obsoleto, problemas de supervisión, de instalaciones y sobrecarga de trabajo (mencionados por Uribe; 2010)

Las perspectivas anteriores son expuestas por estudiosos del *burnout*, y las conclusiones a las que llegan están en función de que han investigado sobre el fenómeno ya mencionado, es por eso que los conceptos y antecedentes expuestos, reflejan que existen variables demográficas, organizacionales, profesionales y de salud, que se necesitan estudiar para llegar a un nivel superior de comprensión acerca del desgaste laboral. Es imperativo determinar el efecto del *burnout* en cuestiones de eficacia y productividad, pero principalmente, en el impacto que generan en la salud del trabajador y a nivel organización.

Para fines de la presente investigación, se utilizó el instrumento para la evaluación del *burnout* en la población mexicana, conocido como Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), la cual evalúa la despersonalización, el cansancio emocional y falta de realización personal, a través de 150 ítems (Uribe; 2008).

2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral

El factor de la satisfacción o insatisfacción en el trabajador, es algo que se debe tener presente por parte de las personas que dirigen una organización, ya que son indicios de cómo se perciben y se sienten las personas que laboran en cuanto a su rendimiento y lo que están recibiendo por dicho rendimiento. Debe tomarse en cuenta que cada individuo tiene características diferentes y metas diferentes, es decir, que no todos los incentivos son funcionales.

Entonces, la satisfacción laboral para el entendimiento básico del mismo, se toma como una actitud de un individuo hacia el trabajo que desempeña. Mientras que de manera contraria, la insatisfacción laboral es el nivel de malestar que el sujeto experimenta al hacer su actividad laboral y que tiene un efecto negativo en el desempeño del trabajador.

Hay distintos efectos generados por eventos o por agentes en el área laboral, estos efectos en su mayoría son conductas que se pueden identificar con facilidad. A continuación se muestran las fuentes de la satisfacción o en su caso, la insatisfacción:

- El trabajo mismo (desafío): el empleo mentalmente desafiante que el individuo puede realizar exitosamente, es satisfactorio.
- El trabajo mismo (demanda física): la labor desgastante es insatisfactoria.
- El trabajo mismo (interés personal): el trabajo personalmente interesante es satisfactorio.

- Estructura de recompensas: las retribuciones justas e informadas por el desempeño son satisfactorias.
- Condiciones laborales (físicas): la satisfacción depende del ajuste entre las condiciones laborales y las necesidades físicas.
- Condiciones laborales (obtención de la meta): las condiciones laborales que facilitan la obtención de las metas son satisfactorias.
- Trabajador: la autoestima alta conduce a la satisfacción laboral.
- Supervisores, compañeros, subordinados: los individuos estarán satisfechos con los colegas que le ayuden a obtener recompensas. Los trabajadores estarán satisfechos con los colegas que ven las situaciones de la misma manera que ellos.
- Compañía y administración: los trabajadores tendrán satisfacción con las compañías que tengan políticas y procedimientos diseñados para ayudar a quien labora a obtener recompensas. Se sentirán insatisfechos con roles conflictivos o ambiguos impuestos por la compañía, la gerencia o por ambas.
- Incentivos: los beneficios no tienen una fuente de influencia sobre la satisfacción laboral para la mayoría de las personas que laboran en una organización (Landy y Conte; 2006).

Existe una amplia diversidad acerca de las posibles variables que generan la satisfacción laboral, algunas de las conductas que son evidentes son: productividad/desempeño, impuntualidad, ausentismo, rotación y salud física.

Hablando del desempeño, existen investigaciones en las cuales se vincula a satisfacción con el servicio al cliente, ya que cuando un trabajador se encuentra satisfecho o insatisfecho, se refleja en la manera de tratar a las personas a las que atiende.

Existen dos elementos en la evaluación de la satisfacción laboral: la primera división es la cual se centra en facetas o elementos específicos de la también llamada satisfacción parcial; mientras que la otra parte es la satisfacción total, la cual se mide mediante el uso de cuestionarios completos (Landy y Conte; 2006).

Judge y cols. describieron una lista de cinco reactivos que miden de manera simple la satisfacción total: “Me siento bastante satisfecho con mi empleo actual, la mayoría de los días me entusiasma mi trabajo, cada día me parece eterno, realmente disfruto mi trabajo y considero que mi puesto es bastante desagradable”. Se utiliza un formato donde el trabajador contesta que está de acuerdo o desacuerdo con esos aspectos (Landy y Conte; 2006: 386).

Otra manera de evaluar la satisfacción en el trabajador son los cuestionarios de satisfacción. Uno de los existentes se llama Job Descriptive Index (JDI), el cual evalúa cinco áreas de trabajo: el empleo en sí mismo, la supervisión, las personas, el salario y la promoción. El Job Descriptive Index es un cuestionario muy completo, pero llega a ser muy tedioso para quienes lo aplican, ya que es muy extenso. Es por eso que existe una alternativa al JDI, llamada Minnesota Satisfaction Questionnaire,

midiendo la satisfacción mediante cinco reactivos por cada área. También hace una división acerca de la satisfacción intrínseca y extrínseca (Landy y Conte; 2006).

2.7 Calidad de vida en el trabajo

Una manera de vislumbrar la mejoría en un área laboral es impregnándole calidad a lo que se hace en el trabajo. La calidad de vida en el trabajo (CVL) ha sido un tema importante desde la década de los 70, donde se reconoce que se necesita humanizar el ambiente laboral y mejorar la calidad de vida de quienes trabajan.

Es por eso que Ríos define a la calidad de vida como 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 en equipo” (citado por Segurado y Agulló; 1999: 830).

