



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

INCORPORACIÓN NO. 8727-25 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**CORRELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESGASTE
OCUPACIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL MANSIÓN DEL
CUPATITZIO DE URUAPAN, MICHOACÁN**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciada en Psicología

Iris Betzabé Torres Cerda

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez

Uruapan, Michoacán, a 11 de septiembre del 2012.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi madre y a mi abuela, porque creyeron en mí y me han hecho salir adelante apoyándome en todo, y en gran parte gracias a su ayuda he salido victoriosa, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi vida y de mi carrera.

Gracias por haber fomentado en mí el deseo de triunfo y superación en la vida.

También quiero agradecer a mis asesores del seminario, por haber resuelto mis dudas, ayudarme y apoyarme durante la carrera y en mi proceso de titulación; sé que si ocupara apoyo después, ellos estarían ahí, dispuestos a colaborar.

Una vez más, gracias por su asesoría y apoyo incondicional. Un abrazo.

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes.....	1
Planteamiento del problema.....	5
Objetivos.....	7
Hipótesis.....	8
Justificación.....	9
Marco de referencia.....	10

Capítulo 1. El estrés.

1.1 Antecedentes históricos del estrés.....	12
1.2 Tres enfoques teóricos del estrés.....	15
1.2.1 Estrés como estímulo.....	15
1.2.2 Estrés como respuesta.....	16
1.2.3 Estrés como relación persona-entorno.....	18
1.2.3.1 El concepto integrador del estrés.....	20
1.3 Los estresores.....	21
1.3.1 Estresores psicosociales.....	22
1.3.2 Estresores biogénéticos.....	24
1.3.3 Estresores en el ámbito laboral.....	15
1.4 Procesos del pensamiento que propician el estrés.....	29
1.5 Los moduladores del estrés.....	31

1.5.1 El control percibido.....	31
1.5.2 El apoyo social.....	32
1.5.3 El tipo de personalidad: A/B.....	34
1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardíacos.....	36
1.6 Los efectos negativos del estrés.....	38

Capítulo 2. Desgaste ocupacional (Burnout).

2.1 Marco conceptual.....	40
2.1.1 Antecedentes históricos.....	40
2.1.2 Delimitación del concepto.....	42
2.1.3 Definiciones.....	44
2.1.4 Componentes del desgaste ocupacional.....	45
2.2 Factores desencadenantes.....	46
2.3 Estrategias de afrontamiento.....	49
2.4 Medición.....	52
2.5 Satisfacción versus insatisfacción laboral.....	55
2.6 Calidad en el trabajo.....	57
2.7 Estrés y desgaste ocupacional.....	59

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1 Descripción metodológica.....	62
3.1.1 Enfoque cuantitativo.....	62
3.1.2 Investigación no experimental.....	64
3.1.3 Diseño transversal.....	65

3.1.4 Alcance correlacional.....	66
3.1.5 Técnicas de recolección de datos.....	67
3.2 Población y muestra.....	72
3.2.1 Descripción de la población.....	73
3.2.2 Descripción del tipo de muestreo.....	73
3.3 Descripción del proceso de investigación.....	73
3.4 Análisis e interpretación de resultados.....	76
3.4.1 El estrés.....	76
3.4.2 Desgaste ocupacional.....	80
3.4.3 Descripción de la correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional.....	81
Conclusiones.....	85
Bibliografía.....	87
Mesografía.....	89
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

El estrés es un término que en la actualidad se ha venido investigando con frecuencia debido a los múltiples factores que lo desencadenan. En cuanto a la relación que tiene con el desgaste ocupacional, los estudios realizados por diversos autores han venido evolucionando por décadas.

El estrés va estrechamente ligado al burnout, los dos términos en conjunto presentan una serie de síntomas que a su vez desencadenan diversas patologías en las personas, es por ello que a continuación se presentan cuestiones importantes para destacarlas y relacionarlas con la investigación que se llevó a cabo sobre los trabajadores del Hotel Mansión del Cupatitzio de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Antecedentes

El estrés es un término de uso común, de acuerdo con Caldera y cols. (2007), debido a que se le emplea para describir diversas situaciones tales como cansancio, agobio, tensión, inquietud y otras similares; también para referirse a circunstancias como exceso de trabajo, presión y desgaste.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (citada por Palmero y cols.; 2002) se señala, de manera formal, que el estrés es el conjunto de reacciones

de tipo fisiológico que presenta el organismo con la finalidad de prepararse para la acción ante las exigencias del ambiente.

