



UNIVERSIDAD
DON VASCO, A. C.

UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

INCORPORACIÓN N° 8727-25 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

*RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y LOS INDICADORES
PSICOLÓGICOS DEL DESGASTE OCUPACIONAL EN
EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DE PRODUCTOS DE BELLEZA*

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Janeth Guillén Arreola

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez

Uruapan, Michoacán. A 11 de noviembre de 2016.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

A mis más grandes pilares, porque sin su apoyo incondicional, su entrega a pesar de todo y su educación ejemplar, no hubiera podido concluir con esta etapa de mi vida.

A mi madre, porque sin su lucha constante, su garra por ser mejor en la vida y la comprensión que siempre me ha demostrado, el camino hubiese sido muy difícil de realizarse.

A mis asesores, quienes fueron pieza fundamental para la realización de este proyecto, además de guías durante toda mi formación universitaria.

A mis amigos, que durante este proceso siempre me apoyaron y me tuvieron paciencia; a mis tres amigas entrañables, quienes han marcado cada una de las etapas de mi vida estudiantil.

Al contador Jesús Martínez, sin cuya tolerancia, consejos y confianza depositada, el proceso de este proyecto hubiese sido muy difícil.

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico a cada una de las personas que han dejado una huella imborrable durante todo mi camino de estudiante, ya que con esta investigación concluye esta hermosa etapa.

A cada uno de mis profesores, quienes siempre me ayudaron a obtener el mayor conocimiento, tanto científico como emocional.

Para mis abuelos y mi madre, los tres grandes guías de mi vida.

A la más hermosa y compleja ciencia: la psicológica, de la cual he obtenido un conocimiento acreditado y a su vez, me ha dado un crecimiento personal enorme.

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes	1
Planteamiento del problema	4
Objetivos	5
Hipótesis	6
Operacionalización de las variables	7
Justificación.	8
Marco de referencia.	9

Capítulo 1. Estrés.

1.1 Antecedentes históricos del estrés.	12
1.2 Tres enfoques teóricos para conceptualizar el estrés.	16
1.2.1 Estrés como estímulo.	16
1.2.2 Estrés como respuesta.	17
1.2.3 Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista).	19
1.3 Los estresores.	21
1.3.1. Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos	22
1.3.2. Estresores biogénicos.	23
1.3.3 Los estresores en el ámbito laboral.	25
1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés.	30
1.5. Los moduladores del estrés.	36

1.5.1. El control percibido.	37
1.5.2 El apoyo social.	38
1.5.3 El tipo de personalidad: A/B.	40
1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos.	41
1.6 Los efectos negativos del estrés.	42

Capítulo 2. Desgaste ocupacional (*burnout*).

2.1 Marco conceptual.	45
2.1.1 Antecedentes históricos del concepto.	45
2.1.2 Perspectivas teóricas.	48
2.1.3 Definiciones.	50
2.2 Componentes del desgaste ocupacional.	51
2.3 Desarrollo del <i>burnout</i>	53
2.3.1. Fases del <i>burnout</i>	53
2.3.2 Factores desencadenantes.	55
2.4 Estrategias de afrontamiento.. . . .	57
2.4.1 Intervención organizacional.	58
2.4.2 Estrategias personales.	60
2.5 Medición del <i>burnout</i>	62
2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral.	63
2.7 Calidad de vida en el trabajo.	66
2.8 Estrés y desgaste ocupacional.	68

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

3.1 Descripción metodológica.	72
3.1.1 Enfoque cuantitativo.	72
3.1.2. Investigación no experimental.	73
3.1.3 Diseño transversal.	74
3.1.4. Alcance correlacional.	74
3.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
3.2 Descripción de la población.	77
3.3. Descripción del proceso de investigación.	78
3.4. Análisis e interpretación de resultados.	80
3.4.1 El estrés.	80
3.4.2. Indicadores del desgaste ocupacional (<i>burnout</i>).	83
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional (<i>burnout</i>).	86
Conclusiones.	89
Bibliografía	91
Mesografía	93
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el estrés es uno de los fenómenos más estudiados por los especialistas de diferentes sectores, debido a las repercusiones y consecuencias que, al presentarse en niveles elevados, causa al ser humano; de esta manera, se ve perjudicada la salud, las relaciones interpersonales, así como sus ocupaciones diarias, entre las que se encuentran las laborales.

El desgaste ocupacional, combinado con el estrés, llega a causar desmotivación en el personal de una empresa que lo padece, así como un bajo rendimiento de sus labores.

Antecedentes

En la presente investigación se abordan dos variables: estrés y desgaste ocupacional, las cuales son de suma relevancia en la actualidad. De manera específica, se examina la relación que mantienen en una empresa privada.

Para iniciar, es importante conocer la proveniencia de ambos vocablos para comenzar a situar la investigación. Según Sánchez (2007), la palabra estrés proviene del latín *stringere*, que significa comprimir u oprimir. Tiempo después, el término comenzó a ser utilizado por disciplinas como la física y la metalurgia, para referirse a la fuerza que se aplica a un objeto y mediante la cual, es posible deformarlo o romperlo.

La segunda variable a medir es el desgaste laboral, también conocido como *burnout*. El término fue utilizado por primera vez por Freudenberger en 1974, para hacer referencia a los problemas de los servicios sociales. Según Cascio y Guillén (2010), el síndrome de desgaste laboral hace alusión a la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés, por la actividad laboral que surge en los individuos que trabajan en contacto directo con personas, en la prestación de sus servicios, como consecuencia de ese contacto diario con su trabajo.

De acuerdo con la anterior información, es importante conocer las investigaciones realizadas anteriormente, con el objetivo de encontrar la relación entre el desgaste ocupacional y el estrés. La primera de estas es la que realizaron en el año 2008 Bernaldo y Labrador, con el título de “Relaciones existentes entre el estrés laboral, *burnout* y síntomas psicopatológicos en los servicios de urgencia extrahospitalaria del área 9, de Madrid”. Los instrumentos de indagación que utilizaron fueron: el Inventario de Estresores Laborales para Enfermería, el Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI) y el Cuestionario de 90 Síntomas. Los mencionados instrumentos fueron aplicados a una población de 76 trabajadores de los servicios de urgencias extrahospitalarias. Los resultados obtenidos revelaron que en dicha muestra, en particular en los médicos, se presentó una alta correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional.

Otra investigación efectuada con las mismas variables fue en el año 2011 por Castillo, con el título de “Correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los elementos de la policía municipal de Uruapan, Michoacán”. Para la obtención de los

resultados se utilizaron dos instrumentos, los cuales fueron: la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) de Uribe y el Perfil de Estrés de Kenneth Nowack. Estos recursos fueron aplicados a una población de 100 policías, que fueron desde recién egresados hasta aquellos con una antigüedad de 4 años, divididos en 25 mujeres y 75 hombres de entre 20 y 33 años, con una escolaridad mínima de secundaria. Los resultados obtenidos indicaron que no existe una relación significativa entre el estrés y el desgaste ocupacional.

En las investigaciones expuestas anteriormente, existe una diferencia en los resultados obtenidos, ya que en la primera sí se encontró una relación significativa entre el estrés y el desgaste ocupacional, mientras que en la segunda no se encuentra una correspondencia relevante. Esto puede ser causado por las diferencias situacionales entre las poblaciones, así como a las variables causantes del estrés.

Debido a diferentes fenómenos que se presentan en una empresa de productos para la belleza y el cuidado personal de la ciudad de Uruapan, Michoacán, como la rotación constante de personal y desmotivación en el desempeño de sus funciones de trabajo, se cree que el estrés y el desgaste ocupacional son fenómenos que se encuentran presentes, por tal motivo, resulta de notable interés estudiar dicho escenario, debido a que nunca se ha realizado alguna investigación en esta organización, se cree que es oportuno conocer si las dos variables anteriores tienen relación en dicha población. Es necesario mencionar que debido a políticas de restricción de la empresa, no se permite mencionar su nombre en el presente trabajo.

Planteamiento del problema

Actualmente, el estrés es uno de los problemas que más se padece dentro de la población, un nivel elevado de este puede llegar a ser desencadenante de alteraciones físicas y mentales.

Se ha encontrado en la literatura, información relevante acerca del estrés y sus manifestaciones en diferentes sectores; uno de los que actualmente más lo padece, es el empresarial, ya que debido a las exigencias que la misma organización demanda en el trabajo diario, se pueden llegar a ver alteradas algunas de las necesidades del trabajador.

Otro de los fenómenos estudiados actualmente es el desgaste ocupacional, que puede presentarse en los empleados de cualquier empresa, debido a diferentes situaciones.

Los empleados pueden presentar un nivel elevado de estrés, así como desgaste ocupacional, esto se ve reflejado en el rendimiento de sus tareas, así como en su actitud ante el trabajo, obteniendo para la empresa pérdidas y complicaciones.

Dentro del sector laboral de la ciudad de Uruapan, Michoacán, existen varias empresas, entre las que se encuentra una dedicada a la venta de productos para la belleza y el cuidado personal, ubicada en el Libramiento Oriente de dicha ciudad.

Actualmente se desconoce si existe una relación entre el estrés y el desgaste ocupacional de los empleados que laboran en la empresa mencionada anteriormente.

Por lo tanto, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional que presentan los empleados de una empresa de productos de belleza y cuidado personal, en Uruapan, Michoacán?

Objetivos

En el presente estudio se plantearon, como lineamientos previos, los objetivos que se enuncian a continuación.

Objetivo general

Analizar la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los empleados de una empresa dedicada a la venta de productos para la belleza y el cuidado personal, de Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares

1. Definir el concepto de estrés.
2. Analizar las características del estrés.
3. Establecer los niveles de estrés.
4. Determinar los factores relacionados con el estrés.

5. Conocer la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional.
6. Definir el concepto de desgaste ocupacional.
7. Determinar las principales aportaciones teóricas sobre el desgaste ocupacional.
8. Establecer las causas que provocan el desgaste ocupacional.
9. Conocer los indicadores psicológicos de la presencia del desgaste ocupacional.
10. Distinguir los factores relacionados con el desgaste ocupacional.
11. Establecer el nivel de estrés en empleados de una empresa dedicada a la venta de productos para la belleza y el cuidado personal, de Uruapan, Michoacán.
12. Medir la presencia de los indicadores psicológicos de desgaste ocupacional en los empleados de una empresa dedicada a la venta de productos para la belleza y el cuidado personal, de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis

En relación con los objetivos anteriores, es necesario plantearse explicaciones tentativas sobre la realidad esperada, las cuales representan guías para la investigación. Las del presente estudio se expresan enseguida.

Hipótesis de trabajo

Existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, que presentan los empleados de una empresa de productos de belleza y cuidados personales, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis nula

No existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, que presentan los empleados de una empresa de productos de belleza y cuidados personales, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Operacionalización de las variables

Para cuantificar un fenómeno, es necesario emplear algún instrumento de medición, en esta investigación de tipo cuantitativo se utilizó un instrumento para obtener una información numérica sobre cada variable.

La primera variable es el estrés, para la cual, dado que se evaluó en una población de empleados adultos, se utilizó el test conocido como Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS). Es un instrumento diseñado por Reynolds y cols. (2007), el cual puede evaluar del nivel de ansiedad que experimentan los adultos en

su vida cotidiana, tanto en el ámbito laboral como en los otros escenarios de su vida. El rango de edades que cubre dicho test es de los 19 hasta los 59 años. La ansiedad es considerada por muchos autores como el principal indicador del estrés en personal, por lo cual es válido medir el estrés a través del nivel de ansiedad que presenta el individuo.

La segunda variable en esta investigación es el desgaste ocupacional, el cual fue medido con la ayuda del instrumento denominado Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), de Uribe (2010). Esta prueba evalúa el desgaste ocupacional en tres escalas, una por cada indicador: agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro. Es un instrumento creado y estandarizado en México.

Justificación

Es trascendental, dentro de una empresa, conocer diferentes características de sus trabajadores, para darse cuenta si estas influyen en el rendimiento de los empleados y si repercuten en diferentes problemáticas cotidianas que se presentan.

La presente investigación ayudará a la organización examinada, ya que se podrán conocer, de una manera objetiva y científica, los niveles de estrés que presentan los trabajadores, y si estos índices llegan a repercutir en el desgaste ocupacional.

Con los resultados de esta investigación, las personas encargadas de la organización, podrán llevar a cabo mejoras continuas, que repercutan directamente en el personal y así se verá beneficiada la empresa a través de un mayor rendimiento y productividad.

Para los posteriores estudiosos sobre el tema, esta investigación podrá ser tomada como un punto de partida, que dará pie a nuevas investigaciones sobre el mismo tema y aplicadas en poblaciones similares, lo cual será benéfico para ampliar el tema y buscar herramientas que ayuden en esa población.

Marco de referencia

Es importante conocer el lugar en que se efectuó la investigación, por este motivo, se presenta una descripción detallada de la organización, lo cual incluye las características organizacionales territoriales, servicios que ofrecen, misión y visión.

Esta empresa fue fundada en marzo de 2011, con el compromiso de ofrecer productos de calidad, tomando en consideración que a medida que la economía mejora o se detiene, siempre habrá una clase social que adquiera los artículos, ya que cuentan con productos de costos para cualquier tipo de sector social.

Las oficinas centrales se encuentran ubicadas en carretera Libramiento Oriente número 4900, Col. Potrero de Ortiz, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Para acceder al domicilio mencionado con anterioridad, es necesario pasar por la caseta de vigilancia, en la cual se encuentra un encargado de registrar a cada persona que pretenda ingresar, así como de corroborar que tenga una previa cita.

Ya dentro, se encuentra el Centro de Distribución (CEDIS), así como las oficinas centrales de la empresa.

El CEDIS es la bodega general en la que se encuentra toda la mercancía, que después de previa revisión, es enviada a las diferentes sucursales que conforman la empresa. Esta se subdivide en diferentes puestos, los cuales son: gerencia de CEDIS, capturista de entrada, encargado de recepción, surtidor repartidor, supervisor de salidas y capturista de salidas de mercancía, todo esto tiene su ubicación dentro de dicho lugar.

Dentro de las oficinas situadas en una construcción de dos pisos, se encuentra el área de recepción, donde se recibe a los proveedores y personal de la empresa. Ya adentro, se ubican diferentes áreas en específico, como la de pagos, contabilidad, en la que se encuentra la oficina del director administrativo y de finanzas, ventas y recursos humanos, sistemas y compras, así como los sanitarios y una pequeña cocineta. En la parte superior, se ubican las oficinas del director de comercialización y el director general de la empresa.