La calidad de vida es vista por dos perspectivas: la calidad del entorno del trabajo y la calidad de vida psicológica; que aunque tienen una meta en común, son divergentes en cuanto a los objetivos que se buscan. Ya que la CVL intenta la mejoría mediante el logro de los intereses superiores, es decir, de cuestiones materiales, de resultados evidentes y concretos que enaltezcan a la organización. Los aspectos importantes para esta perspectiva son: la participación, la toma de decisiones y las implicaciones de los trabajadores con la dinámica de la

organización, aunado a los aspectos estructurales y estratégicos de la organización (Segurado y Agulló; 1999).

Mientras que la CVL psicológica encuentra que es más importante el trabajador, teniendo un minucioso análisis en los elementos que forman al individuo, es decir, una perspectiva subjetiva. Los puntos destacables para esta perspectiva, son las experiencias individuales en el ambiente laboral, las percepciones, el nivel de motivación y la satisfacción de los trabajadores (Segurado y Agulló; 1999)

Siendo una parte que se relaciona con la mejoría de la empresa u organización y también con la parte humana, es esencial darse cuenta que lo ideal es conocer esas dos perspectivas. Para eso, se deben identificar los aspectos que permiten el estudio de la calidad de vida en el área laboral.

- Indicadores individuales: satisfacción laboral, expectativas, motivación, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, centralidad del trabajo, calidad de vida laboral percibida.
- Medio ambiente de trabajo: condiciones de trabajo, diseño ergonómico, seguridad e higiene, nuevas tecnologías, análisis de puestos, características y contenido del trabajo.
- Organización: cultura y cambio organizacional, organización del trabajo, efectividad y productividad, organigrama, estructura y funcionamiento,

participación y toma de decisiones, factores psicosociales, aspectos sociales, comunicación y clima laboral.

- Entorno sociolaboral: calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores, condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida, variables sociodemográficas, política de empleo, seguridad y estabilidad laboral, prevención de riesgos laborales.

2.8 Estrés y desgaste ocupacional

Rodríguez menciona que “el *burnout* no debe identificarse con 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. Se trata de un tipo particular de mecanismos de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización” (citado por Cascio y Guillén; 2010: 279).

De acuerdo con la teoría de distintos estudiosos del *burnout*, el desgaste ocupacional es un efecto de estar bajo el estrés laboral constantemente, lo cual provoca en los trabajadores deficiencias en el área laboral.

El síndrome del *burnout* también se vincula como la consecuencia de diversas variables, psicológicas, sociales y organizacionales, que se presentan en la vida laboral del individuo.

Con lo visto con anterioridad en el capítulo dos, se puede dar un gran panorama de lo que se ha estudiado de este fenómeno que se da en las organizaciones y que afecta de manera negativa al trabajador. Al perjudicar a este, se generan consecuencias poco favorables para la organización. Por eso, es necesario prevenirlo, detectarlo y evitarlo. Al implementar esas medidas de prevención, se habla de una organización que es responsable de las personas que laboral para ellos, y también se preocupan por los resultados que tienen a niveles materiales.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se aborda la descripción de la metodología, es decir, el procedimiento utilizado para la investigación. Asimismo, se exponen los resultados encontrados a partir de la aplicación de los instrumentos específicos y su procesamiento estadístico.

3.1. Descripción metodológica

Existen dos modelos de investigación: el cuantitativo y cualitativo, estos modelos tienen como fin generar conocimiento, por medio de procesos metódicos y empíricos. Dichos enfoques tienen cinco fases similares y vinculadas entre sí:

- Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.
- Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar o enriquecer las teorías.

Para fines de la presente investigación, se utilizará el enfoque cuantitativo, ya que resulta necesario cuantificar las variables y procesar estadísticamente los resultados.

3.1.1 Enfoque cuantitativo

El modelo cuantitativo “usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar conductas” (Hernández y cols.; 2010: 4).

A continuación se desarrollarán puntos específicos que esclarecerán el modelo cuantitativo.

- El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto.
- Se revisa lo que se ha indagado con anterioridad y se crea un marco teórico, es decir, la teoría que guía al estudio, de este se deriva una hipótesis. Después se aprueba o se rechaza, cuando se emplean los diseños de investigación.
- Las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos.
- Se mide el fenómeno estudiado mediante la recolección los datos, en la cual se debe utilizar un procedimiento estandarizado y aceptado por una comunidad científica. Es decir, mediante el análisis de métodos estadísticos.

- En el procedimiento de la investigación, se busca el máximo control, para que no susciten explicaciones distintas a las propuestas con anterioridad, es decir, que se rechace la hipótesis.
- Se debe investigar bajo la objetividad, es decir, las variables no pueden ser modificadas por el investigador a su conveniencia.
- El investigador pretende generalizar la información recolectada en un grupo, también llamado muestra, a una población mayor.
- Mediante la investigación, se busca explicar y predecir los fenómenos, a través de las relaciones que puedan tener las variables. Principalmente, se desea construir y demostrar teorías.
- Se utiliza la lógica o razonamiento deductivo.
- La búsqueda de la información se crea en la realidad externa al individuo, esto da un panorama y una explicación del grupo estudiado (Hernández y cols.; 2010).

3.1.2 Investigación no experimental

Los estudios de tipo no experimental, son aquellos en los cuales no se modifican las variables para ver su resultado sobre otra característica de estudio, es decir, en este tipo de investigación se busca analizar el fenómeno tal como sucede en su naturaleza, sin fomentar una situación específica.

Se observa lo que se suscita en un campo determinado, no se provoca de manera intencional ninguna situación. Las variables independientes solo ocurren y no hay manera de influir sobre ellas para manipularlas, porque ya sucedieron a la par que sus efectos.

Cuando se eligen los individuos en las investigaciones no experimentales, es porque la muestra poblacional ya cuenta con un cierto nivel propio de la variable a la que se desea investigar (Hernández y cols.; 2010).

El enfoque no experimental es sistemático y empírico, ya que las variables independientes no se manipulan porque ya se han suscitado.

Es ideal utilizar el enfoque no experimental para la presente investigación, ya que se pretende analizar la situación laboral en una organización, en la cual no se busca intervenir o influir de manera directa en la posible relación de las variables. Se busca estudiar la conducta que se ha venido dando de manera natural.