Caldera y cols. (2007) señalan que el concepto estrés se remonta a la década de 1930, cuando fue empleado por Hans Selye, quien llamó a este fenómeno “Síndrome de estar enfermo”, luego de varias observaciones y conclusiones.

Una definición más amplia y efectiva sobre el estrés consiste en señalarlo “como un proceso psicológico que se origina ante una exigencia al organismo, frente a la cual éste no tiene recursos para dar una respuesta adecuada, activando un mecanismo de emergencia consistente en una activación psicofisiológica que permite recoger más y mejor información, procesarla e interpretarla más rápida y eficientemente, y así permitir al organismo actuar de una manera adecuada a la demanda (Palmero y cols. 2002: 424).

Por ello, Selye define al estrés como “la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia” (citado por Palmero y cols.; 2002: 424).

En este sentido, se llevó a cabo un estudio sobre nivel de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de psicología del Centro Universitario de los Altos. Los resultados obtenidos no muestran relación significativa entre el nivel de estrés y el rendimiento académico de los estudiantes, pero sí manifiestan tendencias interesantes que obligan a profundizar sobre el tema (Caldera y cols.; 2007).

Por otra parte, el síndrome de burnout o desgaste ocupacional fue descrito por el psiquiatra americano Herbert Freudenberger en 1974 y ha sido estudiado con gran interés por innumerables autores desde principio de la década de los ochentas. Este término se entiende como una respuesta prolongada ante estresores emotivos e interpersonales crónicos en el trabajo, y es definido por las tres dimensiones de agotamiento, despersonalización e ineficacia (Maslach, citada por Ortega y López.; 2004).

Según la definición de burnout, de acuerdo con Maslach y Jackson (retomados por los mismos autores) se entiende como una respuesta integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Según Maslach (citada por Ortega y López.; 2004), el agotamiento profesional o burnout es una respuesta prolongada por los estresores crónicos emocionales e interpersonales, existe una pérdida del idealismo y pasión por el propio trabajo. El agotamiento profesional se produce principalmente en el marco laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios

Hernández y Dickinson (2006) realizaron un estudio en 314 trabajadores de los servicios de salud pública en el Distrito Federal, para identificar el nivel de burnout y determinar su relación entre variables de personalidad e institucionales. En dicho estudio se observó que las personas eficaces y con un locus de control interno

no presentan burnout, mientras que los que tienen un control emocional bajo son los trabajadores más propensos a desarrollarlo.

Desde años atrás, el termino burnout ya ha sido relacionado con el estrés, por lo que se han realizado diversas investigaciones al respecto; una de ellas es la de Moriana y Herruzo (2004), la cual revisa los principales hallazgos e investigaciones realizadas sobre el estrés y burnout en profesores. En dicha indagación se analizan los estudios centrados en aislar las diferentes causas de tipo sociodemográfico, organizativas y de personalidad; en conclusión, destacan los datos que señalan mayores índices de absentismo y bajas laborales.

El Hotel Mansión del Cupatitzio, como empresa de servicios de alto nivel, ha adoptado políticas en las que marca la preocupación por el servicio eficaz, a partir del recurso humano con el que cuenta. En este sentido, hay el interés de buscar que las personas que ahí laboran se encuentren en condiciones psicológicas adecuadas para la realización de sus funciones.

Cano (2011) realizó un estudio en esta empresa sobre la asertividad y el clima organizacional, obteniendo datos interesantes que pueden servir de antecedentes a esta investigación.

Planteamiento del problema

Se ha encontrado en estudios realizados sobre el estrés que en la actualidad hay un gran incremento de conductas negativas en las personas, producidas por factores psicosociales, y que a su vez conducen a un estado de desequilibrio.

En la actualidad, las conductas estresantes forman parte de la vida de los individuos, de modo que afectan sus relaciones interpersonales y entorno laboral. Hay diferentes factores desencadenantes de dicha problemática, los cuales comienzan por el conjunto de exigencias impuestas por el medio.

Diariamente los individuos están sometidos a situaciones de tensión que cuales desencadenan cambios en su percepción y en sus respuestas emocionales y afectivas.

Múltiples artículos han demostrado que el estrés trae consecuencias negativas a los individuos, que llegan a afectar su rendimiento laboral. La importancia que tiene examinar dicha relación es porque en conjunto, dichas variables presentan especialmente una problemática que obstaculiza la satisfacción o expectativas de las personas que tienen este padecimiento.

Se ha observado en diversas empresas la importancia de identificar el burnout en los trabajadores, porque no sólo afecta su rendimiento laboral, sino que va de por medio su salud.