La empresa cuenta con 10 sucursales, de las cuales siete están ubicadas dentro de la ciudad de Uruapan, en zonas estratégicas de dicha población. Estas se

denominan: Centro; Morelos, en la que se vende mercancía de mayoreo y menudeo; Sarabia, La Fuente, Casa del Niño y Paseo Lázaro Cárdenas. Las tres restantes se encuentran distribuidas de esta manera: una en la ciudad de Nueva Italia y dos en Apatzingán.

El esquema de cada una de las sucursales está distribuido de la siguiente manera: gerente, subgerente, así como asesoras de belleza y promotores, estos últimos dependiendo del tamaño de la tienda.

La misión de la empresa es embellecer al mundo con calidad y calidez, la visión es posicionarse como la empresa líder de la belleza en Michoacán.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

El estrés es un término que ha tenido suma notoriedad entre la sociedad, ya que es mencionado en diferentes sectores y con distintos enfoques; muchas de estas veces es usado de una manera general, sin hacer ninguna distinción en lo que lo origina o en el tipo o niveles en que se presenta, por lo tanto, es necesario para ubicarse ante dicho fenómeno, conocer los antecedentes de este.

1.1 Antecedentes históricos del estrés.

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

De acuerdo con Lazarus y Lazarus (2000), el concepto de estrés es relativamente nuevo, ya que se introdujo a partir de la Segunda Guerra mundial. Esta palabra ya era utilizada de manera ocasional y no sistemática desde el siglo XIV, para significar dureza, momentos angustiosos, adversidad o aflicción. Ya en el siglo XVII, Robert Hooke, en el intento de ayudar a los ingenieros a diseñar estructuras hechas por el hombre, otorgó a la palabra estrés su primera importancia técnica, ya que demostró que algunas construcciones, como los puentes, deben soportar pesadas

cargas y fuerzas de la naturaleza que los pueden destruir, por lo tanto, una de las tareas importantes para ingeniería fue diseñar estas estructuras, de manera que puedan resistir a tales cargas.

Este análisis influyo en la manera de definir la tensión en fisiología, psicología y sociología; debido a esto, el estrés se convirtió en el término para definir una exigencia del entorno sobre un sistema biológico, social o psicológico. Hooke llegó a la conclusión de que el hierro que se funde, es duro y quebradizo, por el contrario, el hierro forjado es suave, flexible y fácil de trabajar, de modo que resulta más adecuado para construir los puentes. “Esta idea resultó tener valor práctico para los psicólogos, puesto que la capacidad de los metales de soportar cargas es como la capacidad de las personas de soportar el estrés” (Lazarus y Lazarus; 2000: 280).

Tiempo después, un médico francés, “Claude Bernard, demostró que la naturaleza provee genéticamente a los seres vivos de mecanismos para enfrentar las contingencias del ambiente externo” (Sánchez; 2007: 16).

Los seres vivos tienen la capacidad para mantenerse estables internamente aunque se modifiquen las condiciones externas, por lo tanto, Sánchez (2007, citando a Slipak) menciona que la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente.

Como lo menciona Sánchez (2007), Bernard reconoce una característica de la vida, que es la facultad dinámica de adaptación al cambio y con esto, a las alteraciones

del equilibrio en el organismo, al someterlo a presiones externas; gracias a esto, años más tarde, Selye definió a estas alteraciones como estrés.

Por lo tanto, según Bernard (citado por Sánchez; 2007), la base de la salud consiste en mantener el equilibrio del organismo.

Tiempo después, durante la primera mitad del siglo XX, el estudio de Bernard fue ampliado, como lo menciona Sánchez (2007), por el fisiólogo Walter Bradford Cannon, quien bautizó al estado dinámico como homeostasis y “demostró que el cuerpo se podía adaptar para enfrentarse a peligros externos importantes” (Sánchez; 2007: 16).

Los eventos inesperados que provocan emociones al cuerpo son muy importantes, ya que pueden desencadenar una respuesta de ataque o fuga, como lo cita Sánchez (2007). Gracias a esto, según afirma Cannon, se puede identificar la relación entre lo psicológico y lo biológico.

En 1936, Hans Selye identificó el síndrome general de adaptación, en el cual el organismo logra mantener el nivel habitual del cuerpo, aun cuando sus presiones externas sean muy elevadas.

“En 1939 Cannon adoptó el término de estrés, introducido por Selye, para referirse a los factores que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos, los cuales definió como niveles críticos de estrés” (Sánchez; 2007: 17).

El estudio del estrés fue iniciado científicamente por Hans Selye, quien le dio una definición ante la Organización Mundial de la Salud como “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” (referido por Sánchez; 2007: 15).

Según Sánchez (2007), Selye denominó estresor al estímulo causante del estrés.

Las reacciones del organismo que pueden llegar a presentarse ante algún estresor, suelen ser varias, algunas de ellas son: las pupilas se agrandan, el oído se agudiza, los músculos se tensan, la frecuencia cardíaca y respiratoria aumentan; esto debido a que el organismo se prepara para huir o enfrentar el estímulo.

Durante la Primera Guerra Mundial, las crisis emocionales se abordaban desde una perspectiva neurológica; el estrés fue un tema de interés en la Segunda Guerra Mundial, ya que se comenzó a notar que los soldados se desmoronaban emocionalmente en un combate (Lazarus y Lazarus; 2000); a estas crisis se les llamaba fatiga de combate o neurosis de guerra.

Tiempo después de que terminaron las guerras, resultó evidente que el estrés era aplicable en diferentes situaciones de la vida cotidiana. En la década de los sesentas y setentas del pasado siglo, el estrés tomó interés como causa de angustia y disfunción humana y es como actualmente se sigue percibiendo.

Siguiendo con Lazarus y Lazarus (2000), el estrés no es totalmente negativo, ya que en muchos casos es necesario para la acción. Esto depende de la manera en la que el sujeto perciba, reaccione y afronte las situaciones que asuma como estresantes, por lo tanto, fue necesario que los investigadores descubrieran las características psicológicas que dieran explicación al hecho de que unas personas son más o menos vulnerables ante estímulos estresantes.

1.2 Tres enfoques teóricos para conceptualizar el estrés.

El estrés tiene tres perspectivas que lo explican, las cuales difieren en su conceptualización y en la metodología; debido a esto, ninguna coincide en la manera de percibir el estrés. En este apartado se mostrará la definición, así como el curso que estas concepciones teóricas siguen para explicar el origen del estrés.

1.2.1 Estrés como estímulo.

En este enfoque, el estrés proviene del exterior, esto es, del entorno en el que la persona se encuentra (Travers y Cooper; 1996). Los estímulos estresantes ya se encuentran en el ambiente, de manera que el nivel de tensión que la persona llegue a percibir ante estos, dependerá de la duración y fuerza con la que se presenten.

La metodología que suele emplear este enfoque se encuentra centrada en la identificación de los estímulos potencialmente estresantes, aquí se ubican los que se

encuentran dentro del medio ambiente, que pueden ser sociales, psicológicos, físicos, económicos y desastres naturales.

Por lo tanto, Travers y Cooper, retomando a Fisher, mencionan que en este enfoque “el estrés es una condición ambiental donde este entorno puede ser físico o psicológico” (1996: 30).

Según este enfoque, existe una característica muy importante, la cual consiste en que “cada individuo posee un nivel de tolerancia que es superable, y que este pasarse de la raya puede provocarle unos daños temporales o permanentes” (Travers y Cooper; 1996: 32).

Gracias a esto, Selye menciona que el estrés no se puede generalizar como negativo, ya que existen diferentes situaciones que son positivas para el ser humano, aunque depende de la manera en la que las interprete. Con esto, Travers y Cooper (1996, retomando a Selye) proponen una división del estrés en: positivo, el eustrés, el cual motiva al cambio y al crecimiento de la persona; por otro lado, el distrés, el cual es negativo, incontrolable y dañino.

1.2.2 Estrés como respuesta.

Consiste en la respuesta que se da ante el cambio ambiental, se conoce como el síndrome general de adaptación, el cual es descrito por Selye (retomado por Travers y Cooper; 1996).

Este concepto menciona que existen tres situaciones de respuesta que el individuo puede presentar al manifestar el estrés. La primera de ellas es el área cognitiva, que hace alusión al decremento en atención y concentración, aumento de distractibilidad, deterioro de la memoria y velocidad de respuesta impredecible.

La segunda área se encuentra a nivel emocional, en la cual se ve manifestado el estrés en el aumento de tensión psicológica, hipocondría, cambios en los rasgos de personalidad, debilitamiento de las restricciones morales, pérdida de autoestima y en algunos casos, principios de depresión.

La tercer área se encuentra situada en la conducta del ser humano, en la cual el estrés se manifiesta con problemas del habla, inactividad en tareas que gustaban al individuo anteriormente, ausentismo a tareas obligatorias, consumo de sustancias como alcohol y drogas, bajo rendimiento en las tareas, insuficiente nivel de energía, irresponsabilidad, así como la falta de resolución a problemáticas importantes para el individuo.

Estas respuestas en las que se presenta el estrés, pueden identificarse en tres etapas o fases según Hans Selye (retomado por Fontana; 1992) las cuales se encuentran unidas entre sí. Pueden ser en periodos cortos o prolongados, esto dependiendo de cuál sea el factor que las propicia.

La primera de estas fases es la reacción de alarma, en la cual ante la primera exposición a un estresor, la resistencia fisiológica disminuye, mientras el organismo

reúne sus fuerzas para la resistencia, la cual es la segunda fase que plantea Selye, en la que la duración depende de la fuerza del individuo; si este se ve obligado a continuar con esta resistencia, pasará a la última fase, que es la de agotamiento.

1.2.3 Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista)

El tercer enfoque mencionado por Travers y Cooper (1996) es en el que la interacción de las personas con el acontecimiento, puede dar lugar a una experiencia estresante.

Para este enfoque, no existe nada más un estímulo o una respuesta que propicie el estrés, sino va más allá de esto, recalcando que las personas influyen en su entorno y reaccionan ante él. "En consecuencia, el estrés es esencialmente el grado de adaptación entre la persona y el entorno" (Travers y Cooper; 1996: 32).

El estrés tiene lugar cuando la persona interpreta que los estímulos estresantes superan la capacidad que considera poseer para resistirlos; debido a esto, la valoración cognitiva del suceso o hecho y la respuesta de superación de esto, son de suma importancia para este enfoque; por lo tanto, es la valoración, no el suceso de vida en sí, la causa del estrés.

El curso del estrés para este enfoque se lleva de la siguiente manera: se da la existencia de una demanda, la cual se percibe como una amenaza, pérdida o daño, con esto, el sujeto percibe que no dispone de recursos suficientes; gracias a ello se

comienza a generar una emoción negativa, por lo tanto, llega el peligro de inadaptación o desajuste psicológico del individuo.

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

Como se mencionó en párrafos anteriores, el estrés es un término neutro, por lo tanto, no se puede catalogar como dañino o totalmente benéfico, ya que representa una respuesta a las demandas que el individuo tiene en su entorno, aunque para términos descriptivos, se clasifica en dos tipos: eustrés y distrés.

El eustrés o estrés positivo, es un término acuñado por Selye y se refiere al estrés que es benéfico y produce resultados favorables para el individuo, como satisfacción después de alcanzar una meta o al obtener un gran logro.

Por otra parte, se encuentra el distrés o estrés negativo, el cual trae como resultado emociones desfavorables para el individuo y situaciones perjudiciales, como lo son: enfermedades, mal humor o problemas con los otros. Es importante mencionar que lo que puede ser distrés para una persona, para otra puede ser eustrés, esto depende de la manera en la que interpreten los estímulos, así como la personalidad que se tenga.

1.3 Los estresores

El organismo percibe el estrés como un cambio, como lo mencionan Palmero y cols. (2002), ya que cualquier modificación en la rutina cotidiana del individuo es causante de estrés, aunque estas sean situaciones positivas como el matrimonio, la recepción de una herencia o la llegada de un hijo, o por otro lado, situaciones negativas, como la pérdida de algún familiar o el despido laboral.

Los cambios imaginarios también son estresores, ya que el conjeturarse que no se podrá realizar una acción o no se podrá consumir lo planeado, también representa una causa de estrés; comúnmente, a esto se le llama preocupaciones, como lo mencionan Palmero y cols. (2002).

Lazarus y Folkman mencionan que “el estrés es una relación particular entre la persona y el entorno, que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone el peligro su bienestar” (citados por Palmero y cols.; 2002: 43).

Existen diferentes taxonomías sobre los estresores. Lazarus y Cohen (mencionados por Palmero y cols.; 2002) hablan de tres tipos, que son: psicosociales, biogénicos y los existentes en el ámbito laboral o académico, según sea en el entorno en que se desenvuelve la persona diariamente.

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

Dentro de estos estresores, se encuentran los cambios mayores, los cuales son modificaciones extremadamente drásticas en la vida de una persona y con un impacto muy elevado en su vida; muchas veces son eventos únicos, que cambian la vida del individuo, por ejemplo: una enfermedad terminal, una cirugía mayor o la violencia.

Pueden ser cambios impactantes positivos, inesperados, como el ganarse la lotería o recibir una herencia; lo que hay que enfatizar es que ambos (los positivos y negativos) suelen ser inesperados, aunque de tiempo prolongado.

En el segundo plano se encuentran los cambios menores o acontecimientos vitales, que hacen referencia a ciertas circunstancias de la vida del individuo.

Como lo mencionan Palmero y cols. (2002), estas situaciones estresantes son más específicas en cada persona, así que las principales fuentes desencadenantes de estrés para estos cambios menores corresponden a cambios en la vida conyugal, la paternidad o maternidad, las relaciones interpersonales, cuestiones legales y el desarrollo biológico, dentro del cual se incluyen etapas como la adolescencia y la menopausia.

La última división que mencionan Lazarus y Cohen (retomados por Palmero y cols.; 2002) son los estresores de tipo cotidiano, que consisten en aquellas pequeñas situaciones que pueden irritar o perturbar al individuo en un momento dado, actúan

cambiando los patrones del comportamiento. Algunos ejemplos son: convivir diariamente con un fumador o mantener alguna discusión con una persona en específico, provocando un aumento en el nivel de estrés, hasta que se produce una acomodación o adaptación a las nuevas condiciones.

Las características que distinguen a esta clasificación de estresores, es que implican un cambio o novedad en la situación ambiental, son percibidas como situaciones en las que existe poca información para su resolución o afrontamiento, asimismo, producen un estado de incertidumbre en el individuo.

Palmero y cols. (2002) dividen estos estresores cotidianos o microestresores, en dos tipos, que son las contrariedades y las satisfacciones. Las primeras hacen referencia a las situaciones que causan malestar o demandas irritantes; los segundos se refieren a experiencias y emociones positivas y sirven para contrarrestar los efectos que causan las contrariedades.