3.1.3 Diseño transversal

La investigación de tipo no experimental, se puede clasificar en dos tipos: transversal y longitudinal.

El diseño de tipo transversal recolecta datos en solo momento, en un tiempo determinado, su propósito es describir las variables y analizar su consecuencia e

interrelación en un momento dado. Dichos estudios pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores, así como diferentes comunidades, situaciones o eventos (Hernández y cols.; 2010).

Mientras tanto, el estudio longitudinal recolecta datos en un largo periodo de tiempo y se estudia la evolución de las variables a través del tiempo.

Es por eso que se toma el diseño transversal, ya que es el más adecuado para el tipo de investigación, en función de que se busca medir el nivel que presentan los trabajadores de las variables elegidas en un solo momento, y con la información recabada se hará una correlación de las dos variables.

3.1.4 Alcance correlacional

Este tipo de alcance es uno de los tres con los que cuenta el diseño transversal. Se identifica además del alcance exploratorio y del descriptivo.

El alcance correlacional “describe la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (Hernández y cols.; 2010: 154). Las causas y los efectos ya suscitaron, o que pueden llegar a pasar durante el desarrollo de la investigación, y la persona que está siendo responsable de la misma, es quien los presencia y los reporta.

La correlación de las variables puede ser positiva o negativa. Si hay correlación entre las variables y se conoce la magnitud de esta, se puede predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de personas en una variable, al saber el que tienen en la otra. Si no hay correlación entre las variables, esto significa que no hay un comportamiento predecible entre sí. Cuanto mayor sea el número de variables que se asocien en el estudio y mayor sea la fuerza de las relaciones, más completa será la información explicativa en la investigación.

3.1.5 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son las herramientas y estrategias por las que se vale un investigador para llegar a recaudar la información necesaria para analizar sus variables. La muestra elegida va a seguir las indicaciones precisas por parte del investigador, que surgen de un planteamiento metodológico. Las técnicas estandarizadas fueron las utilizadas en este estudio.

Estas técnicas se rigen bajo ciertas características que son aceptadas por la comunidad científica: la confiabilidad, la validez y la estandarización.

El rasgo de confiabilidad en la recolección de datos presenta que el resultado debe ser consistente, que no varíe dependiendo de un factor momentáneo. De la misma manera, la validez significa que los datos que se recaben deben registrarse mediante un instrumento que mida la variable estudiada, es decir, lo que debe medir.

Por último, la estandarización es referida a que se garantiza que una medición se debe dar en función de un parámetro similar y no con base en criterios arbitrarios.

Para fines de la investigación se utilizaron dos escalas que miden respectivamente: la ansiedad, que es el principal indicador del estrés, y el *burnout*. Se emplearon la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS), y la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO). Estos instrumentos cuentan con los criterios de validez, confiabilidad y estandarización que garantizan que los resultados que se obtengan son objetivos y la interpretación de los mismos, corrobore los planteamientos.

La escala AMAS se estandarizó en México a partir de una muestra tomada en todo el país. Los parámetros para la estandarización que utiliza son percentiles y puntajes T, tiene una confiabilidad de 0.70, la cual se calculó con el procedimiento alfa de Cronbach.

En cuanto a la validez, la prueba AMAS está examinada mediante tres procedimientos: de contenido, de constructo y concurrente. La escala está compuesta por 36 reactivos, contiene tres subescalas de ansiedad y una de validez. La subescala de inquietud/hipersensibilidad (IHS) consta de 14 reactivos; la de ansiedad fisiológica (FIS) contiene nueve reactivos, y la de preocupaciones sociales (SOC) incluye siete reactivos; por otra parte, la escala de mentira es una escala de validez de seis reactivos (Reynolds y cols.; 2007).

Del mismo modo, para la medir la variable de desgaste ocupacional o *burnout* se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), hecha por Jesús Uribe Prado en 2010, utilizando como muestra a 523 sujetos trabajadores de la Ciudad de México de los sectores público y privado. El cuestionario se basa en tres aspectos: el cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Además, se agregan tres factores: apoyo social, trastornos psicosomáticos y variables sociodemográficas. Dicho instrumento está conformado por 50 reactivos divididos en: agotamiento (19 ítems), despersonalización (11), insatisfacción laboral (17) y apoyo social (3). Después de constantes pruebas y verificando su confiabilidad, en el año 2010 este instrumento se consideró como un test psicométrico con estandarización en la población mexicana (Uribe; 2010).

3.2. Delimitación y descripción de la población

Selltiz define a la población como “un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (citado por Hernández y cols.; 2010). La población se selecciona a través del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio.

En la mayoría de las investigaciones se emplea una muestra, con el fin de economizar tiempo y recursos. Sin embargo, en la presente investigación no fue necesario, dado que el número de trabajadores es manejable para un estudio.

Distintas investigaciones han tomado al fenómeno del *burnout* como exclusivo de los profesionales de los servicios humanos, y en efecto se encuentra cada vez más presente en diversas áreas laborales, una de ellas la organizacional, un área con poco índice de investigación en México y es una parte esencial en esta investigación. Es por eso que la población de este estudio se ha delimitado al área organizacional. Hernández menciona que la población seleccionada debe situarse específicamente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo (Hernández y cols.; 2010)

La población que se utilizó para el presente estudio está conformada por 52 personas, divididas en 37 hombres y 15 mujeres quienes integran el personal de Grupo ARFI, en Uruapan, Michoacán, los cuales laboran en los horarios de mañana y tarde, cumpliendo con una jornada laboral completa: las ocho horas reglamentarias de actividad laboral. Sus edades van desde los 20 hasta los 61 años, cada uno con distintas funciones en el grupo, desde la parte superior del organigrama, hasta los subordinados.