Es importante para el ámbito empresarial mejorar el entorno laboral de sus trabajadores para crear un mayor rendimiento y ejecución de las labores desempeñadas.

Hay diversas áreas donde se ha investigado este padecimiento, que no sólo se presenta en el ámbito laboral, sino que también implica el estudiantil, y especialmente las mujeres. Aunque existen investigaciones sobre el desgaste ocupacional, no hay información disponible que permita visualizar la cantidad de población que padece este síndrome, por eso, continuamente se está indagando sobre este tema.

Lo anteriormente expuesto lleva a la siguiente interrogante: ¿Existe correlación significativa entre el estrés y el desgaste ocupacional de los empleados del Hotel Mansión de Cupatitzio?

Objetivos

Toda investigación requiere directrices que enfoquen sus esfuerzos adecuadamente. Para el presente caso, se plantearon las que enseguida se enuncian.

Objetivo general

Establecer el nivel de correlación que existe entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional que presentan los empleados del Hotel Mansión del Cupatitzio, de Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares

1. Conceptualizar el término de estrés.
2. Identificar los principales indicadores psicológicos del estrés.
3. Explicar las principales manifestaciones del estrés.
4. Describir el término de desgaste ocupacional.
5. Clasificar los principales factores del desgaste ocupacional.
6. Reconocer los principales indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.
7. Medir el nivel de estrés que presentan los empleados del Hotel Mansión del Cupatitzio.
8. Cuantificar el nivel que presentan los indicadores de desgaste ocupacional en los empleados del Hotel Mansión del Cupatitzio.

Hipótesis

Después de una revisión bibliográfica inicial, fue posible estructurar las siguientes explicaciones tentativas sobre la realidad estudiada.

Hipótesis de trabajo

El desgaste ocupacional que presentan los empleados del Hotel Mansión del Cupatitzio de Uruapan, Michoacán, está relacionado significativamente con factores psicológicos del estrés.

Hipótesis nula

El desgaste ocupacional que presentan los empleados del Hotel Mansión del Cupatitzio de Uruapan, Michoacán, no está relacionado significativamente con factores psicológicos del estrés.

Operacionalización de las variables del estudio

La variable nivel de estrés será entendida como el resultado que se obtenga producto de la administración de la prueba psicométrica denominada Perfil de Estrés, del autor Kenneth M. Nowack (1999). La prueba consta de 15 subescalas, más dos para medir mentira y sesgo en la respuesta. El instrumento consta de validez y confiabilidad exigidas por la comunidad científica de la psicología.

La variable desgaste ocupacional se entenderá como el resultado obtenido en la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (burnout) del autor Jesús Felipe Uribe Prado (2010), la cual evalúa el desgaste ocupacional en tres escalas, una por cada

indicador del desgaste ocupacional. Cuenta con los estándares de confiabilidad y validez requeridos metodológicamente.

Justificación

El beneficio que conlleva la siguiente investigación, recae en la empresa, ya que hace posible detectar los factores que están influyendo en que los trabajadores no tengan un satisfactorio desempeño laboral.

Se beneficiará a todo el personal al detectar las problemáticas más frecuentes que ocurren dentro del ámbito laboral y así, poder buscar alternativas para evitar los factores que las desencadenan y se genere un mejor ambiente de trabajo, para brindar mayor cordialidad y hospitalidad a los huéspedes del hotel. Por otro lado, proporciona una contribución a toda empresa que se interese por el bienestar de sus trabajadores y clientes.

Las aportaciones que se brindan a la psicología radican en corroborar la información que ya se tiene sobre este tema y destacar las nuevas ideas que se vayan generando dentro de la investigación.

Es importante realizar el estudio del estrés en correlación con el desgaste ocupacional para crear una perspectiva más amplia en próximas investigaciones que se realicen sobre el tema.

Este tema es propio del estudio de la psicología, porque hace posible detectar y comparar las problemáticas de las personas que sufren desgaste ocupacional y estrés, para tratar de buscar posibles alternativas o soluciones.

Marco de referencia

El Hotel Mansión de Cupatitzio es una hermosa propiedad de estilo colonial ubicada en la ciudad de Uruapan, dentro del estado de Michoacán. Este encantador hotel se encuentra rodeado de un pintoresco paisaje de jardines, hermosas cascadas y arquitectura típica mexicana. Está ubicado en Calzada Rodilla del diablo #20, colonia la Quinta.