1.3.2. Estresores biogénicos

En el apartado anterior se explicaron los estresores de tipo psicosocial, en los que el individuo puede llegar a tener cierto nivel de control. Existen también “estresores en los que el individuo no tiene control, ya que actúan directamente causando o desencadenando la respuesta de estrés”. (Palmero y cols.; 2002: 431).

De manera más específica, los estresores biogénicos no utilizan los mecanismos de valoración cognitiva y actúan directamente en los núcleos activadores neurológicos y afectivos. “Por virtud de sus propiedades bioquímicas inician directamente la respuesta de activación del estrés” (Palmero y cols.; 2002: 431). Con esto se puede afirmar que en este tipo de estresores, muchas veces el individuo no es consciente, por lo tanto, no puede llegar a tener control sobre ellos.

Algunos de estos estresores son los cambios hormonales en el organismo del individuo, los cuales actúan sin que este sea consciente de lo que le sucede en sí, pero experimenta diferentes reacciones ante ellos. En el caso de las mujeres, el ciclo menstrual es una causa de estrés de este tipo, ya que la persona no tiene control sobre él, pero sí experimenta diferentes cambios durante ese periodo.

Otro causante de estrés que se puede situar en este apartado es el efecto de la ingestión de determinadas sustancias químicas, como las anfetaminas, la fenilpropanola, la cafeína, la teobromina, teofilina o la nicotina.

Las alergias también son causantes de estrés, ya que requieren de grandes cambios de energía por parte del sistema inmunológico para luchar contra aquello que el cuerpo considera peligroso, debido a esto el individuo no las puede controlar, en función de que son parte del mecanismo de defensa natural que el organismo tiene para protegerse.

1.3.3 Los estresores en el ámbito laboral.

Las personas, como miembros de una organización, se encuentran expuestas a diversas situaciones potencialmente estresantes.

Según Ivancevich y Matteson (1985), existen estresores individuales, los cuales están asociados directamente con el papel que el trabajador desempeña en la organización, incluyendo aquí las tareas que lleva a cabo. Estos factores surgen como resultado de las funciones desempeñadas en el trabajo.

Existen varios estresores individuales, como lo son las presiones de tiempo y las relaciones con subordinados, compañeros y superiores. En este apartado se explicarán los cinco principales.

1. Roles conflictivos

La forma de comportamiento de un trabajador en cierto puesto, depende de varios factores, que tienen su raíz en el empleado o en la organización; en ello se ve involucrada la combinación de lo que espera y exige al empleado de sí mismo, así como de otros miembros de la organización. El conjunto de esto da como resultado las presiones de rol.

Existen varios roles en conflicto, algunos de estos se dan por la ambigüedad de las ordenes al empleado, es decir, existen dos o más personas dando diferentes órdenes sobre un mismo hecho o situación.

Ivancevich y Matteson (1985), retomando la investigación realizada por Kahn y cols., encontraron que los conflictos, además de producir insatisfacción en el trabajo y ansiedad, presentan otro factor de influencia: a medida que el individuo que envía el mensaje conflictivo tenga más autoridad, mayor resultará la insatisfacción.

Al repercutir en la salud física del individuo, estos roles conflictivos se ven altamente relacionados con las incidencias de enfermedades cardiacas, alta presión sanguínea, altos índices de colesterol y obesidad. Otras dificultades, las cuales ya no conciernen directamente a la salud física, son la disminución en la calidad de las decisiones tomadas y la reducción de la creatividad.

2. La ambigüedad de rol

La ambigüedad de rol “es una falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades en el trabajo individual” (Ivancevich y Matteson; 1985: 130).

Esta ambigüedad es poco probable que se pueda eliminar radicalmente de una organización, ya que podrá aparecer cuando un individuo tenga algún ascenso o exista un cambio de personas gerenciales; la importancia de esta radica en el tiempo que

transcurre para que se le clarifiquen al individuo sus roles, ya que al no existir esta situación, se encuentran amenazados los mecanismos de adaptación personales.

Las repercusiones que esta ambigüedad de roles puede traer al individuo, incluyen “estados depresivos, reducción de la autoestima, disminución en la satisfacción con la vida y con el trabajo, niveles bajos de motivación laboral e intenciones expresas de abandonarlo.”(Ivancevich y Matteson; 1985: 130).

Al respecto, “no puede estructurarse o manejarse organización alguna que elimine este problema, pero pueden tomarse una diversidad de pasos para minimiza la ambigüedad; cualquier cosa creada para aumentar el flujo de la información, como lo puede ser el aumento de canales de la comunicación, un mayor uso de los canales existentes, la actualización de las descripciones de los trabajadores y mejores procedimientos de orientación” (Ivancevich y Matteson; 1985: 131).

3. La sobrecarga de trabajo

Todos los individuos experimentan sobrecarga de trabajo en algún momento dado, esto es parte del desempeño laboral, lo que afecta es cuando esta sobrecarga es de manera crónica, es decir, cuando el individuo se encuentra sometido a ella por prolongados periodos de tiempo.

La sobrecarga puede ser de dos tipos diferentes, como lo mencionan Ivancevich y Matteson (1985): cuantitativa, cuando los empleados perciben que tienen mucho

trabajo por hacer, varias tareas anteriores para realizar y muy poco tiempo para ello; así como la sobrecarga de tipo cualitativo, la cual ocurre cuando los empleados sienten que carecen de la habilidad para efectuar su trabajo o que las normas de desempeño están muy altas, independientemente del tiempo que tengan para llevarlas a cabo.

En este orden de ideas, “numerosos estudios médicos han descubierto que existe una relación entre el padecimiento cardiaco de las coronarias y ataques al corazón, y aquellas condiciones que, por lo menos indirectamente, surgieren una sobrecarga. Como el trabajo prolongado, o el aplazamiento de las vacaciones” (Ivancevich y Matteson; 1985: 132).

Esta sobrecarga resulta de la interacción del individuo con su medio ambiente, existe dentro de la organización un nivel absoluto de trabajo el cual es necesario hacer, esto es mediado por las características del individuo para determinar la sobrecarga percibida o subjetiva; por lo tanto, se puede decir que lo que es razonable para alguna persona, puede ser demasiado para otra.

La sobrecarga ocasional, así como la ambigüedad de roles, puede ser inevitable dentro de una organización, pero como ya se mencionó anteriormente, puede reducirse mediante una mejor programación, una mejor asignación de los recursos necesarios y una mayor atención para que haya correspondencia entre la experiencia y los requisitos del trabajo.

Ivancevich y Matteson (1985), retomando a French y Caplan, mencionan que la sobrecarga puede llegar a producir por lo menos nueve consecuencias en el individuo, las cuales son: insatisfacción en el trabajo, excesiva tensión en él, disminución en la autoestima, amenaza, vergüenza, altos niveles de colesterol, pulso acelerado, resistencia de la piel y mayor consumo de cigarrillos.

4. La responsabilidad por otros

Cualquier tipo de responsabilidad, puede llegar a ser una carga para el individuo, esto depende directamente de las características individuales que posee, así como de su capacidad de adaptación.

Existe, dentro de una organización, responsabilidad por las personas, así como por los bienes materiales; la primera situación hace referencia a las actividades realizadas por la gente a cargo y la segunda, a la responsabilidad que se tiene por el equipo, herramientas de trabajo y presupuestos.

Un estudio realizado por Godard Space Flight (citado por Ivancevich y Matteson; 1985) encontró que la responsabilidad por personas contribuye al estrés relacionado con el trabajo; por lo tanto, se dedujo que entre mayor responsabilidad por persona tenía el empleado, mayor probabilidad tenía de fumar intensamente y registrar una alta presión sanguínea.

Esta responsabilidad se debe tener dentro de una organización, ya que son puestos que deben ocuparse forzosamente para el desarrollo de esta, por lo tanto, debe prestarse mayor atención para que la selección de estos individuos, considere casos con mayor resistencia al estrés.

5. Los estresores relativos al desarrollo de la carrera

Este es el nombre que se da a los diferentes aspectos de la interacción del individuo con el medio ambiente organizacional, tiene que ver con el grado de percepción que tiene el individuo sobre el desarrollo de su trabajo y el nivel de ascensos que ha tenido, encontrándose generalmente insatisfecho con la correspondencia entre las aspiraciones de su carrera y el nivel real de sus logros.

En la medida en que los índices de progreso no están a la par de las aspiraciones, aumenta la insatisfacción; por lo tanto, la preocupación por la falta de progreso de la carrera, puede ser una extensión de la preocupación y confusión con respecto al significado de la vida.

1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés.

Los procesos del pensamiento son muy importantes, ya que gracias a estos se genera una emoción o un sentimiento en el individuo, por lo tanto, si la persona tiene un sentimiento de tristeza, depende mucho de la manera en la que está asumiendo el hecho que se encuentre viviendo.

Es muy importante tener en claro que antes de una emoción, se encuentra un pensamiento. Estos pueden llegar a ser equívocos y causar una distorsión dentro del mismo curso del pensamiento del individuo y, por lo tanto, generar sentimientos y emociones, que en algunos casos son perjudiciales, lo cual constituye una causa de estrés negativo o distrés.

Albert Ellis hace alusión a este tipo de pensamientos y “sostiene que las personas no son afectadas emocional y psicológicamente por eventos o por cosas, sino por la manera en la que ven esos eventos y cosas” (citado por Powell; 1998: 92). Con esto, Ellis le da suma importancia a la interpretación de los sucesos que experimenta el individuo.

Estas precisiones que el sujeto realiza, están relacionadas con la interpretación de las experiencias de la etapa temprana de la vida. Existen situaciones comunes o cotidianas dentro de la vida del individuo, pero si este las distorsiona o exagera el significado, puede ser muy doloroso. Por lo tanto, para Ellis solo es posible lograr un equilibrio emocional corrigiendo estos pensamientos distorsionados, ya que para él no es el hecho lo que afecta al individuo, sino la manera en la que lo interpreta.

Powell (1998), retomando a Ellis, enumera once ideas irracionales que la mayoría de los individuos puede llegar a presentar en el transcurso de su vida. El orden que confiere a estas suposiciones no influye en el valor que estas tengan o en el nivel de afectación, aunque las primeras siete son más probablemente desencadenantes de ansiedad, en tanto que las últimas cuatro tienden a producir hostilidad.

Enseguida se muestran otras ideas irracionales identificadas por Ellis (citado por Powell; 1998: 93-97).

- “Debo obtener el amor y la aprobación de todas las personas de mi comunidad, especialmente de las que son más importantes para mí.”

Esta es considerada una distorsión del pensamiento, ya que nadie podrá alcanzar la aprobación de todas las personas, debido a que todos los seres humanos tienen diferente forma y estilo de interpretar los hechos. Mientras más se esfuerce la persona por obtener la aprobación, mayor será el grado de ansiedad y frustración cuando perciba que no obtiene aquella. Lo que propone Powell (1998) es que cuando el sujeto sienta desaprobación, examine si esta tiene validez y revise si el problema es del otro individuo o es personal; en este caso, conviene tratar de hacer un pequeño reajuste.

- “Debo ser perfectamente competente, suficiente y exitoso en todo logro antes de poder pensar en mí mismo como una persona valiosa.”

Esta distorsión del pensamiento hace un notable énfasis en el éxito obsesivo y el fracaso de las personas, poniendo como meta la competencia en todos los actos que se realicen y dejando a un lado la satisfacción y el logro personal, los cuales deberían ser los principales motivantes a la acción.

- “No tengo control sobre mi propia felicidad. Mi felicidad está bajo el control completo de las circunstancias externas.”

Esta distorsión como las anteriores, es parte de un pensamiento erróneo, aunque muchas personas piensen lo contrario; afirmar que la felicidad depende totalmente de la situaciones externas, sería como asegurar que solo cuando sean favorables la persona será feliz y cuando no sea así, se vivirá en infelicidad; con esto, es importante resaltar que la felicidad proviene del interior y es cuestión de actitud y de la manera en la que se perciben, se analizan y se interpretan los hechos.

- “Mis experiencias pasadas y los eventos en mi vida han determinado mi vida y mi comportamiento presente. No es posible erradicar la influencia del pasado.”

Es importante mencionar que los actos que realizan muy a menudo las personas, son resultado de los hábitos que han reforzado durante su vida y que algunas veces, los sucesos anteriores pueden llegar a ser muy significativos. Esta distorsión hace énfasis en el cambio de lo aprendido, afirmando que este es imposible de hacerse. La manera racional es realizar una valoración de los actos que se están efectuando y hacer lo posible por erradicar aquellas conductas que estén afectando. Como lo menciona Powell (1998), las personas racionales siempre son mayores que sus problemas.

- “Existe solo una solución perfecta para cada uno de mis problemas. Si no la encuentro, será devastador para mí.”

Esta idea de que solo exista una solución y que además sea perfecta para resolver un problema, es errónea, y con un sentimiento de ansiedad implícita, ya que la persona, en el intento de buscar la perfección en la solución, desestima todas las posibles opciones. En realidad, un problema visto de manera racional se puede resolver de muchas maneras, dependiendo de cuál sea la más adecuada, además, la persona es consciente de que existen diferentes situaciones que no están a su alcance y por lo tanto, tiene que aprender a vivir con ellas.

- “Las cosas peligrosas o temibles causan una gran preocupación. Debo organizar y pensar constantemente en las posibles calamidades y estar preparado para lo peor.”

Esta distorsión gira en torno a la preocupación y la expectativa ansiosa de las situaciones fatales, teniendo como resultado un miedo abrumador, el cual no permitirá resolver favorablemente las problemáticas, en cambio, es posible que ayude a exagerar los hechos. Una persona, de manera racional, es consciente que las preocupaciones aturden, por lo tanto hace una evaluación de la situación y busca una estrategia en lo que puede hacer, para evitar alguna situación desfavorable.

- “Debería depender de los demás y debo tener alguien más fuerte que yo en quien apoyarme.”

Es muy importante contar con personas que en algún momento de dificultad, brinden apoyo. Esta distorsión está basada en la dependencia de una persona con alguna otra en la cual, mientras más dependiente se hace, más a merced está de sus necesidades y peticiones. Una persona irracional no busca depender de otra, al contrario, busca su independencia, toma sus propias decisiones y cubre sus necesidades.

- “Si mi vida no funciona de la manera en la que yo la había planeado, será realmente terrible. Cuando las cosas funcionan mal, es una catástrofe.”

Esta distorsión invita a las personas a vivir constantemente en frustración y enojo cuando las situaciones resultan diferentes a lo planeado. Las personas racionales saben que, muchas veces, los hechos pueden variar y no resultar como se habían proyectado con anterioridad, para esto, se buscan estrategias de adaptación.

- “Es más fácil evitar ciertas dificultades y responsabilidades que enfrentarlas.”