3.3. Descripción del proceso de investigación

Para iniciar el proceso con el que se dio la investigación, se eligieron el par de variables, con las que dirigió el rumbo de la investigación y se delimitó la población, donde se espera un acercamiento a los resultados que se esperan. Es por eso que se creó un objetivo general, siete particulares y una hipótesis, a partir de esos aspectos se dirige la investigación.

La idea surgió de la necesidad de dar profundidad de investigación a un acontecimiento muy relevante en la actualidad: cuál es el nivel de desgaste en el área de trabajo. Este planteamiento debió sustentarse con bases teóricas y en una localidad cercana, como lo es Uruapan, Michoacán, que tiene un devenir acrecentado por tanto surgimiento y movimiento en la esfera laboral.

Se elaboró un marco teórico sustentando con dos capítulos, los cuales abordan las aportaciones teóricas dadas por distintos autores que han investigado al estrés y al *burnout* con anterioridad; también se consideró un tercer capítulo, el cual tiene como fin describir la metodología empleada, para proporcionar al lector mayor comprensión acerca de la estructura de la investigación.

Después, se contactó a la persona encargada de Recursos Humanos en el grupo ARFI. Se solicitó su autorización para la aplicación de los instrumentos de investigación, posteriormente se comentaron las variables que se buscan, y de manera precisa, se indicó que debían estudiarse en su personal.

Una vez aprobado el proyecto y en compañía del personal del Departamento de Psicología, se aplicaron durante dos semanas hábiles los instrumentos EDO y AMAS-A a 52 personas que integran el personal del grupo ARFI, administrándose algunos de manera individual y otros en pequeños de grupos de 10 personas.

Una vez que los participantes concluyeron la evaluación, se informó al encargado de recursos humanos que se había finalizado la investigación de manera práctica.

Se prosiguió a capturar los datos reunidos a partir de los dos instrumentos, en una hoja de Excel, los cuales se analizaron estadísticamente por medio de las medidas de tendencia central y de dispersión. Los datos son vaciados junto a cada uno de los 52 nombres de los miembros del grupo, para después correlacionar los dos instrumentos por persona, creando gráficas de barras. Finalmente, se comprobaron las hipótesis de la investigación mediante los índices de correlación obtenidos.

3.4 Análisis e interpretación de resultados

En la presente sección se analizan los resultados obtenidos de la medición de variables, para con esto dar interpretación a los datos obtenidos, a través de los instrumentos EDO y AMAS-A. Estos resultados se describen mediante tres categorías: primeramente, los datos referidos a la variable estrés; en segundo, los relativos a la variable desgaste ocupacional y por último, se informa sobre la relación estadística entre ambas variables, así como la conclusión obtenida a través de los resultados de la investigación.

3.4.1. Nivel de estrés que se presenta en los trabajadores del grupo ARFI

La definición de estrés por Selye, explica al estrés como la manera de reaccionar de forma “inespecífica, fisiológica y adaptativa frente a cualquier impacto ejercido sobre el organismo por una amplia gama de estímulos heterogéneos que provocan variaciones de tipo endocrino” (citado por Sánchez; 2007: 15).

El primer enfoque habla sobre el estrés como un estímulo que genera una respuesta del organismo; el segundo describe al estrés como el conjunto de reacciones ante el entorno y sus demandas; por último, el tercer enfoque menciona una postura integradora, es decir, una interacción entre estímulo y la respuesta, llamado enfoque interaccionista (Travers y Cooper; 1996) Este último enfoque es el que se toma para la presente investigación.

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

En cuanto a la escala de inquietud e hipersensibilidad, se encontró una media aritmética de 45.

La media es descrita por Weimer (2007) como el promedio aritmético de un conjunto de números, la cual se encuentra sumando los números y dividiendo después la suma entre el número de medidas.

Asimismo, se obtuvo la mediana, la cual se define como el puntaje ordenado medio de un conjunto de valores (Weimer; 2007). Este valor fue de 45.

De acuerdo con el mismo autor, la moda se define como un valor que, si existe, es el puntaje más frecuente en un conjunto de datos. En cuanto a esta escala, la moda fue de 48.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión, específicamente de la desviación estándar, la cual describen Hernández y cols. (2010) como la raíz cuadrada de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones. El valor obtenido en esta subescala fue de 13.

Adicionalmente, en la escala de ansiedad fisiológica, se encontró una media de 46, una mediana de 47, y una moda representativa de 39, todas estas medidas de tendencia central; por último, la desviación estándar fue de 13.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés se encontró una media de 45, una mediana de 45, y una moda de 45. La desviación estándar fue de 12.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 45, una mediana de 46, y una moda de 46. La desviación estándar fue de 13.

En el anexo 1 quedan demostrados de manera gráfica los resultados obtenidos de la media aritmética de cada una de las escalas mencionadas con anterioridad.

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que el nivel de estrés de los sujetos evaluados se encuentra en el rango de normalidad, ya que considerando la media de las cuatro escalas evaluadas, no aparecen datos elevados. La población se encuentra bajo un nivel normal de estrés.

Lo anterior en función de que las medidas de tendencia central se ubican dentro de los parámetros normales en la escala de puntajes T.

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

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 6% de los sujetos se ubica por arriba del puntaje T 60; en la de ansiedad fisiológica, el porcentaje es de 15%; mientras que en la de preocupaciones sociales/estrés es de 10%; este índice en la escala de ansiedad total es de 12%. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

Como efecto de lo anterior, los resultados mencionados muestran que en ninguna de las cuatro escalas hay un número muy alto de personas con puntajes elevados.

3.4.2 Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), el *burnout* es un efecto causado por el estrés en el trabajo de manera crónica; este fenómeno aparece de manera subjetiva, convoca los sentimientos y actitudes de las personas, que se ven involucrados por un aspecto negativo que para el sujeto, se considera como una alteración con una consecuencia que perjudica su vida laboral y su propia vida.

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 en puntajes T, se presentan a continuación.