Fue fundado en 1974 por el señor Manuel Monroy, por lo cual tiene una antigüedad de 38 años.

Esta pequeña empresa ofrece servicios como alimentación y hospedaje, su misión es tener un equipo de trabajadores comprometidos a ofrecer durante la estancia del visitante un ambiente de tranquilidad, armonía y comodidad.

La visión de esta institución es obtener el certificado H (higiene, confianza y seguridad en el manejo de alimentos). Así como mantener la certificación del Club de Calidad Tesoros de Michoacán y lograr la calificación de cuatro diamantes, certificación otorgada por la organización Stars and Diamonds.

El hotel cuenta con tres edificios donde se encuentran las 52 habitaciones dobles, recepción, el restaurante La Mansión y las seis oficinas de los agentes administrativos. Cuenta con ocho áreas verdes, donde se puede disfrutar de su hermoso paisaje. Dispone además de un servicio de lavandería, cuatro salones para eventos, estacionamiento, gimnasio, alberca y una tienda donde se encuentran artículos artesanales de la región.

El personal está conformado por 59 empleados, distribuidos en las distintas áreas de servicio.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

Este término ha sido estudiado por diversos autores años atrás, es un tema cuyo interés ha ido creciendo en función de los efectos que causa en los individuos.

En este capítulo se aborda este fenómeno, con la intención de sustentar teóricamente la variable de la investigación. Se habla de los antecedentes históricos del concepto, sus diferentes concepciones y definiciones, además de los aspectos que inciden en la experiencia del estrés. Finalmente se revisan sus principales efectos.

1.1 Antecedentes históricos

Sánchez (2007) comenta que la palabra estrés proviene del latín stringere, que significa presionar, comprimir u oprimir. Este término comenzó a utilizarse en la física y posteriormente pasó al campo de las ciencias de la salud; alude a una presión que ocasiona alteraciones en el funcionamiento mental y físico de los individuos.

El estrés se manifiesta en las presiones que tienen las personas en su vida, manifestándose con tensión física, lo que conlleva malestares e incluso enfermedad.

“El estrés es una palabra relativamente moderna, a la cual se le prestó mayor atención después de la Segunda Guerra Mundial. Era utilizada de manera ocasional significando dureza, momentos angustiosos, adversidad o aflicción” (Lazarus y Lazarus; 2000: 280).

Robert Hooke, un físico y biólogo prominente, influyó en la manera de definir la tensión en tres ciencias: fisiología, psicología y sociología. Fue entonces cuando “el estrés se convirtió en el término para definir una exigencia del entorno sobre un sistema biológico, social o psicológico” (Lazarus y Lazarus; 2000: 280).

“Durante la Primera Guerra Mundial, las crisis emocionales se explicaban desde una perspectiva neurológica y eran atribuidas a conmoción por proyectiles, lo que implicaba la errónea idea de que la presión producida por el ruido de los proyectiles que estallaban, dañaba al cerebro” (Lazarus y Lazarus; 2000: 281).

Por su parte, Claude Bernard “descubrió que cualquier cambio externo en el ambiente puede perturbar al organismo. Sin embargo, los seres vivos poseen la capacidad para mantener la estabilidad interna aunque se modifiquen las condiciones externas” (citado por Sánchez; 2007: 16).

En cuanto a las investigaciones que realizó, Bernard planteó un concepto clave en el que indicaba que “la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente. Desde este punto de vista, el proceso de sobrevivencia estaría determinado por una interacción entre el

ambiente externo y los mecanismos biológicos internos que posee el organismo” (Slipak, citado por Sánchez; 2007: 16).

En el mismo sentido, “lo anterior es lo que Selye definirá años más tarde como estrés [...] La base de la salud, según Bernard, es el éxito del organismo en el mantenimiento del equilibrio. La pérdida de éste se relaciona así con la pérdida de la salud “(Selye, citado por Sánchez; 2007: 16).

Por otra parte, Cannon analizó también algunos procesos de regulación que tienen lugar en el cuerpo. “Descubrió que cuando un organismo experimenta miedo o se enfrenta a una emergencia, su cerebro responde activando el sistema nervioso simpático” (referido por Sánchez; 2007: 16); fue así como propuso el término homeostasis, que es un proceso que se produce cuando se percibe una agresión y provoca a su vez modificaciones cardiovasculares que preparan el cuerpo para la defensa.