La irracionalidad de esta idea radica en la ignorancia de la persona en que una tarea que se evite, a la larga resultará con más dificultades que si se hubiese buscado

una manera para ser responsable. Una persona racional percibe la dificultad como una alternativa de crecimiento y desarrollo personal.

- “Algunas personas son malas, inicuas, infames. Deberían ser acusadas y castigadas.”

Esta idea irracional está centrada en que las personas pueden juzgar las acciones de los otros, por lo tanto, descuidan los propios hechos y le dan suma importancia a los ajenos. Una persona racional está preocupada por evaluar su propia vida y hacer los ajustes necesarios.

- “Uno debería preocuparse mucho por los problemas y las perturbaciones de los demás.”

Lo más importante para esta distorsión del pensamiento, son los demás antes de la persona misma, e induce a que el individuo se apropie por los problemas de otros, antes de la propia tranquilidad y equilibrio. Una persona racional busca ser empática con los demás, tratando de ayudar en lo que pueda, pero sin perder su propia tranquilidad.

1.5. Los moduladores del estrés.

Todas las personas cuentan con distintos recursos para afrontar el estrés y las emociones, como lo mencionan Palmero y cols. (2002). Estas estrategias de

afrontamiento dependen de la personalidad y de las circunstancias en las que se encuentre el individuo.

Los moduladores son “factores imprescindibles para determinar y predecir cuál será el curso del proceso del estrés y sus repercusiones sobre la salud”. (Palmero y cols.; 2002: 527).

Estos moduladores pueden ser de carácter social, como el apoyo que la persona puede percibir de los otros en ciertas circunstancias; así como de índole personal, como las creencias, competencias, experiencias y los rasgos de personalidad. Estos moduladores existen aunque el estrés no esté presente en la persona, pero cuando aparece, dichos factores ayudan a determinar las consecuencias nocivas o benéficas que puede ocasionar.

1.5.1. El control percibido.

Cuando una persona traza sus metas o se plantea objetivos en la vida, percibe todas las posibilidades que tiene de alcanzarlas. Esta creencia es el control percibido, el cual regula las consecuencias que surgen durante el curso de estas metas u objetivos.

Este control percibido puede llegar a tener grandes efectos sobre la persona, como lo mencionan Palmero y cols. (2002). La creencia de que las personas pueden

llegar a tener control sobre el entorno, aunque muchas veces este no sea real, suele protegerlas de los efectos negativos que podría provocar el estrés.

Se pueden llegar a dar dos tipos de control, los cuales son: interno y externo, estos son mayormente conocidos como locus de control, (lugar de control). El primero es cuando la persona señala que todo lo que le ocurre a la persona es producto de sus propias acciones, para este locus no es importante el exterior o la sociedad, sino los actos del individuo; en el locus de control externo, el resultado de las circunstancias que le ocurren a la persona, es producto de la sociedad, el azar, la suerte o la espiritualidad.

Las personas que tienen un locus de control externo, por lo regular, no toman medidas para evitar el impacto negativo del estrés y por lo tanto, pueden llegar a presentar mayores problemas de salud.

1.5.2 El apoyo social.

Como lo citan Cascio y Guillén, “el apoyo social son las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos” (2010: 189). Es importante resaltar en lo mencionado anteriormente, que el apoyo social puede ser real y percibido por el individuo o ser una idea que este tiene del apoyo de los demás, resumiéndose como imaginario.

El apoyo social está relacionado con la salud, ya que puede reducir el impacto negativo del estrés, aunque el individuo viva situaciones estresantes, este apoyo social evita que él se derrumbe. Este apoyo es un factor de protección, ya que puede disminuir la percepción de amenaza, redefine la propia capacidad de respuesta y evita así la presencia del estrés.

Como lo mencionan Cascio y Guillén (2010), este apoyo llega a ser muy benéfico para el individuo, ya que es fuente de recursos o herramientas que lo ayudan a hacer frente a las demandas. Se han propuesto dos mecanismos principales sobre el modo de acción que este apoyo tiene en el estrés y en la salud.

La primera es la hipótesis del efecto indirecto o protector, la cual afirma que cuando un individuo se encuentra sometido a estresores sociales, estos solo lo afectan cuando no cuenta con apoyo social. Es importante mencionar que el contar con apoyo o sentir que se tiene, causa el mismo efecto en la persona. "Sin estresores sociales el apoyo social no influye sobre el bienestar y su papel se limita a proteger a las personas de los efectos patogénicos del estrés" (Cascio y Guillén; 2010: 190).

La segunda hipótesis que estos autores proponen es la del efecto directo o principal, la cual afirma que el apoyo social fomenta la salud y el bienestar independientemente del nivel de estrés. Para esta, el apoyo social tiene un efecto positivo para la salud, aunque no haya factores estresantes.

1.5.3 El tipo de personalidad: A/B

Existen diferentes tipos de personalidades entre los individuos, algunos son más biliarios, otros más depresivos, algunos más alegres, entre otras características. Ivancevich y Matteson (1985) mencionan dos tipos de personalidad, a las cuales llaman A y B, ambas con diferentes características, aunque una tiene mayor tendencia al estrés.

Se comienza mencionando algunas de las conductas que describen al tipo de personalidad A: los individuos de esta índole, por lo general son impulsivos, ya que actúan con el sentido de urgencia; normalmente las acciones que realizan cotidianamente están impulsadas por la competitividad, no disponen de tiempo en general para nada que salga de su rutina, como sería acudir al médico, hacer ejercicio o participar en algún tipo de reunión social.

Por lo general, estas personas apresuran la forma de hablar de los demás o suelen completar las frases de los otros, con los que entablan una conversación; procuran realizar dos o más tareas a la vez, ya que así sienten que no desperdician tiempo, también les gusta que la conversación con los otros gire en torno a ellos.

Tienden a sentirse culpables si se encuentran en algún momento de relajación, normalmente su agenda siempre se encuentra saturada y aunque no tengan espacio, por lo general empalman dos o tres ocupaciones, intentando resolverlas lo más pronto posible en menos tiempo. Este tipo de individuos suele no sentir atracción por

personas que perciban con su mismo perfil e intentan competir con ellos, despertando así sentimientos de hostilidad y antagonismo.

Ocurre lo contrario con los individuos que poseen personalidad de tipo B, ya que por lo general son relajados, sus reacciones son pausadas y no impulsivas, pueden hacer un espacio en su rutina para tener momentos de ocio y recreación; generalmente son pacientes y no tienen sentido de urgencia.

Los del tipo B no albergan hostilidades, se pueden tomar momentos para socializar y realizar ejercicio, en general, para relajarse sin sentir remordimiento ni culpa. La persona de este tipo busca la satisfacción del éxito y los logros, sin crear estragos psicológicos ni físicos.

1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos.

Las principales fases o características de la conducta de la personalidad tipo A, incluyen un sentido crónico de la urgencia del tiempo, con una orientación impulsiva y competitiva, como mencionan Ivancevich y Matteson (1985).

En este sentido, se realizó un estudio mediante colaboradores occidentales de varias compañías en la década de los setentas, con el objetivo de buscar la presencia o ausencia de la conducta tipo A. Los resultados arrojados en esta investigación fueron revisados por cardiólogos ajenos a la compañía, para determinar si la personalidad estaba asociada con problemas cardiacos.

Después de varios años de seguimiento con el estudio y de revisiones cardiacas, se encontró que setenta participantes habían sufrido una enfermedad cardiaca y el 77% de estos eran del tipo A, en comparación con la muestra total. “El resultado final fue atenido en 1975, para estas fechas los hombres de tipo A tenían más el doble de la tasa de los del grupo B de enfermedades de las coronarias. De aproximadamente 1500 empleados clasificados como tipo A, aproximadamente el 12% desarrolló una enfermedad cardiaca” (Ivancevich y Matteson; 1985: 205).

1.6 Los efectos negativos del estrés.

Después de conocer las conductas que presentan los individuos con las personalidades A y B, así como los problemas cardiacos que pueden llegar a padecer los primeros, es importante saber que cualquier individuo que esté constantemente expuesto a estresores, puede presentar daños en su salud física y mental.

Dentro de estas enfermedades, como lo explican Ivancevich y Matteson (1985), se incluye la hipertensión, la cual es una enfermedad de los vasos sanguíneos en la cual la sangre fluye a través de las arterias a una alta presión. El cuerpo responde ante los estresores y una de las maneras de manifestarlo, es comprimiendo las paredes arteriales, ocurriendo con esto un aumento de presión; se dice que cuando baja el estado de alarma o estrés, la presión debe volver a la normalidad, pero si se prolonga el cuadro, la presión puede permanecer en niveles anormalmente elevados.

Las úlceras constituyen, según estos autores, otra de las enfermedades en las que se ve reflejado el estrés, ya que son lesiones inflamatorias en el recubrimiento del estómago o intestino. Una de sus causas más conocidas es la variación de los niveles de cortisona, esta puede ser porque en periodos en los que el cuerpo percibe estrés, la cortisona aumenta y cuando estos lapsos son prolongados, se crea un ambiente óptimo para la generación de lesiones gástricas.

Una enfermedad que actualmente es muy común entre las personas es la diabetes, la cual está relacionada con el estrés. En ella existe deficiencia de insulina en el organismo y a consecuencia de esto, no se puede absorber suficiente azúcar en la sangre, en este medio, el estrés aumenta los niveles de azúcar; si el estrés es persistente, el páncreas puede debilitarse, dando como resultado una deficiencia permanente de insulina.

Las jaquecas representan otra de las enfermedades que están sumamente relacionadas con el estrés, estas son el resultado de la tensión muscular, que aumenta cuando se está sometido a los estresores durante un largo periodo.

La última enfermedad que mencionan Ivancevich y Matteson (1985) es el cáncer, el cual está relacionado con el estrés, ya que “al someter el cuerpo a estresores trae como consecuencia pequeñas alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico. Unas teorías mencionan que estos cambios bastan para permitir la reproducción de pequeñas cantidades de estas células mutantes que a su vez, se convierten en tumores malignos” (Ivancevich y Matteson; 1985: 107).

Las enfermedades explicadas anteriormente pueden ser generadas por diversas causas, en las cuales el estrés no esté directamente implicado. No obstante, se concluye que es mejor mantener la calma o buscar alternativas para combatir el estrés.

En este capítulo se pudo apreciar que el estrés es un elemento que forma parte de la naturaleza humana y sus efectos pueden ser hasta cierto punto positivos, siempre que no se rebasen los límites razonables. Lo deseable es que el sujeto pueda manejar el estrés de manera satisfactoria.

En el área laboral, el manejo inadecuado del estrés y su presencia prolongada, puede dar lugar al desgaste ocupacional, el cual constituye el tema de estudio en el capítulo siguiente.

CAPÍTULO 2

DESGASTE OCUPACIONAL (*BURNOUT*)

Como ya se mencionó anteriormente, el estrés es un aspecto que dentro de una organización puede ser un motor para avanzar con nuevos proyectos o bien, un foco de alarma determinante para el rendimiento de los empleados.

Si no se toma en cuenta este indicador, para la mejora de algunos aspectos dentro de la misma puede aparecer entre los empleados el desgaste ocupacional (*burnout*), el cual será descrito en el presente capítulo así como se mencionarán los principales indicadores psicológicos que lo caracterizan.

2.1 Marco conceptual

Como tema primordial en el análisis del desgaste ocupacional, se exponen inicialmente tres asuntos referentes a su conceptualización: los antecedentes históricos que se tienen registrados sobre este fenómeno, las perspectivas desde las cuales se estudia y las definiciones con las que actualmente se cuenta.

2.1.1 Antecedentes históricos del concepto.

La salud es un aspecto fundamental para el ser humano, ya que si se tiene una deficiencia en esta característica, la persona puede verse afectada de muchas

maneras, ya sea física o emocionalmente y además, repercutir directa o indirectamente en los entornos en los que se desenvuelva.

Anteriormente, como lo menciona Uribe (2008), los modelos de salud se distinguían por curar las enfermedades, en ese entonces un modelo considerado novedoso era el que incluía prevención y promoción de la salud.

Actualmente, los modelos de salud han mejorado y se ve a dicha variable como un bienestar biológico, social y psicológico, por lo que con esta nueva visión, la salud ha dejado de ser la ausencia de enfermedad para convertirse en un bienestar físico, social y mental.

Winnet, King y Atman (citados por Uribe; 2010) mencionan que la salud se presenta dentro del contexto en el que se incluyen situaciones personales interpersonales, ambientales e institucionales y no en un vacío, por lo que se dice que dicho escenario se ve repercutido en diferentes aspectos del ser humano .

A finales de la década de los setentas, diferentes investigaciones describían el *burnout*, se resaltaba que la presencia de este fenómeno era característico en profesiones de ayuda y que están directamente relacionadas con la atención al público.

“El término *burnout* fue utilizado por primera vez por Freudenberger para referirse a los problemas de los servicios sociales, pero fue Maslach quien difundió

este término en el congreso anual de la Asociación de Psicología Americana” (Casco y Guillén; 2010: 193).

En 1981 se llevó a cabo en Filadelfia la primera conferencia nacional referente al *burnout*, en la cual se señaló, como lo mencionan Casco y Guillén (2010), que para considerar este síndrome actúan tres factores fundamentales, que son:

- La importancia de los servicios humanos como agentes del bienestar individual y colectivo.
- La exigencia de los usuarios ante los servicios sociales, educativos y sanitarios.
- El conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés tanto en las personas como en los ambientes.

Como ya se mencionó anteriormente, este síndrome estaba enfocado en las profesiones que brindaban ayuda a personas o que tenían un mayor contacto con estas, especialmente psiquiatras, psicólogos, profesores, trabajadores sociales y personal de enfermería, ya que la mayoría de estas soportan grandes presiones durante un largo periodo de tiempo, lo cual puede conducir al agotamiento o incluso al desgaste.

2.1.2 Perspectivas teóricas

Existen dos perspectivas conceptuales para abordar al síndrome del *burnout*, las cuales son expuestas por diferentes autores. Una de ellas es la perspectiva clínica introducida por Freudenberger, esta entiende a dicho síntoma como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral; la psicosocial es la segunda, fue introducida por Maslach y “lo considera como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y personales” (Cascio y Guillén; 2010: 195).

La perspectiva clínica menciona que este síndrome hace referencia a la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, especialmente en las profesiones que tienen contacto directo con personas.

Dentro de esta perspectiva clínica, Pines y Aronson conceptualizan al *burnout* como “un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental y sentimientos de impotencia y de inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida, así como baja autoestima” (Cascio y Guillén; 2010: 195).

El segundo enfoque conceptual para abordar el *burnout* es, como ya mencionó anteriormente, el psicosocial, que ve a dicho síntoma como un proceso adaptativo ante las situaciones presentadas producto del estrés.