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 40, una mediana de 40, una moda de 40.97 y una desviación estándar de 8.

De igual manera, en la escala referida a despersonalización, se obtuvo una media de 39, una mediana de 39, una moda de 41.18, y una desviación estándar de 6.

Por último, en la escala de insatisfacción de logro se obtuvo una media de 46, una mediana de 45, una moda de 42.8, y una desviación estándar de 8.

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 dispersión, a continuación se presentan los porcentajes de los sujetos que obtuvieron puntajes significativamente altos en cada escala, esto es, por encima de T 60, para ubicar 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, 2% de sujetos se encuentra por arriba del puntaje T 60; en la escala de despersonalización, el 0%; finalmente, en la de insatisfacción de logro, el 10%. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

En función de los datos anteriores, se puede afirmar que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional evaluados en el personal del Grupo ARFI, en Uruapan, Michoacán, se encuentran, en general, en un nivel normal.

3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional

Distintos autores han afirmado la relación que se da entre el desgaste ocupacional y el estrés.

De acuerdo con Maslach y cols. (citados por Landy y Conte; 2006: 562), “el *burnout* es un estado extremo de tensión psicológica, resultado de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarlos. Por lo tanto, el *burnout* es una consecuencia del estrés.”

En la investigación realizada en Grupo ARFI de Uruapan, Michoacán, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, existe un coeficiente de correlación de 0.64, de acuerdo con la prueba de “r” de Pearson.

Esto significa que entre el estrés y la escala referida, existe una correlación positiva considerable, de acuerdo con la clasificación de la correlación que proponen Hernández y cols. (2010).

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

El resultado de la varianza fue de 0.40, lo que significa que entre el estrés y la escala de agotamiento hay una relación del 40%, esto ratifica la existencia de significancia, ya que esta es aceptada a partir de un 10%.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe una correlación de .30, a partir de la prueba “r” de Pearson; esto indica que entre el estrés y la escala mencionada, existe una correlación positiva débil, no significativa, de acuerdo con la clasificación de la correlación que exponen Hernández y cols. (2010).

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.09, lo que significa que entre el estrés y la escala de despersonalización hay una relación del 9%; de esta manera, se prueba la inexistencia de influencia entre ambas variables.

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.48, a partir de la prueba “r” de Pearson; ello implica que entre las variables en cuestión, existe una correlación positiva media, por lo tanto, significativa, según Hernández y cols. (2010).

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.23, lo que significa que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una relación de 23%, lo cual se traduce en una relación positiva débil considerada como estadísticamente no significativa entre ambas variables.

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

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

En función de los resultados presentados, se confirma la hipótesis de trabajo, la cual afirma que existe una correlación estadísticamente significativa entre los principales indicadores del desgaste ocupacional y el nivel de estrés, en los

trabajadores de Grupo ARFI, en Uruapan, Michoacán, para las escalas de agotamiento e insatisfacción de logro.

Por otra parte, se confirma la hipótesis nula en la relación del estrés en la escala referida a la despersonalización.

CONCLUSIONES

En la presente investigación, se confirmó la hipótesis de trabajo descrita, en dos de las tres escalas que evalúan los componentes del *burnout*, esto quiere decir que existe una correlación estadísticamente significativa entre el estrés y el agotamiento, de igual manera, con la insatisfacción de logro, en el personal de Grupo ARFI, en la ciudad de Uruapan, Michoacán. De manera opuesta, entre el estrés y la despersonalización se pudo comprobar la hipótesis nula, al no encontrar una correlación estadísticamente significativa.

Se realizaron de manera satisfactoria los primeros dos objetivos particulares de esta investigación, al elaborar el primer capítulo, el cual tiene como objetivo brindar al lector un conocimiento teórico sobre la primera variable, la cual es el estrés; esto se cumplió al describir la definición de dicho término, analizar los factores psicológicos que lo componen e indicar los principales enfoques teóricos que estudian su origen.

De la misma manera, se expuso la segunda variable, el desgaste ocupacional, en el segundo capítulo, cumpliendo así con el desarrollo del tercer y cuarto objetivos de esta investigación, al proporcionar al lector un estudio detallado del concepto del desgaste ocupacional, así como sus tres principales indicadores y sus posibles consecuencias, tanto en el individuo como en la organización.

Para el quinto objetivo particular de esta investigación, se evaluó el nivel de estrés la totalidad del personal de Grupo ARFI, en Uruapan, Michoacán, mediante la prueba psicométrica denominada AMAS-A. Gracias a ello se pudo obtener que los niveles de estrés en dicha población se encuentren dentro del rango de normalidad, a partir de la puntuación promedio de 45, expuesta en el capítulo 3.

El sexto objetivo particular se cumplió al evaluar los tres indicadores psicológicos del desgaste ocupacional mediante la escala EDO, la cual arrojó resultados favorables para la población, ya que se encuentran dentro de un nivel normal, dado que ninguno sobrepasa del rango de T 60, indicado en el capítulo 3.

Como efecto de lo anterior, al cumplir con todos los objetivos particulares y mediante los índices de correlación, “r” de Pearson y varianza de factores comunes, se pudo lograr satisfactoriamente el objetivo general de esta investigación, el cual tenía como propósito establecer la correlación que existe entre el estrés y el desgaste ocupacional entre los empleados de Grupo ARFI, en Uruapan, Michoacán, como se describe en el capítulo 3.

Para concluir, es necesario resaltar que dicha institución ha prestado sus servicios a diversas investigaciones, sin embargo, la presente genera nuevos hallazgos sobre los fenómenos estrés y *burnout* en dicha población, los cuales pueden permitir crear estrategias de ayuda para el personal y una más amplia comprensión sobre la realidad que se vive en este ámbito laboral.

BIBLIOGRAFÍA

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

Colombo, Daniel; Muruaga, Mónica. (2010)
Preparados, listos, ¡out!
Editorial Norma. Buenos Aires.