Esta perspectiva fue introducida por Maslach y Jackson, quienes señalan que “el *burnout* debe conceptualizarse como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en las personas cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad” (Cascio y Guillén; 2010: 196).

Este enfoque está más relacionado con la manera actual de percibir a la salud, como se mencionó en párrafos anteriores. El desgaste, los sentimientos de culpa, la falta de realización personal y la despersonalización, son indicadores que presentan las personas con este síntoma para la perspectiva psicosocial.

La diferencia entre el enfoque clínico y el psicosocial reside en la manera de percibirse: para el primero, el síndrome es un estado en el que la persona se encuentra y que tiene relación con el estrés laboral; en cambio, para el psicosocial el *burnout* es entendido como un proceso que se va presentando en diferentes etapas o fases.

Es importante mencionar que el enfoque psicosocial es en el que actualmente se basan las diferentes estrategias de afrontamiento, ya que al entenderse este síndrome como un proceso, la persona puede buscar o contar con los propios recursos para atenuarlo.

2.1.3 Definiciones.

Para definir al *burnout*, no se cuenta hasta la fecha con una definición de aceptación general, pero según la descripción más común de Cherniss, “el *burnout* es un proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, este estrés genera sobrecarga en el trabajador y el proceso culmina cuando los trabajadores, como mecanismo de defensa, absorben su estrés desconectándose psicológicamente del trabajo y volviéndose más apáticos, escépticos e intransigentes” (citado por Cascio y Guillén; 2010: 194).

Este síndrome se considera como una pérdida progresiva del idealismo de los objetos de trabajo, en muchos casos, las mismas personas que son objetos de trabajo, como lo es el maestro de sus alumnos o la enfermera (o el médico) de sus pacientes.

Entre las múltiples definiciones del *burnout*, se retomará la que fue introducida por Maslach quien considera a este fenómeno como una combinación de tres circunstancias que son: agotamiento emocional, despersonalización y la baja realización (referida por Cascio y Guillén; 2010).

En párrafos anteriores se mencionó que para Maslach, este síndrome es considerado un proceso continuo (enfoque psicosocial), surge de manera paulatina y en él existen síntomas asociados, que pueden ser: físicos, como fatiga crónica, cefaleas, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso y dolores musculares, entre otros; conductuales, como abuso de drogas, absentismo laboral y comportamientos de

alto riesgo; cognitivos afectivos, entre los que se encuentran irritabilidad, distanciamiento afectivo, celos, incapacidad para la atención y la concentración, pesimismo e indecisión.

Todo lo anterior obliga a la persona a dejar su trabajo o a la empresa a despedir a un trabajador, según refiere Uribe (2010), retomando a Buendía y Ramos; es la consecuencia del colapso físico, emocional y cognitivo, que producen la insatisfacción de un puesto como respuesta al estrés y al agotamiento experimentado.

2.2 Componentes del desgaste ocupacional.

En párrafos anteriores se mencionaron los componentes del *burnout* que según Maslach (referida por Cascio y Guillén; 2010) indica, se presentan en el desarrollo del proceso de este síndrome. Dichos componentes se explican en este apartado.

El primer componente es el cansancio emocional (agotamiento), en el que el individuo presenta una pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste y fatiga. Muchas veces se presenta, como lo mencionan Cascio y Guillén (2010), cuando los trabajadores sienten que ya no pueden dar nada de sí mismos ante el empleo a nivel afectivo, es importante mencionar que puede no presentarse un cansancio físico, pero sí emocional. Es la experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano con las personas.

El segundo componente es la despersonalización, el cual tiene como característica principal una actitud de cinismo, aunque se puede identificar con conductas que denoten irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías hacia las personas destinatarias de los servicios, quienes “son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que lleva a que los culpen de sus problemas” (Casco y Guillén; 2010: 3).

El tercer componente y el que se considera como la culminación del síndrome, es la falta de realización personal o bien, la insatisfacción de logro, que es cuando un trabajador se evalúa negativamente, ya sea porque percibe que no está haciendo su trabajo de una manera favorable o cuando la función que desempeña es limitada, comparada con las habilidades que posee.

Después de conocer los componentes del *burnout*, es importante señalar el curso con el que actúan en el trabajador. Uribe (2008) menciona que primero se debe presentar un agotamiento, ya que es la característica principal para este síndrome; para el autor, este agotamiento proviene de las excesivas demandas de trabajo que se le hacen al empleado. Posteriormente se presenta la despersonalización, esto es, cuando el individuo se desconecta de sus labores, así que dejan de importarle las demandas del exterior; este distanciamiento es una reacción inmediata al agotamiento.

La insatisfacción de logro comienza cuando el trabajador compara lo que tiene o lo que realiza actualmente, con lo que se pensaba que tendría, muchas veces esto se da por las capacidades que él conoce de sí mismo.

2.3 Desarrollo del *burnout*.

Cascio y Guillén (2010), siguiendo el modelo de Gil –Monte y Peiró, mencionan que el proceso de este síndrome se inicia con la aparición de bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y simultáneamente, altos sentimientos de agotamiento emocional.

Esto puede variar en cada individuo, ya que en algunos estos sentimientos pueden presentarse de manera conjunta y en otros casos, llevar un curso en el que primero se presente el agotamiento. Para Cascio y Guillén (2010), la despersonalización puede ser considerada como un mecanismo de defensa o una estrategia de afrontamiento cuando el individuo percibe este agotamiento.

2.3.1. Fases del *burnout*

Existen fases evolutivas de la relación del individuo con el medio laboral, previas al síndrome del *burnout*, en las cuales los componentes mencionados en párrafos anteriores pueden presentarse. Es importante aclarar que, como lo mencionan Cascio y Guillén (2010) desde una perspectiva psicosocial, se establecen diferencias en el orden secuencial, en el que aparecen los síntomas que integran al fenómeno. Estas radican en el síntoma que presentan como primera respuesta al estrés percibido.

Cascio y Guillén mencionan que “el modelo de desarrollo propuesto por Gil-Monte y Peiró mantiene que el proceso de desarrollo del *burnout* se inicia con la aparición de bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y paralelamente, altos sentimientos de agotamiento emocional” (2010: 198). Es muy probable que después aparezcan sentimientos de despersonalización, estos son considerados mecanismos de defensa frente al *burnout*.

Desde la perspectiva evolutiva de la relación del sujeto con el medio laboral, se establece un proceso que consta de 4 etapas diferenciadas, aunque no estancadas, las cuales llevan al síndrome del *burnout*, de las que se hablará en los párrafos siguientes.

- La primera es la fase de entusiasmo, la cual tiene como característica principal que el trabajador tiene expectativas irreales de lo que puede ocurrir.
- La segunda fase es la de estancamiento, en la cual el trabajador enfrenta su realidad, comparándola con sus expectativas, por lo que lleva a una pérdida del idealismo y del entusiasmo inicial.
- La tercera fase es la de frustración, caracterizada principalmente por el cuestionamiento del valor del trabajo en sí mismo y de la motivación, se puede decir que en esta etapa constituye el inicio del síndrome como tal, ya que comienzan los sentimientos de baja realización en el trabajo y el agotamiento emocional.

- La cuarta y última fase del proceso es la apatía, caracterizada por la indiferencia y falta de interés, en la que el individuo ya no tiene aspiraciones y el trabajo no le causa ninguna motivación, por lo cual se produce un distanciamiento emocional y desprecio.

Cascio y Guillén (2010), tomando como base el enfoque transaccional de Gil-Monte y Peiró, conciben al síndrome del *burnout* como una respuesta al estrés laboral percibido, que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva cuando las estrategias de afrontamiento no han sido eficaces para reducir dicho estrés.

2.3.2 Factores desencadenantes

Para el desarrollo del *burnout*, los elementos ambientales, involucrando aquí a la organización, son factores desencadenantes en los que las variables individuales actúan como facilitadores o inhibidoras. Cascio y Guillén (2010) establecen cuatro categorías para su análisis, las cuales serán explicadas en los siguientes párrafos.

La primera categoría es el ambiente físico y contenido del puesto, la cual involucra las demandas estresantes del puesto, así como las características del lugar en el que se desarrolla el trabajador, como pueden ser: el nivel de ruido, vibraciones, temperatura, disponibilidad de espacio físico, los turnos rotatorios, el trabajo nocturno y la sobrecarga laboral.

La segunda categoría incluye a los desempeños de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera, debido a que en muchas ocasiones los trabajadores no tienen bien claras sus tareas y por lo tanto, no conocen las responsabilidades de su puesto. “El denominado estrés de rol está integrado básicamente por dos disfunciones del rol: ambigüedad y conflicto del rol. La ambigüedad de rol es el grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol tiene respecto a él, y puede estar producido por déficit de información. El conflicto de rol se da cuando no se pueden satisfacer simultáneamente expectativas del rol contradictorias” (Cascio y Guillén; 2010: 201).

También existen los estresores que tienen que ver con las nuevas tecnologías que se implementan dentro de una empresa, así como los procesos que se adoptan, los cuales tienen que ver con nuevas herramientas; esto causa estrés y frustración para el trabajador, cuando no recibe la capacitación constante de manera adecuada.

La última categoría son las fuentes extraorganizaciones, lo que incluye la relación trabajo-familia. “El ámbito familiar es el que en términos generales ocupa el lugar central para las personas, en términos de importancia, aunque se dedique con frecuencia mayor tiempo y energías al ámbito laboral” (Guillén y Guil; 2000: 283). Es importante señalar, de acuerdo con lo citado anteriormente, que se debe ayudar al trabajador para que este pueda lograr un equilibrio entre lo laboral y lo familiar, permitiendo que se realicen actividades laborales que involucren a la familia, ya que esto beneficia el rendimiento del trabajador.

2.4 Estrategias de afrontamiento

Existen múltiples maneras para afrontar o combatir el burnout, algunas de manera organizacional, esto quiere decir que se pueden llevar a cabo dentro de la empresa; otras, a nivel personal, en las que la organización ya no se encuentra involucrada directamente.

Cascio y Guillén (2010), citando a Kasl y Parkes, exponen la importancia que tiene el obtener datos antes y después de algún cambio importante en la organización, para combatir y prevenir el *burnout*. Las fases por las que debe pasar esta acción son: reconocer su existencia y la necesidad de acción, identificar las fuentes originarias del *burnout* y por último intervenir sobre el problema.

Existen diferentes programas para el control o manejo del *burnout* dentro de una organización, el problema que se presenta es que en algunos casos estos programas no son llevados a la práctica; en este sentido, “el éxito de la prevención del estrés no sólo depende del contenido de la intervención, sino también de los procesos” (Cascio y Guillén; 2010: 203). Es importante para esta evaluación, que todos los empleados sean activos y participativos y no sean vistos de manera pasiva por su supervisor.

2.4.1 Intervención organizacional

Griffths (mencionado por Cascio y Guillén; 2010) plantea que el proceso de prevención e intervención del *burnout*, debe combinar contenido y procesos, así como estar basado en cinco fases:

- Determinación clara de las funciones de los puestos, objetivos tareas, responsabilidades y plan de trabajo.
- Diagnóstico claro y adecuado en el que se identifiquen los factores de riesgo y grupos de riesgo.
- Medidas de intervención dirigidas a la persona y al trabajo.
- Un abordaje participativo que garantice la implicación y el compromiso tanto de los empleados como de los mandos medios, los empleados deben ser reconocidos como expertos en relación con su propia situación laboral.
- El compromiso de los altos mandos, es decir, que incorporen actividades preventivas para dirigir la compañía.

A partir de estas medidas de prevención, se obtienen algunas de manera organizacional, las cuales tienen como objetivo disminuir las exigencias y aumentar el control en el trabajo; de manera personal existen medidas que aumentan la capacidad para controlar la situación, las cuales tienen como objetivo “identificar la percepción individual de los factores estresantes, modificar los patrones de respuesta a estos

factores, así como desarrollar habilidades sociales y de comunicación” (Cascio y Guillén; 2010: 203).

Como ya menciono en párrafos anteriores, existen estrategias de afrontamiento desde el ámbito organizacional, estas tienen una implicación en el rediseño del desarrollo organizacional y ayudan a transformar diferentes aspectos que contribuyan a reducir el nivel de *burnout* en determinadas situaciones.

Cascio y Guillén (2010) mencionan que estas estrategias laborales deben permitir:

- Cuidar los aspectos a nivel de ergonomía, esto es, un entorno físico apropiado para realizar las tareas, un marco físico que proporcione comodidad y disminuya el estrés.
- Una planificación para efectuar las labores, así como gestionar el tiempo para poder establecer las prioridades.
- La mejora de las condiciones de trabajo.
- Otorgar las responsabilidades de acuerdo con el perfil.
- Crear mecanismos que permitan revisar el funcionamiento de la organización.
- Definir las tareas.
- Hacer partícipes a los trabajadores en la toma de decisiones.

Cascio y Guillén (2010) exponen que existen varios elementos en la organización que pueden ser causa del *burnout* en los trabajadores, algunos de estos elementos no pueden ser controlados directamente por el individuo, de ahí la importancia de contar con una intervención adecuada para prevenir el fenómeno del *burnout*.

Es importante mencionar que existen aspectos en los que ya la organización no se encuentra directamente relacionada con este fenómeno, como lo mencionan Guillén y Guil (2000), sino que pueden desencadenarse de las características que cada sujeto posea. De aquí surge la importancia de la selección del personal para ser asignada en los diferentes puestos, esto debe hacerse tomando en cuenta las características individuales, ya que un alto nivel de estrés está determinado por la inadecuación de las características de la persona y la tarea desempeñada.

2.4.2 Estrategias personales

Después de mencionar la importancia de las estrategias de afrontamiento a nivel organizacional, es necesario mencionar que existen también diversas estrategias individuales para el afrontamiento del *burnout*.

Cascio y Guillén (2010) establecen tres opciones para intervenir en el fenómeno del *burnout*, las cuales se basan en la modificación de la valoración de las situaciones estresantes. Es importante aclarar que el *burnout* comienza con el estrés, por lo tanto, es importante comenzar a combatir esta última condición.

En el ámbito de la psicología, existen variadas estrategias que resultan útiles para el afrontamiento del fenómeno del *burnout*. Entre estas técnicas de afrontamiento existen algunas de relajación, meditación, *biofeedback*, técnicas cognitivas y de autocontrol y el desarrollo de hábitos de salud. A continuación se explicarán algunas de ellas.

Cascio y Guillén mencionan que dentro de las técnicas de relajación y meditación, la más conocida es la relajación progresiva, elaborada por Jacobson y “consiste en hacer que la persona sea capaz de identificar el estado de tensión de cada parte de su cuerpo mediante ejercicios físicos de contracción y relajación” (2010: 206). Complementario a esto, se pueden utilizar técnicas de aprendizaje de formas adecuadas de respiración.

Dentro de las técnicas que se pueden aplicar individualmente esta el *biofeedback* que, como lo mencionan Guillén y Guil (2000), tiene como objetivo que el individuo logre interpretar la información biológica que se le proporciona y la use para adquirir control sobre los procesos biológicos.

Las técnicas cognitivas y de autocontrol ayudan al individuo, ya que los componentes cognitivos que se encuentran relacionados en alguna situación estresante, son variados y pueden estar alterados en algunos puntos del proceso, Cascio y Guillén (2010) mencionan que Mayor y Labrador señalan tres de estas técnicas: detención del pensamiento, que se puede utilizar cuando el individuo comienza con una serie de pensamientos reiterativos que dificultan resolver la

situación; solución de problemas, la cual trata de ayudar a las personas a resolver problemas y tomar decisiones adecuadas, identificando el problema; por último, la reestructuración cognitiva, la cual brinda procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe una situación.

En muchas ocasiones y como última alternativa, se contempla la posibilidad de plantear a las personas afectadas por el síndrome del *burnout*, “un cambio de estilo de vida, es decir, se les recomienda que abandonen la labor diaria y cotidiana y que pasen más tiempo con sus familias o solos.” (Guillén y Guil; 2000: 289).

Al mencionar el fenómeno del *burnout* y las técnicas de afrontamiento, es importante mencionar que existen algunos estilos de personalidad y habilidades propias de afrontamiento que ayudan amortiguar este fenómeno. Guillén y Guil (2000) señalan al respecto que los sujetos con personalidad descrita como dura, están mejor equipados para afrontar situaciones altamente estresantes. Las características principales de este estilo de personalidad son implicación, control y desafío.

2.5 Medición del *burnout*

A lo largo del tiempo, se han desarrollado diversos instrumentos para la medición del *burnout*, aunque el más utilizado, según lo mencionan Guillén y Guil (2000), es el Maslach Burnout Inventory (MBI), este instrumento determina la frecuencia e intensidad de los tres aspectos que conforman el fenómeno, los cuales son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Este instrumento, en su primer formato, estaba compuesto por 47 ítems, después de algunas modificaciones y adecuaciones el formato quedó reducido a 22 reactivos divididos en tres subescalas que corresponden a sendos síntomas del *burnout*, los cuales quedaron subdivididos de la siguiente manera: 9 ítems para agotamiento emocional, 5 para despersonalización y 8 para realización personal.

“Actualmente se han desarrollado escalas enfocadas a contextos más definidos y poblaciones particulares. Tal es el caso de los instrumentos desarrollados para la evaluación del *burnout* en población mexicana” (Uribe; 2008: 168). Uno de estos instrumentos es la escala desarrollada por Uribe (2008)

2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral.

En párrafos anteriores se mencionó la importancia que tiene el que un empleado tenga satisfacción en el puesto que realiza, incluyendo aquí la satisfacción con la empresa, el salario y las políticas de la organización, siendo estos componentes fundamentales de la satisfacción laboral.

La parte contraria de la satisfacción laboral es la insatisfacción en el empleo, siendo esta “el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo” (Granda; 2006: 118). Existen varios factores desencadenantes, como lo son las deficientes relaciones de trabajo, un salario bajo o la presión, entre otros; estos elementos no se pueden generalizar en todas las personas, ya que influye la personalidad, así como la perspectiva que el individuo tiene de su empleo.

En el mismo orden de ideas, Landy y Conte (2006) exponen la propuesta de Bussing sobre que se pueden presentar la satisfacción y la insatisfacción en los empleados dentro de una empresa, en las que influyen las condiciones de esta, así como las propias características individuales. Estas formas de satisfacción son:

- 1) La satisfacción progresiva: en la cual la persona se siente satisfecha con su empleo, aún mantiene aspiraciones y expectativas que la motivan a superarse día con día, se puede decir que aunque cuente con un nivel de satisfacción, existen situaciones por las que busca la manera creativa de superarse.
- 2) Posterior a esta, se encuentra la satisfacción estable, en la que el individuo ya alcanzó un nivel de estabilidad y satisfacción en su empleo, por lo tanto, la parte creativa y de aspiración la aprovecha en aspectos ajenos a la organización.
- 3) La satisfacción conformista es aquella en la que tal vez el individuo tenía altas expectativas, mismas que dentro de la organización no se pudieron llevar a cabo; por lo tanto, el individuo hace una adecuación a estas para poder mantenerse estable dentro de la organización, conformándose con lo que puede obtener.
- 4) Después de la satisfacción, se encuentra la insatisfacción; la primera mencionada por Landy y Conte (2006) es la insatisfacción constructiva, en la que el individuo se siente insatisfecho con su trabajo, mantiene un nivel de

aspiración aunque sus logros sean bajos, esto lo motiva a buscar alternativas, ser persistente y solucionar los problemas que se lleguen a presentar.

- 5) La insatisfacción fija es descrita como el estado en el que el individuo ya no hace nada por mejorar, pero tampoco se decide a abandonar el trabajo, aunque constantemente piensa que no ha podido alcanzar sus objetivos.
- 6) Por último, se describe la pseudo-satisfacción, estado en el que la persona siente insatisfacción cada que intenta solucionar o enfrentar un problema y no puede. Este puede ser un mecanismo de defensa adaptativo del individuo.

Es muy importante tener en cuenta que esta satisfacción o insatisfacción puede llegar a depender de las expectativas que la persona tenga de un empleo y de la manera en la que lo llevará a cabo, ya que como se explicó, algunos de los estilos de satisfacción dependen principalmente de las expectativas.

Landy y Conte (2006), citando a Bussing, mencionan que las formas de satisfacción conformista y la satisfacción constructiva son las más comunes dentro de una organización, La primera se identifica por individuos que están atentos y con energía y son apropiados para cualquier cambio que se presente, mientras que los conformistas tienen poca voluntad para adaptarse a nuevas situaciones, esto representa un problema para las organizaciones que intentan hacer el trabajo con menos personal, haciendo el cambio más difícil.

2.7 Calidad de vida en el trabajo.

La preocupación sobre la calidad de vida en el trabajo cobró interés a partir de los años setentas en Estados Unidos de América, “a partir de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo, prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida” (Segurado y Agulló; 2002: 828).

La calidad de vida en el trabajo se ha dividido en dos perspectivas metodológicas para su estudio: la calidad de vida del entorno del trabajo y la perspectiva de la calidad de vida psicológica, ambas difieren en los objetivos del propósito por mejorar la calidad de vida en el trabajo. La primera tiene como meta conseguir la mejora de la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales, mientras que la segunda se enfoca en la satisfacción, el bienestar y la salud del individuo, anteponiendo esto a los intereses de la organización.

Segurado y Agulló (2006) citando a Katzell y cols., definen que un trabajador tiene calidad de vida laboral cuando experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien, ya que “siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada, de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos, de acuerdo con sus valores personales” (Segurado y Agulló; 2002: 830).

Existen indicadores que ayudan a evaluar la calidad de vida en el trabajador, algunos de estos son los que describen Segurado y Agulló (2002) los cuales están

clasificados en cuatro categorías que involucran las características individuales como las de la organización.

La primera es la categoría individual, en la que entran las características personales, el nivel de motivación que mantiene, las expectativas que puede llegar a presentarse su empleo, actitudes hacia el trabajo, la calidad de vida percibida, así como el compromiso que tiene con la organización.

El medio ambiente del trabajo es muy importante para evaluar la calidad de vida laboral, es por eso que se encuentra en la segunda categoría, en la cual, como ya se mencionó en párrafos anteriores, la ergonomía y las condiciones de trabajo son muy importantes. Es necesario llevar a cabo un análisis de puestos de la organización, explicarle al trabajador cuando existen cambios de tecnología, delimitar las funciones de los puestos, así como unas condiciones de trabajo que propicien en bienestar de los trabajadores.

La tercera categoría que forma parte de la calidad humana es la organización en sí, en la que se incluye una evaluación del clima laboral, una estructura de trabajo, un organigrama definido, la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, los factores psicosociales, así como una claridad en los canales de comunicación.

La última categoría es el entorno sociolaboral, integrando en este las políticas de la organización, la estabilidad laboral que el individuo percibe, la calidad de vida, el

bienestar de los trabajadores, la prevención de los riesgos laborales y las variables sociodemográficas.

Se puede concluir entonces que el objetivo de la calidad de vida laboral se enfoca en alcanzar una mayor humanización en el trabajo, diseñando puestos más ergonómicos, condiciones de trabajo seguras y saludables, así como organizaciones democráticas, participativas, que satisfagan las necesidades y demandas de sus empleados, brindando oportunidades de desarrollo profesional y personal.

Tonon (2008) afirma que la calidad de vida se enfoca en un abordaje psicosocial, mismo que tiene tintes objetivos y subjetivos, en los primeros se incluyen las medidas culturales del bienestar, mientras que los subjetivos se incluye la satisfacción, de acuerdo con la importancia y las expectativas de cada individuo.

Por lo tanto, después de lo explicado en este apartado, la calidad de vida en el empleo es lo contraria al fenómeno del *burnout*, ya que este tiene carga negativa en el empleado, mientras que el primero conlleva una carga positiva.

2.8 Estrés y desgaste ocupacional.

Para abordar este tema, es necesario aclarar que el estrés laboral siempre va a estar relacionado con el *burnout*, ya que este es la consecuencia negativa del estrés, pueden existir casos en lo que en ese momento el individuo ya no presente estrés laboral, pero sí el fenómeno del *burnout*, esto quiere decir que la persona ya se

encuentra muy consumida, pero anterior a esto sí presentó altos niveles de estrés laboral.

Existe la parte positiva de afrontar al estrés laboral. Cascio y Guillén (2010: 197), citando a Schaufeli, definen al *engagement* como “un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por el vigor de la dedicación y la absorción”. En la definición de este término se puede notar la carga positiva que tiene, ya que es caracterizado por la energía, la implicación y la eficacia de los trabajadores al desarrollar su puesto.

El *engagement* (en inglés, compromiso) es un estado cognitivo-afectivo que es persistente a medida que el tiempo transcurre y está enfocado en tres aspectos positivos: el vigor, la absorción y la dedicación. El primero se refiere a los altos niveles de energía que presenta el individuo cuando realiza su trabajo, así como la persistencia y las ganas por realizar bien sus tareas; la segunda hace énfasis en la concentración del trabajo, relacionada con la sensación de que el tiempo transcurre muy rápidamente; por último y de igual importancia, la dedicación se manifiesta mediante altos niveles de significados del trabajo, orgullo e inspiración.

Hasta este punto, se han revisado los elementos fundamentales que incluyen y relacionan al fenómeno del *burnout*, como lo es el estrés laboral, situación que se le antepone a este fenómeno, sin olvidar la importancia que tiene la personalidad y la capacidad de afrontamiento de cada persona, así como las distintas estrategias que se pueden llevar a cabo dentro de la organización, involucrando en ella todos los

aspectos y de manera individual, diferentes formas de prevenir o atacar el fenómeno del *burnout*.

El instrumento que se utilizó para la medición del *burnout* en el contexto descrito en el marco de referencia, es la Escala de desgaste ocupacional (EDO), que fue diseñada por Uribe (2010).

En el siguiente capítulo se describirán a detalle el proceso que se llevó a cabo para la medición de ambas variables, así como la relación existente entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, que presentan los empleados de una empresa de productos de belleza y cuidados personales de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

CAPITULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El presente y último capítulo de este estudio está conformado por dos apartados. En el primero se detallarán los principales aspectos y características de la estrategia metodológica mediante la cual se alcanzó el objetivo general de la investigación, se dio respuesta a la pregunta formulada en el planteamiento del problema, y de manera importante, se corroboró la hipótesis nula.

De igual manera, se mostrará el proceso que se siguió para la determinación de los sujetos a quienes se aplicaron los instrumentos de medición de las variables psicológicas relevantes en el presente estudio.

En el segundo apartado de este capítulo, se procederá a la presentación de los resultados obtenidos, es decir, se hará un análisis estadístico de los datos obtenidos de cada una de las dos variables y estos, serán interpretados desde la perspectiva teórico/conceptual que se describe en los capítulos uno y dos del presente informe de investigación.

3.1 Descripción metodológica

La estrategia metodológica incluye el enfoque, el tipo, el diseño de la indagación y el alcance, asimismo, se describirá la técnica que se empleó para la recolección de datos.

3.1.1 Enfoque cuantitativo

Algunas de las cualidades fundamentales que posee el enfoque cuantitativo y que caracterizan a la presente indagación, son las siguientes:

1. El investigador o investigadora plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno, aunque en evolución; las preguntas de investigación giran sobre cuestiones específicas.
2. El investigador, después de plantear el problema de estudio, considera lo que se ha investigado anteriormente, por lo tanto, se lleva a cabo una revisión de la literatura y se construye un marco teórico.
3. Del marco teórico construido se deriva una o varias hipótesis.
4. La hipótesis se somete a prueba mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados.
5. Se generan hipótesis antes de recolectar y analizar los datos.
6. La recolección de datos se fundamenta en la medición de las variables o conceptos tenidos en las hipótesis.

7. Esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.
8. Los datos recabados se representan en forma de números, ya que son productos de mediciones y se deben analizar por métodos estadísticos.
9. Los análisis cuantitativos se interpretan con base en las hipótesis iniciales y la teoría previa, por lo tanto, esta interpretación constituye en una explicación de cómo los resultados encajan en la teoría ya existente (Hernández y cols.; 2014).

3.1.2. Investigación no experimental.

El presente estudio es no experimental, ya que no se manipularon las variables de investigación ni se hicieron variar de forma intencionada; ambas (estrés y desgaste ocupacional) se estudiaron en su contexto natural.

Según Hernández y cols. (2014), una de las características principales del estudio no experimental, consiste en que no se genere ninguna situación, sino que se observan e investigan las ya existentes, no provocadas intencionalmente.

En los estudios no experimentales, es muy probable que las situaciones a investigar ya existan, tal es el caso del estrés y el desgaste ocupacional. Por lo tanto, las características individuales de las personas de estudio no son intencionadas ni existen situaciones creadas con la intención de que ambas variables surjan.

3.1.3 Diseño transversal.

Dentro de las investigaciones no experimentales, se presentan las de tipo transversal, las cuales, afirman Hernández y cols. (2014), son aquellas que recolectan los datos en un momento único, y tienen como propósito describir las variables y analizar la incidencia que tienen en algún momento dado, así como darse cuenta si llegan a tener relación.