Fontana, David. (1992)
Control del estrés.
Editorial Manual Moderno. 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, Robert; Kinicki, Ángelo. (1997)
Comportamiento de las organizaciones.
Editorial McGraw-Hill. España.

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

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

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

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

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.

Rivera Verdín, Selene. (2011)
Relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.
Uruapan, Michoacán, México.

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

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

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

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

Weimer, Richard. (2002)
Estadística.
Edit. CECOSA. México.

MESOGRAFÍA

Apiquian Guitart, Alejandra (2007)

EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS

Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac.

<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>

Cano Vindel, Antonio. (s/f)

“LA NATURALEZA DEL ESTRÉS”

Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés.

http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm

Comisión Europea. (1999)

“Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo”

Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales. Consultado en marzo de 2014.

http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf

Foz, Gloria. (2009)

“El síndrome de desgaste profesional en los médicos de atención primaria.”

Universitat Pompeu Fabra. Barcelona.

Consultado en marzo de 2014.

http://www.upf.edu/cisal/_pdf/TFM_Gloria_Foz.pdf

Littlewood y Altivier (2012)

DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT) EN UNA EMPRESA MANUFACTURERA

XVIII Congreso Internacional de Administración, Contaduría e Informática.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/es/docs/anteriores/xviii/docs/3.05.pdf>

Román Hernández, Jorge. (2003)

“Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención”.

Rev. Cubana Salud Pública v.29 n.2 Ciudad de La Habana abr.-jun. 2003.

Consultado en marzo de 2014.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662003000200002&script=sci_arttext

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

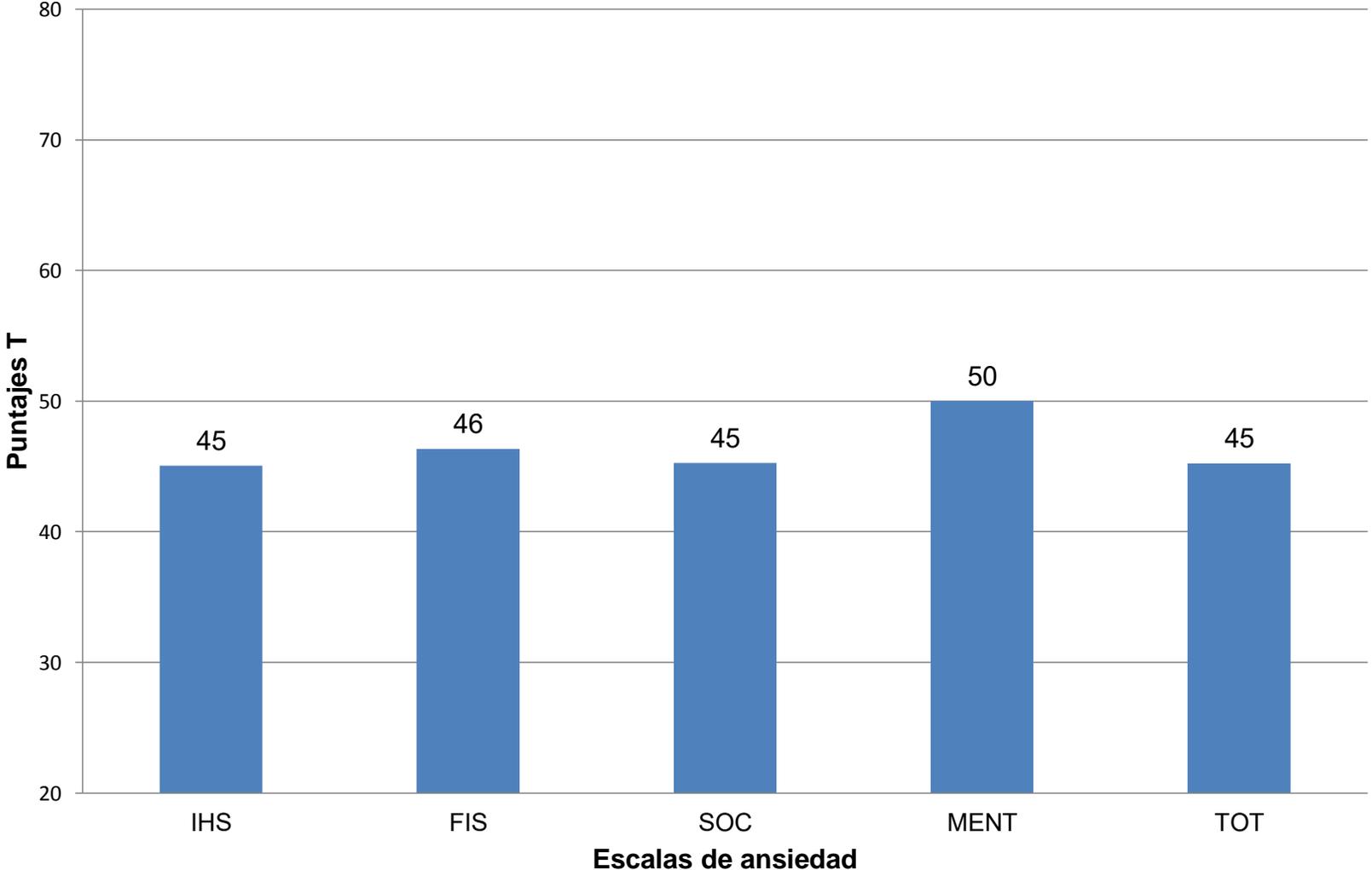
“Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social”.

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

Universidad de Oviedo, España.