El estudio que se realizó es de tipo no experimental transversal, ya que los datos numéricos que se recolectaron por medio de las diferentes pruebas aplicadas al personal, fueron en un solo momento y en una sola aplicación

Este tipo de investigación tiene tres alcances que pueden ser: exploratorio, descriptivo y correlacional; en el siguiente apartado se describirá y se dará una explicación del tipo de diseño transeccional al que corresponde la presente investigación.

3.1.4. Alcance correlacional.

Como ya se mencionó anteriormente, uno de los alcances de la investigación no experimental transversal, puede ser el correlacional, el cual, según Hernández y cols. (2014), tiene como finalidad “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández y cols.; 2014: 93)

Una de las características principales de este tipo de alcance es que primero se debe medir cada una de las variables de estudio (en este caso, estrés y desgaste ocupacional); después cuantificar, analizar y establecer las vinculaciones de ambos.

Estos estudios deben estar sustentados en una hipótesis, ya que es lo que se somete a prueba de estudio

3.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En toda investigación se tiene que hacer referencia de los instrumentos con los que se levantó la información de campo. En este caso, se emplearon pruebas estandarizadas, las cuales son instrumentos ya desarrollados por especialistas en la investigación, que pueden ser utilizados para la medición de las variables.

Algunas de las ventajas de las técnicas estandarizadas son que ya tienen estudios estadísticos que prueban su confiabilidad y validez. Esto es un requisito indispensable para la validación del proceso de investigación.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere, según Hernández y cols. (2014), al grado en el que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. Asimismo, la validez de un instrumento garantiza que mide efectivamente lo que quiere medir y no otra variable.

Los instrumentos utilizados en esta investigación cuentan con estas características primordiales y necesarias para que el estudio sea objetivo. Los instrumentos utilizados fueron: para la medición de la primera variable, estrés, se empleó la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS), la cual está estandarizada en México, en una muestra que fue tomada en todo el país; la confiabilidad es de 0.70, la cual se calculó con el procedimiento alfa de Cronbach. Los parámetros de estandarización que utiliza son percentiles y puntajes T y, en el caso de la validez, esta prueba se encuentra certificada a través de tres procedimientos: de contenido, de constructo y concurrente.

La prueba AMAS tiene varias versiones: AMAS-A para adultos en general, AMAS-C para estudiantes universitarios y AMAS-E para adultos mayores. En el caso del presente estudio se utilizó la AMAS-A, ya que es la más conveniente para trabajadores adultos. La prueba se conforma por 36 reactivos, los cuales a su vez se dividen en cinco escalas: ansiedad total, ansiedad fisiológica, inquietud/hipersensibilidad, preocupaciones sociales-concentración y una de mentira. Se administró esta prueba debido a que el principal indicador subjetivo-emocional del estrés es la ansiedad.

Para la segunda variable, desgaste ocupacional, se utilizó La Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) elaborada por Jesús Felipe Uribe Prado. En el 2010 fue estandarizada en México en trabajadores mexicanos adultos y solo da resultados en puntajes T.

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

La escala está compuesta por 87 reactivos, los cuales se dividen en tres escalas para medir el desgaste ocupacional: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro, las cuales representan las tres dimensiones del *burnout*.

3.2 Descripción de la población

Después de conocer algunas de las características principales de los instrumentos utilizados, es de gran utilidad hacer una breve descripción de los sujetos con los que se llevó a cabo el estudio.

Se define como población según Hernández y cols., al “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández y cols.; 2014: 174).

En el caso del presente estudio, la población está conformada por ochenta y nueve adultos de ambos sexos, cuarenta hombres y cuarenta y nueve mujeres, con edades comprendidas entre 18 y 50 años; la mayoría de ellos son provenientes de familias de un nivel socioeconómico medio.

Es importante, para el presente estudio, mencionar que aproximadamente el 40% de los sujetos mencionados anteriormente tienen una antigüedad laboral de 1 a 6 meses.

En el presente estudio, no se realizó ningún proceso de muestreo, ya que se investigó al total de los trabajadores que pertenecen a la organización.

3.3. Descripción del proceso de investigación

La investigación inició cuando la investigadora observó en la empresa examinada, que los empleados de la misma mostraban comportamientos que caracterizan al fenómeno denominado estrés. Observó asimismo, algunas evidencias que podrían suponer la presencia de desgaste ocupacional.

Con tales evidencias de campo, se elaboró el proyecto de investigación, cuyo objetivo fue establecer la relación existente entre ambas variables.

Inicialmente se investigaron antecedentes de investigaciones similares a la presente, posteriormente, se formuló el planteamiento del problema a estudiar, así como la formulación de una hipótesis de trabajo y una nula.

Después, se procedió a elaborar dos capítulos teóricos, uno por cada variable. En cada capítulo se enfatizó la naturaleza, las causas y las consecuencias de los fenómenos investigados.

Se seleccionaron, más tarde, los instrumentos de recolección de datos correspondientes a cada variable, los cuales fueron aplicados a todos los trabajadores de la empresa, de manera individual y colectiva, ya que se tuvo que adecuar a las necesidades de la empresa, realizándose en un periodo de 15 días

Se calificó cada una de las pruebas de manera manual, posteriormente se realizó un vaciado de datos en una hoja de Excel que contenía el nombre de cada sujeto y los puntajes T obtenidos en los test. Después de tener todos los datos, se procedió a obtener las medidas de desviación estándar y de tendencia central de cada una de las subescalas que conforman dichas pruebas.

Por último, se obtuvieron los porcentajes de puntajes preocupantes de ambas variables; después se realizó la correlación entre ellas. Cabe mencionar que dentro de este proceso se realizaron 5 gráficas, las cuales muestran la media aritmética de cada una de las variables, el porcentaje de los resultados preocupantes y, por último, la correlación entre ambas variables.

A partir de estos datos se procedió al análisis estadístico de la información, así como la interpretación, la cual facilitará al lector la comprensión del estudio.

3.4. Análisis e interpretación de resultados.

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

En congruencia con la metodológica científica, los resultados de la investigación se organizaron en tres categorías: la primera se denomina el estrés, la segunda consiste en los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, en último lugar se presenta la correlación entre las dos variables anteriores

3.4.1 El estrés

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

Respecto a los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la prueba AMAS, 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/hipersensibilidad, se encontró una media aritmética de 49. La media es la suma de un conjunto de datos, dividida entre el número de medidas (Elorza; 2007).

Además de ello, se obtuvo la mediana, que es el valor medio de un conjunto de valores ordenados: el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas (Elorza; 2007). Este valor fue de 48.

De acuerdo con este mismo autor, la moda es la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones. En cuanto a esta escala, la moda fue de 42.

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

Adicionalmente, en la escala de ansiedad fisiológica se encontró una media de 45, una mediana de 39 y una moda de 39. La desviación estándar fue de 10.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/concentración se encontró una media de 46, una mediana de 45 y una moda de 51. La desviación estándar fue de 12.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 49, una mediana de 51 y una moda de 51. La desviación estándar fue de 11.

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

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que la media de los sujetos estudiados se encuentra dentro del rango normal, ya que las medias aritméticas de las subescalas o promedios caen dentro de tal rango.

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

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

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 11% de los sujetos se ubican por arriba del puntaje T 60; en la subescala de ansiedad fisiológica el porcentaje de sujetos es de 11%; mientras que en la subescala de preocupaciones sociales/estrés

es de 14%; finalmente, dicho índice en la escala de ansiedad total es de 11%. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

Los resultados mencionados anteriormente muestran que no existe porcentaje significativo o a considerar, ya que se encuentran dentro de los parámetros de normalidad.

3.4.2. Indicadores del desgaste ocupacional (*burnout*)

Una definición actual que satisface los requisitos del presente estudio, con respecto al desgaste ocupacional, es la sustentada por los autores Maslach y Jackson, quienes lo definen como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en las personas cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad” (citados por Uribe; 2010: 2).

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

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 49, una mediana de 48, una moda de 48 y una desviación estándar de 10.

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

Asimismo, en la escala de despersonalización se obtuvo una media de 52, una mediana de 49, una moda de 46 y una desviación estándar de 10.

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

Finalmente, en la escala de insatisfacción de logro se obtuvo una media de 47, una mediana de 44, una moda de 41 y una desviación estándar de 9.

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

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

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que las medias aritméticas de dicha investigación se encuentran dentro del rango normal, ya que ninguna excede de 60.

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

En la escala de agotamiento, el 11% de sujetos se encuentra por arriba del puntaje T 60; en la escala de despersonalización, el porcentaje fue de 24% y finalmente, en la escala de insatisfacción de logro, el 5%. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

En función de los datos anteriores, se puede afirmar que los indicadores del desgaste ocupacional evaluados en esta población no son significativos para esta investigación, ya que los porcentajes no son significativos.

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

Diversos autores han afirmado la relación que se da entre el desgaste ocupacional y el estrés. Bernaldo y Labrador (2008), en su investigación realizada, llegaron a la conclusión que se presentó una alta correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional.

Otra investigación efectuada con las mismas variables fue realizada por Castillo (2011) cuyos resultados indicaron que no existe una relación significativa entre el estrés y el desgaste ocupacional.

En la presente investigación, realizada en una empresa dedicada a la venta de productos de belleza y cuidado personal, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de correlación de 0.21, de acuerdo con la prueba “r” de Pearson.

Esto significa que entre el estrés y la escala mencionada existe una correlación positiva débil, con base en la clasificación de correlación que plantean Hernández y cols. (2014).

Para conocer la relación que existe entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, se obtuvo la varianza de factores comunes (r^2), donde mediante un

porcentaje se indica el grado en que las variables se encuentran correlacionadas. Para obtener esta varianza, solamente se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la “r” de Pearson (Hernández y cols.; 2014).

El resultado de la varianza fue de 0.46, lo que significa que entre el estrés y la escala de agotamiento hay una relación del 5%.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.01 según la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre el estrés y la escala referida, existe una ausencia de correlación.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.00, lo que significa que entre el estrés y la escala de despersonalización hay una relación de 0%.

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.01 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Lo anterior denota que entre el estrés y la escala mencionada, existe una ausencia de correlación.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.00, lo que significa que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una relación de 0%.

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

En función de lo anterior, se puede afirmar que el nivel de estrés no se relaciona de forma significativa con los indicadores del desgaste ocupacional.

Por lo tanto, se confirma la hipótesis nula, la cual plantea que no existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y las tres subescalas de indicadores psicológicos del desgaste ocupacional que presentan los empleados de una empresa de productos de belleza y cuidados personales de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

CONCLUSIONES

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

Los objetivos particulares 1 al 5, referidos a la descripción de la naturaleza del fenómeno denominado estrés se cubrieron de manera suficiente en el capítulo teórico 1. En esa parte se mencionó la importancia de tal concepto, de sus causas y efectos en el desarrollo de las personas.

Los objetivos particulares 6 al 10, relacionados con los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, se lograron en el desarrollo del capítulo teórico 2. Los principales conceptos, así como los desarrollos teóricos referidos a tal variable, fueron expuestos con la profundidad que un informe de investigación requiere.

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

Asimismo, el objetivo que establece la evaluación de la variable denominada indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, se alcanzó con la aplicación de la prueba estandarizada cuyo nombre es EDO, la cual fue descrita, al igual que la anterior, en el apartado de las técnicas e instrumentos de medición.

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

Como aspecto relevante de los resultados obtenidos, se puede decir que en la variable denominada estrés, se encontró que la población tiene un nivel considerado normal. Con respecto a la segunda variable del presente estudio, es decir, los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, los resultados indican que la población del presente estudio no presenta evidencias significativas de los mismos, por lo que se menciona que no existe desgaste ocupacional.

Finalmente, es posible sostener que los resultados difieren de lo que se establece en la literatura psicológica actual, es decir, lo encontrado por la investigadora no consolida lo establecido por dicha disciplina científica.

Como conclusión, con base en los resultados obtenidos, se puede afirmar que la manera en la que la empresa está dirigiendo a su personal es la indicada, ya que no se encontraron resultados preocupantes en ninguna de las variables.

BIBLIOGRAFÍA

- Cascio Pirri, Andrés; Guillén Gestoso, Carlos (Coords.). (2010)
Psicología del trabajo.
Editorial Ariel. Barcelona.
- Castillo Chávez, Adriana. (2011)
Correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los elementos de la policía municipal de Uruapan, Michoacán.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.
Uruapan, Michoacán, México.
- Elorza Pérez-Tejada, Aroldo. (2007)
Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y la salud.
Editorial Cengage Learning. México.
- Fontana, David. (1992)
Control del estrés.
Editorial Manual Moderno. México.
- Guillén Gestoso, Carlos; Guil Bozal, Rocío. (2000)
Psicología del trabajo para las relaciones laborales.
Editorial McGraw-Hill. México.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2014)
Metodología de la investigación.
Editorial McGraw-Hill. México.
- Ivancevich, John; Matteson, Michael. (1985)
Estrés y trabajo.
Editorial Trillas. México.
- Landy, Frank; Conte, Jeffrey. (2006)
Psicología Industrial.
Editorial McGraw-Hill. México.
- Lazarus, Richard S.; Lazarus, Bernice N. (2000)
Pasión y Razón: la comprensión de nuestras emociones.
Editorial Paidós. España.
- Palmero, Francesc; Fernández, Enrique; Chóliz, Mariano. (2002)
Psicología de la motivación y la emoción.
Editorial McGraw-Hill. España.

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

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

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

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

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

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

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

MESOGRAFÍA

Bernaldo de Quirós, Mónica; Labrador, Francisco J. (2008)

“Relaciones entre estrés laboral, burnout y síntomas psicopatológicos en los servicios de urgencia extrahospitalaria del área 9 de Madrid”

Anuario de Psicología Clínica y de la Salud / Annuary of Clinical and Health Psychology, 4, 53-61.

Recuperado de http://institucional.us.es/apcs/doc/APCS_4_esp_53-61.pdf

Granda Carazas, Eloy. (2006)

“La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento académico”.

Recuperado de

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

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

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

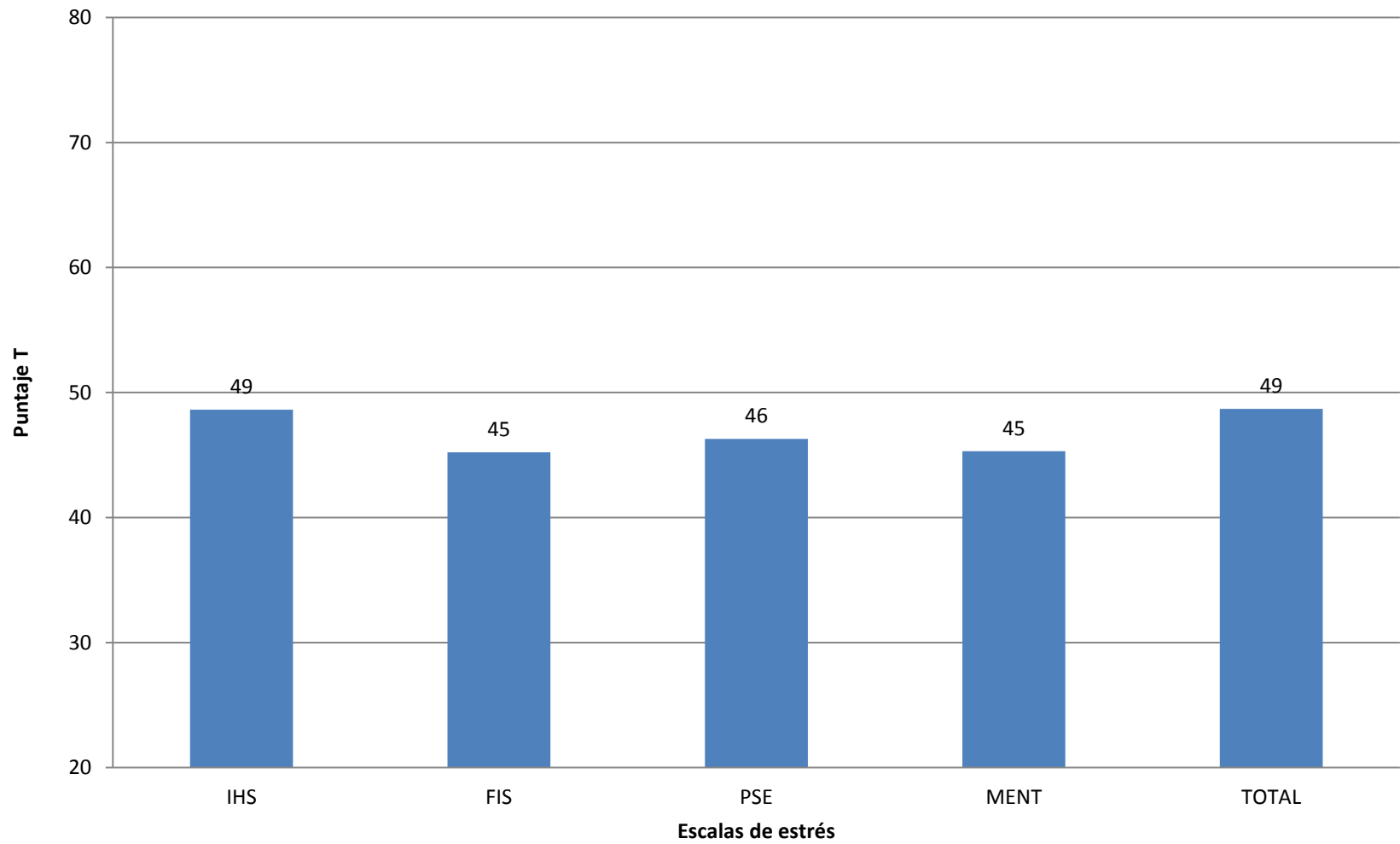
Revista Psicothema, vol. 14, núm. 4, 2002, pp. 828-836.

Universidad de Oviedo, España. Recuperado de

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

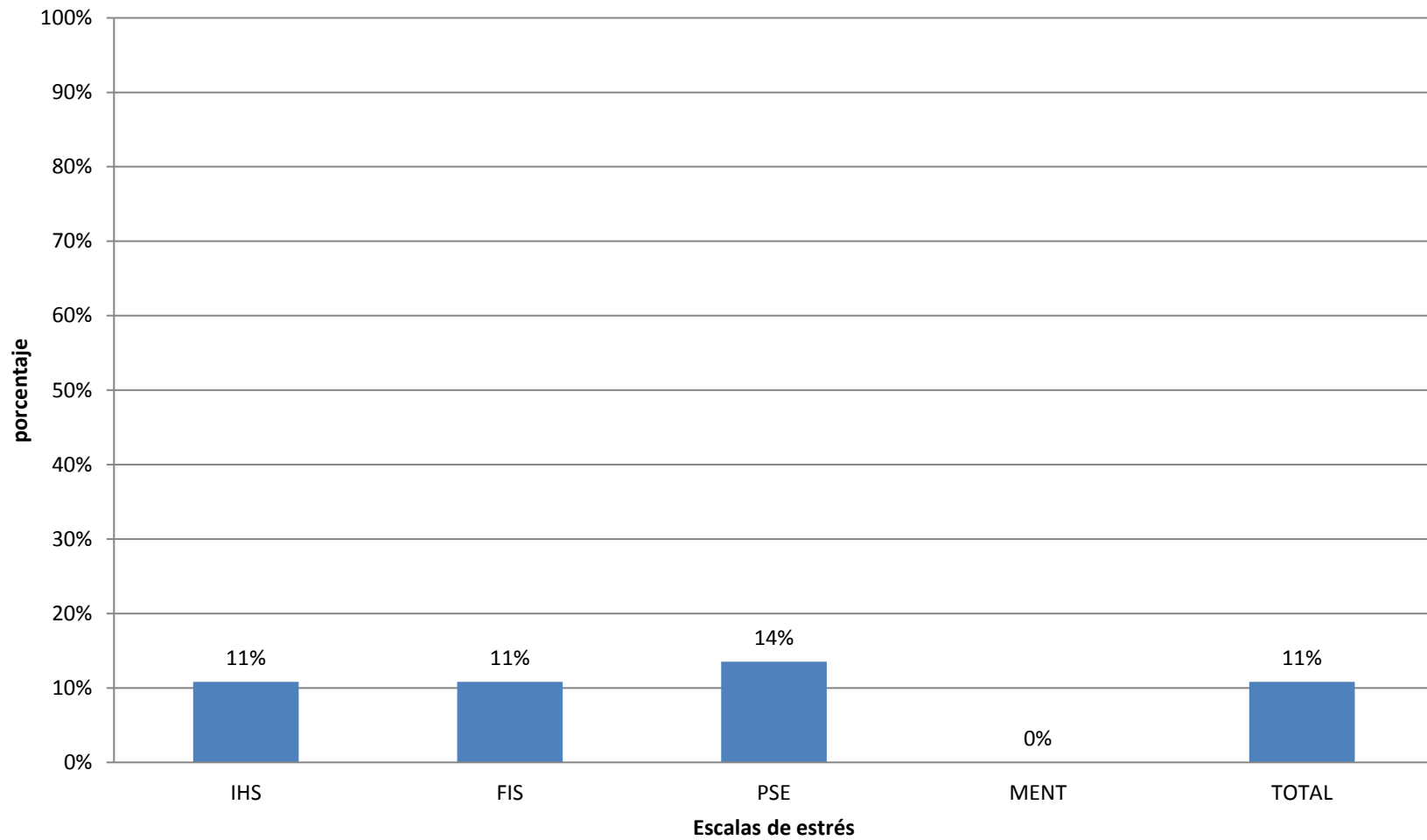
ANEXO 1

Media aritmética de las escalas de estrés



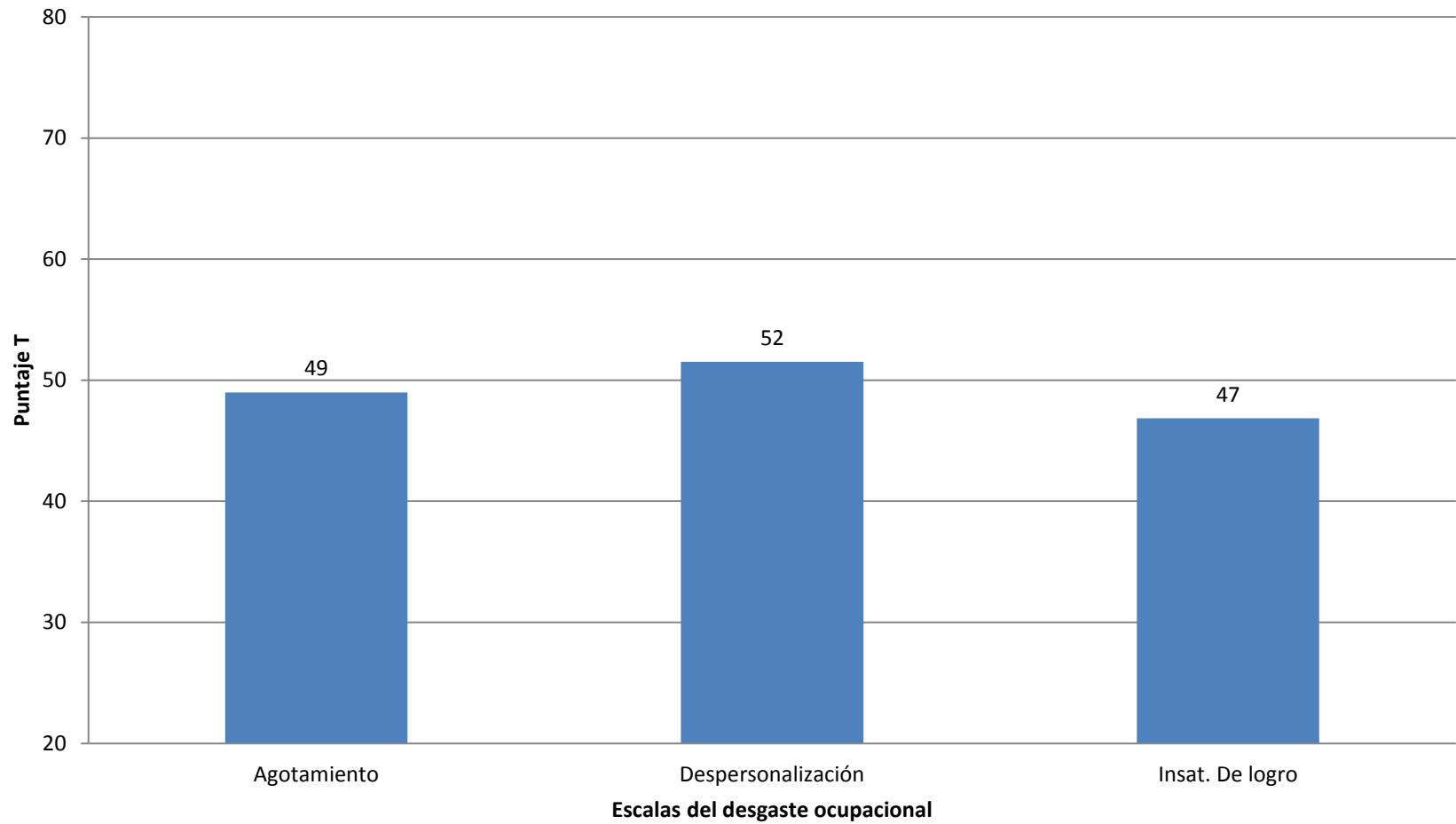
ANEXO 2

Porcentajes de sujetos con puntajes altos en las escalas de estrés



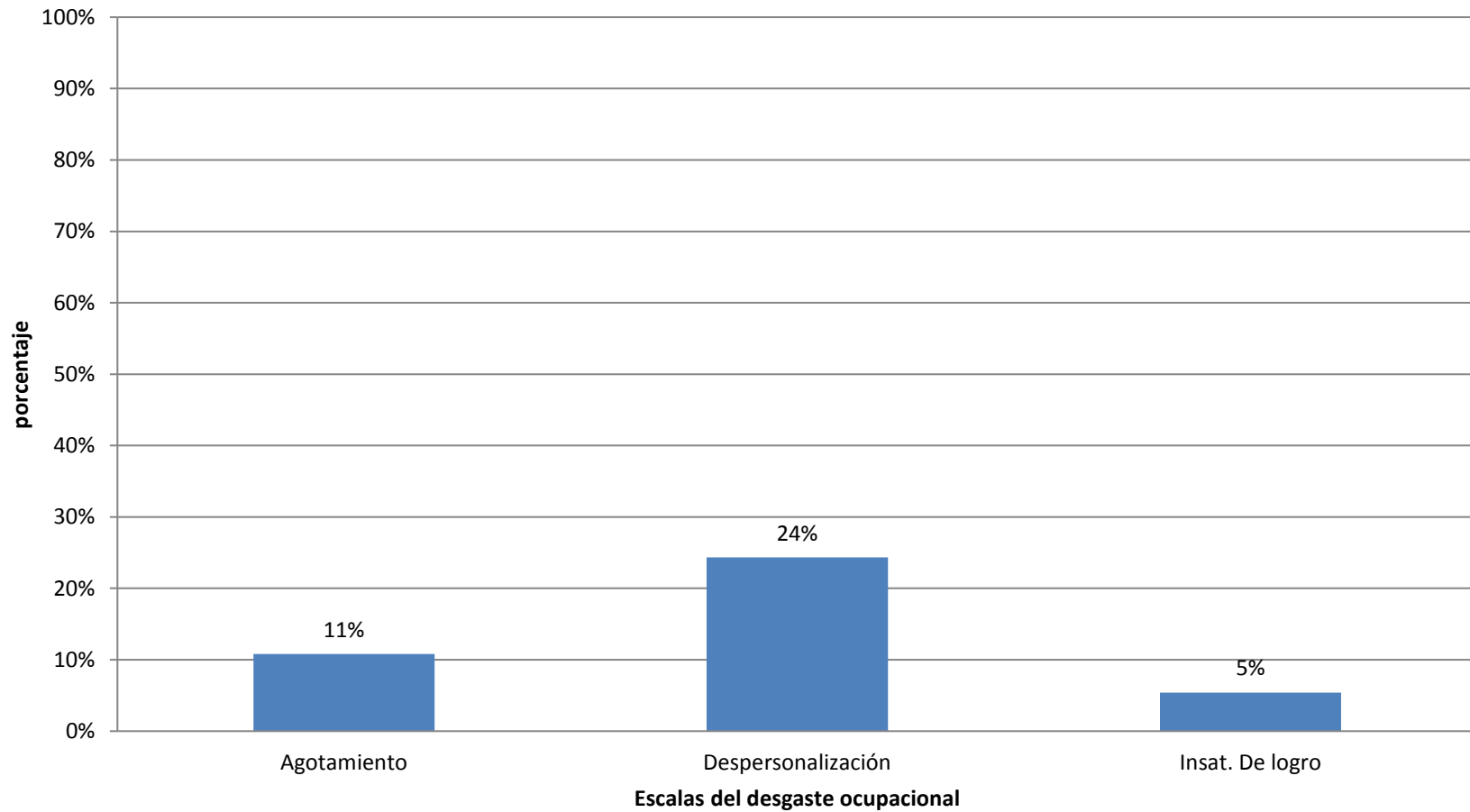
ANEXO 3

Media aritmética de los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional



ANEXO 4

Porcentajes de sujetos con puntajes altos de indicadores psicológicos del desgaste ocupacional



ANEXO 5

Correlación entre el estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional