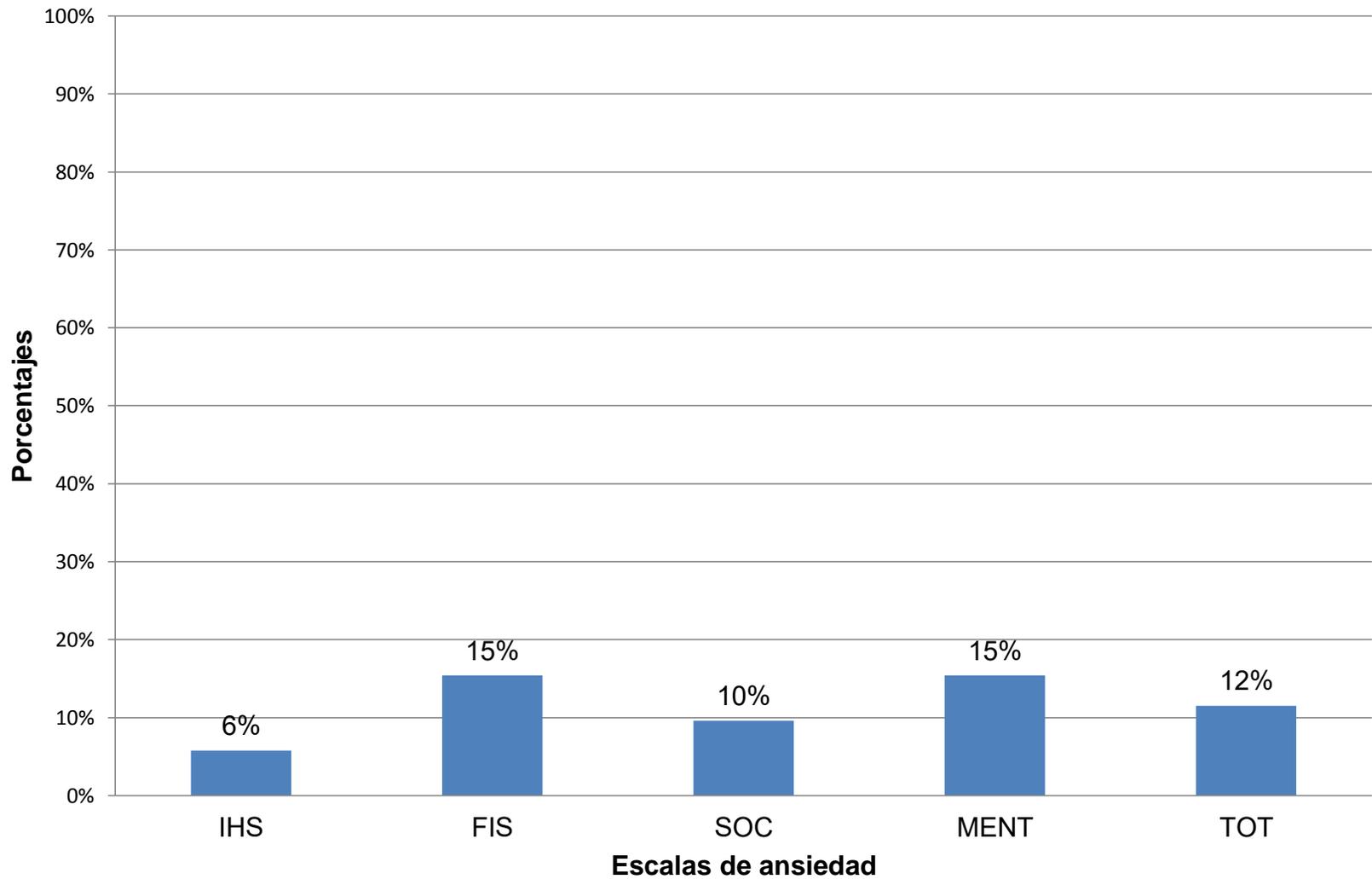
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>

ANEXO 1
Media aritmética de las escalas de ansiedad



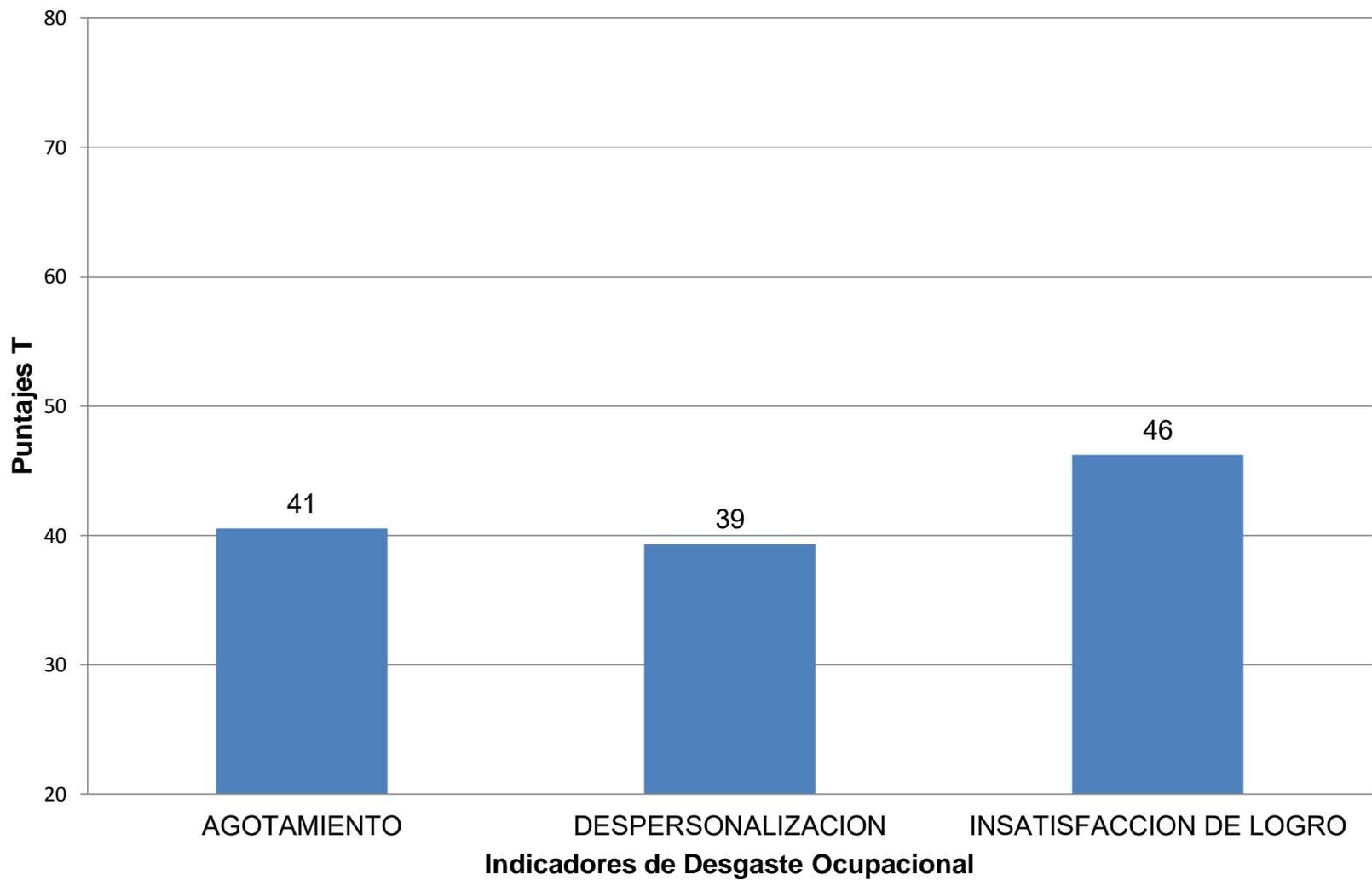
ANEXO 2

Porcentajes de sujetos con puntajes altos en ansiedad



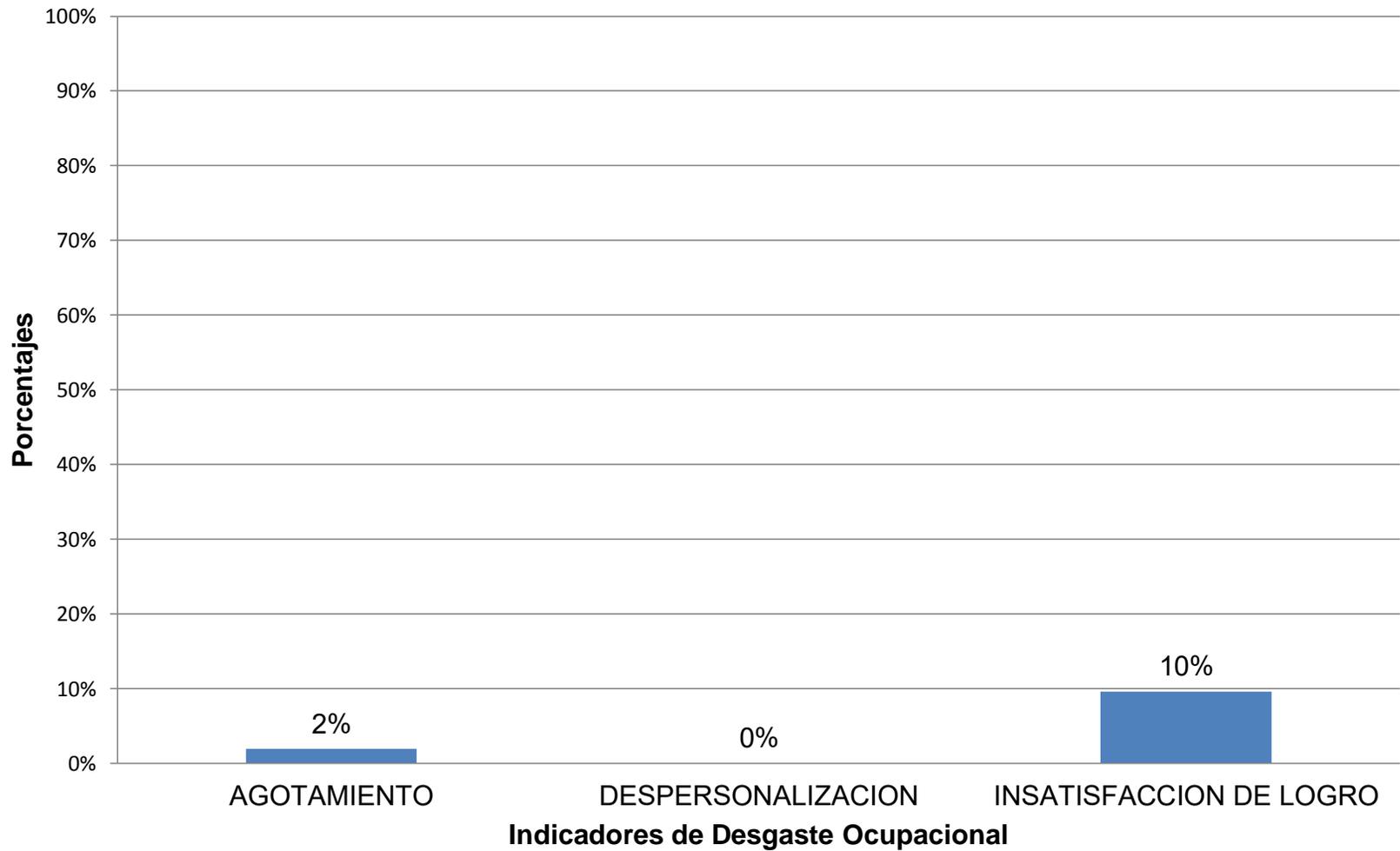
ANEXO 3

Media aritmética de la Escala de Desgaste Ocupacional



ANEXO 4

Porcentajes de sujetos con puntajes altos en desgaste ocupacional



ANEXO 5

Coeficientes de correlación entre la ansiedad y los indicadores psicológicos de desgaste ocupacional