“Cannon (1939) adoptó el término estrés, introducido por Selye, para referirse a los factores que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos a los cuales definió como niveles críticos de estrés” (Sánchez; 2007: 17). La respuesta de ataque o fuga en realidad es una reacción a estímulos desconocidos que percibe el cerebro, el cual manda información que permite activar los procesos corporales para enfrentar la situación atacando o huyendo.

1.2 Tres enfoques teóricos del estrés

Seyle identifico la manera de conceptualizar el estrés clasificándolo en tres enfoques, los cuales se describen a continuación en combinación con otros autores.

1.2.1 Estrés como estímulo

Hipócrates en el siglo V a. C. creía que “el entorno condicionaba las características de la salud y de la enfermedad” (Goodell y cols., citado por Travers y Cooper; 1997: 30).

La metodología que emplea este enfoque está centrada principalmente en identificar estímulos con un alto grado de estrés como presiones ambientales, sociales, psicológicas, físicas, económicas y los desastres naturales (Holmes, citado por Sánchez; 2007).

Las diversas características ambientales molestas inciden sobre el individuo de una forma disruptiva, de modo que le provocan cambios. El nivel de tensión y su tipo dependerán de cada individuo, de la duración y presión aplicada, la que llega a ser física o emocional y conduce de alguna manera a diversas reacciones de ansiedad, que a su vez resultan estresantes. Por lo tanto, se asume que el estrés es una condición ambiental (Fisher, citado por Sánchez; 2007).

Seyle detalló el hecho de que no se puede asumir que el término estrés sea negativo, porque es considerarlo un estimulante y en general, es un rasgo vital. El autor divide el estrés en positivo o eustrés, que motiva el crecimiento, el desarrollo y el cambio; y en negativo, o distrés, el cual es indeseable, incontrolable y dañino. También se describen dos niveles de experimentar el estrés en el individuo: el exceso o hiperestrés y el defecto o hipoestrés (citado por Travers y Cooper; 1997).

No todo estrés es negativo, lo malo es la ausencia del mismo. “La vida es una serie de respuestas de adaptación a las situaciones externas” (Seyle, citado por Travers y Cooper; 1997: 248).

El eustrés es una palabra creada por Seyle y se refiere al estrés que es favorable y que en lugar de experimentar ansiedad, se percibe como un estímulo positivo (citado por Ivancevich y Matteson; 1985).

Por otro lado, un mismo estímulo podría dar como resultado distrés en una persona y eustrés en otra. Parte de la tarea del adecuado manejo de estrés es reconocer las diferencias individuales en este sentido y estructurar los ambientes de una forma adecuada (Seyle, citado por Ivancevich y Matteson; 1985).

1.2.2 Estrés como respuesta

Esta forma considera al estrés como una variable dependiente, descrita en términos de la reacción que tiene la persona frente algún estímulo amenazador o

desagradable. Tal como sugiere Fisher, “se puede deducir que una persona se ha visto expuesta a condiciones estresantes si manifiesta indicios de tensión” (citado por Travers y Cooper; 1997: 29).

En este modelo, lo que tiene mayor importancia es la manifestación del mismo. Las respuestas frente a éste pueden darse en tres niveles: psicológico, fisiológico y conductual. Aunque este modelo da la impresión de que los tres tipos de respuesta son elementos distintos, en realidad se encuentran interrelacionados (Schuler, citado por Travers y Cooper; 1997).

“Cuando el estrés va más allá de los niveles óptimos, agota la energía psicológica, deteriora el desempeño, y a menudo deja con un sentimiento de inutilidad y subestima, con escasos propósitos y objetivos inalcanzables” (Seyle, citado por Fontana; 1992: 10).

Hans Seyle popularizó el síndrome de adaptación general, como modelo de reacción ante los estresores. Éste reconoce tres fases: la reacción de alarma, la etapa de resistencia y por último, la de agotamiento. Ante las respuestas fisiológicas del estrés, el organismo se alerta, se desencadena la actividad autónoma y si ésta dura demasiado, se produce el daño y ocurre el colapso.

La reacción de alarma indica que en la primera exposición a un estresor, la resistencia fisiológica disminuye, mientras el organismo reúne sus fuerzas. La etapa de resistencia depende de la fuerza del individuo, pero si se le obliga a continuar

demasiado, la etapa de agotamiento se presenta invariablemente (Seyle, citado por Fontana; 1992).

1.2.3. Estrés como relación persona entorno

“La relación persona-entorno que produce el estrés, es un desequilibrio subjetivo entre las demandas que recibe la persona y sus recursos para satisfacerlas” (Lazarus y Lazarus; 2000: 282).

En el mismo sentido “el estrés se define como un concepto relacional mediado de forma cognitiva” (Meichenbaum, citado por Travers y Cooper; 1997: 33). Es un proceso complejo que incorpora los dos modelos mencionados anteriormente.

Por su parte Pearlin y cols. “sugirieron que es un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual” (citado por Travers y Cooper; 1997: 32). Por tanto, se ha pasado de considerar como exigencia del entorno o como reacción a éste, a suponerlo más bien en términos relacionales (McGrath y cols., citados por Travers y Cooper; 1997).

Travers y Cooper (1997) admiten 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 y tiene lugar en el punto en que la magnitud de los estímulos estresantes supera la capacidad que tiene el individuo de resistirlos.

“Para que un acontecimiento se considere un estímulo estresante, el individuo debe interpretarlo fenomenológicamente” (Lazarus, citado por Travers y Cooper; 1997: 33).

Cuando las exigencias del entorno de una persona se convierten en un gran peso para el individuo, crean un mayor desequilibrio y el nivel de estrés es alto, lo que provoca presión. En cambio, si el grado de estrés está por debajo de las exigencias, la persona puede experimentar aburrimiento.

Lazarus “admite que las estructuras que intervienen, tales como la cognición, influirán en el hecho de que una persona experimente o no una situación estresante” (citado por Travers y Cooper; 1997: 34). Cabe mencionar que éste no es tan sólo un estímulo ambiental o una respuesta a las exigencias del entorno, sino un concepto dinámico y relacional.

Se consideran cinco aspectos principales del modelo cognitivo en cualquier estudio que se haga sobre el estrés, los cuales se describen a continuación.

El primero de ellos es la valoración cognitiva, que señala que la percepción subjetiva de la situación que conduce a la experiencia, los éxitos o fracasos, determina este aspecto. Posteriormente se tiene la exigencia, que queda reforzada por las necesidades del individuo, sus deseos y su nivel de estimulación inmediata. Un tercer aspecto es la influencia interpersonal y el estado de desequilibrio. Estas

ideas nacen del concepto de adaptación entre persona y entorno (Edwards, citado por Travers y Cooper; 1997).

La sensación subjetiva de desequilibrio entre demandas y los recursos varia con la naturaleza de esos requerimientos y los recursos que la persona tiene disponibles. Algunas personas no pueden manejar ni siquiera una demanda, mientras que otras pueden enfrentarse a otras mucho más pesadas (Lazarus, citado por Travers y Cooper; 1997).

1.2.3.1 El concepto integrador de estrés

“Se puede definir al estrés como un proceso psicológico que se origina ante una exigencia al organismo activando un mecanismo de emergencia que permite recoger y procesar información y así permitir al organismo actuar adecuadamente a la demanda” (Seyle, citado por Palmero y cols.; 2002: 424).

Por otra parte, “de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud el estrés es el conjunto de reacciones de tipo fisiológico que presenta el organismo con la finalidad de prepararse para la acción ante las exigencias del ambiente” (citado por Palmero y cols.; 2002: 424).

1.3. Los estresores

Cualquier situación que produzca un cambio en las rutinas de la vida es causante de estrés. Existen varios tipos de acontecimientos que desencadenan dicha condición.

Para Lazarus y Folkman “el estrés es una relación particular entre la persona y el entorno, que es evaluada por éste como amenazante o desbordante de sus recursos, y que pone en peligro su bienestar” (citados por Palmero y cols.; 2002: 425).

Lazarus y Cohen “hablan de tres tipos de acontecimientos estresantes psicosociales, en función de la intensidad de los cambios que se producen en la vida de una persona” (citados por Palmero y cols.; 2002: 425).

Uno de estos tipos de cambios son los estresores únicos, que conllevan a cambios dramáticos de las condiciones en el entorno de la vida de las personas y afectan a un gran número de ellas; los estresores múltiples corresponden con cambios significativos y con trascendencia vital para las personas; por último, los estresores cotidianos se refieren al cúmulo de molestias, imprevistos y alteraciones en las pequeñas rutinas cotidianas.

1.3.1 Los estresores psicosociales

Según Palmero y cols. (2002), en primer lugar se encuentran en esta clasificación los cambios mayores, que se refieren a situaciones drásticas y altamente traumáticas en la vida de una persona. Un ejemplo de éstos son las enfermedades terminales o catástrofes naturales, que afectan ya sea a una sola persona o a un gran número de ellas y las consecuencias se mantienen de forma prolongada.

Estos cambios mayores pueden ser los causantes de los patrones de estrés post-traumático, cuyos principales factores definitorios son los siguientes:

Por principio de cuentas, haber estado expuesto a un acontecimiento caracterizado por amenaza para la integridad física. Este suceso estresor se reexperimenta de forma persistente, incluye la sensación de revivir la experiencia, ilusiones, alucinaciones, intensa sensación de malestar psicológico y activación fisiológica al exponerse a situaciones que evocan algún aspecto de la situación traumática.

En segundo lugar se tienen “los cambios menores o acontecimientos vitales, que hacen referencia a ciertas circunstancias que pueden hallarse fuera del control del individuo o eventos que están fuertemente influidos por la propia persona, tales como: la vida conyugal, incluyendo la separación o muerte de la pareja; la paternidad; el ámbito laboral, que incluye el trabajo, escuela o tareas domésticas;

situaciones ambientales; la economía; el propio desarrollo biológico, enfermedades somáticas u algunos otros tipos de estrés psicosocial” (Palmero y cols.; 2002: 427).

Por último, los estresores cotidianos son acontecimientos poco intensos, pero constantes.

Kanner, Coyne, Schaefer y Lazarus “hacen referencia a que este tipo de estresores se relacionan con las responsabilidades domésticas, problemas ambientales y sociales o relacionados con la economía” (citados por Palmero y cols.; 2002: 430).

“Se trata de aquellas pequeñas cosas que pueden irritar o perturbar en un momento dado” (Palmero y cols.; 2002: 426). Según estos autores, actúan cambiando los patrones de comportamiento automatizando y manteniendo la activación del estrés hasta que se produce una acomodación a las nuevas condiciones.

Se pueden diferenciar dos tipos de microestresores: las contrariedades, que se refieren a situaciones que causan malestar emocional y demandas irritantes; y las satisfacciones, que son experiencias y emociones positivas que contrarrestan los efectos de las contrariedades.

1.3.2. Estresores biogénicos

Everly “plantea que los estresores son sucesos medioambientales reales o imaginarios que configuran las condiciones para elicitación de la respuesta de estrés” (citado por Palmero y cols.; 2002: 431).

Específicamente, respecto a los biogénicos, “son los que actúan directamente desencadenando la respuesta de estrés, no utilizan los mecanismos de valoración cognitiva, y actúan directamente en los núcleos neurológicos y afectivos; por sus propiedades bioquímicas inician directamente la respuesta de activación del estrés sin el usual requisito del proceso cognitivo – afectivo” (Everly, citado por Palmero y cols.; 2002: 431).

Algunos ejemplos de estos elementos son los cambios hormonales en el organismo. El origen de esta forma de estrés se localiza en el desequilibrio que ocurre entre las hormonas, fundamentalmente en los estrógenos y la progesterona (síndrome premenstrual, menopausia, parto, aborto); otra carga de estrés es la originada por el consumo de determinadas sustancias químicas (cafeína, nicotina, teofilina) o la reacción a ciertos factores físicos que provocan estímulos como el calor, dolor o frío extremo; por último, están las reacciones alérgicas, que son una fuente de estrés que requiere de grandes cambios de energía por parte del sistema inmunológico para luchar contra todo aquello que el cuerpo considera peligroso.

1.3.3. Estresores en el ámbito laboral

El desempeño del trabajo puede verse afectado por las condiciones de sobrecarga en una diversidad de formas.

Margolis y cols., comentan que en “estudios que realizaron se descubrió que la sobrecarga se encontraba asociada con una menor confianza en sí mismo, disminución de la motivación en el trabajo, aumento en el ausentismo y baja aportación de sugerencias por parte de los empleados” (citado por Ivancevich y Matteson; 1985: 132).

Aunado a ello, “se dice que la sobrecarga también puede ser un factor determinante en la disminución de la calidad de toma de decisiones, al deteriorar las relaciones interpersonales y los índices de accidentes” (Margolis, citado por Ivancevich y Matteson; 1985: 132).

La sobrecarga resulta de la interacción de la persona con el medio ambiente; lo que es demasiado para una, puede ser percibido como razonable para otra.

“También puede producir insatisfacción en el trabajo, tensión, disminución de la autoestima, amenaza, vergüenza, altos niveles de colesterol, pulso acelerado y mayor consumo de cigarrillos” (French y Caplan, citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 133).

Cualquier tipo de responsabilidad puede ser una carga para el individuo, aunque para unos es mayor que para otros. Las diferencias individuales juegan un papel importante.

Una forma de categorizar estas variables es en función de la responsabilidad por personas, en comparación con la responsabilidad por cosas.

Wardwell y colaboradores “descubrieron que los individuos que tenían niveles significativos de responsabilidad por gente, tenían mayor probabilidad de padecer afecciones cardíacas, que los individuos que se responsabilizaban por cosas” (citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 133).

Por otra parte, en un estudio realizado por Caplan (citado por Ivancevich y Matteson; 1985), se encontró que la responsabilidad por personas contribuía al estrés relacionado con el trabajo: entre mayor era la responsabilidad, se era más propenso a enfermar.

Sin embargo, la responsabilidad no es el único estresor que influye en el ámbito laboral, existen otro tipo de factores que también intervienen. Entre ellos están los estresores relativos al desarrollo de la carrera, que son aspectos de la interacción del individuo con el medio ambiente organizacional e influyen en la percepción de la persona sobre el progreso de su profesión.

Con frecuencia, la causa de estrés es una discrepancia entre los logros reales y los que se esperaban.

Erikson y colaboradores “descubrieron que los niveles más altos de satisfacción en el trabajo fueron reportados por aquellos individuos cuyo índice de ascensos concordaba o sobrepasaba sus aspiraciones” (citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 12).

En este sentido, “el estrés originado por esta categoría de estresores, a menudo se manifiesta en forma de insatisfacción en el trabajo, en grado extremo puede involucrar cambios de carrera o inclusive su abandono” (Erikson y cols., citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 13).

Los grupos de trabajo tienen influencia sobre los otros miembros. Este influjo produce el incumplimiento de sus miembros, a partir de ahí se eleva el nivel de estrés hacia los elementos superiores (Hawthorne y Tavistock, citados por Ivancevich y Matteson; 1985).

“La cercanía entre los miembros de un grupo, o la tendencia a mantenerse unidos, se llama cohesión. La cohesión en un grupo puede ser un estresor positivo o negativo. Si ésta es una característica valiosa, su ausencia podría ocasionar una baja en la moral, pobre desempeño y cambios fisiológicos” (Tavistock, citado por Ivancevich y Matteson; 1985: 144).

Por otro lado, los efectos de los estímulos estresores en el empleado se reducen cuando otros miembros comparten el estrés. Un ejemplo de esto es cuando los grupos pasan por una situación estresante, sin embargo se ven optimistas, se conocen entre sí y ven posibles soluciones para aligerar el estrés.

Schater “propone que los individuos necesitan de otros para hacer la evaluación de sus propias reacciones emocionales, y que otras personas en su mismo estado emocional les brindan información sobre las respuestas correctas” (citado por Ivancevich y Matteson; 1985: 146).

“El apoyo grupal puede considerarse como un recurso con el que cuenta el individuo que está haciendo frente a una situación estresante. Aunque para algunos no hay disminución de este factor o están faltos de este recurso”, (Kahn y cols., citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 144).

Uno de los hechos de la vida organizacional es que ningún grupo tiene suficientes recursos para satisfacer todas sus necesidades internas y cumplir con los requerimientos externos. Ante ello, Kompier y cols. “comentan que el estrés laboral es un campo de expansión, donde la actividad se concentra en la reducción de los efectos” (citados por Cascio y Guillén; 2010: 190).

En el mismo orden de ideas, “conflicto y estrés son comunes cuando coinciden individuos y pequeños grupos” (Gibson y cols., citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 146).

Un grupo, para organizarse, debe coordinar sus acciones dentro de sí mismo y con los otros, de modo que se eviten conflictos internos. De acuerdo con Hammer y Organ (citados por Ivancevich y Matteson; 1985), el conflicto intragrupal tiene tres categorías que a continuación se describen.

- 1) El conflicto de roles, que es cuando las expectativas asociadas a dos o más posiciones ocupadas por una persona, son incompatibles entre sí o cuando están asociadas a una sola posición.
- 2) El conflicto de asuntos, el cual implica divergencia entre los miembros del grupo, en cuanto a la solución de un problema. El desacuerdo puede ser causado por diferentes percepciones, niveles de experiencia, valores personales o fuentes de información.
- 3) Por último, el conflicto de interacción existe cuando los miembros del grupo perciben antagonismos en ambas direcciones. Cuando una parte culpa a otra de un suceso o de drenar los recursos necesarios, existe este tipo de problema.

1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés

Cungi (2007) plantea que los procesos del pensamiento que propician el estrés son los siguientes:

La abstracción selectiva, que se refiere a acontecimientos negativos que le suceden a una persona, los cuales no tienen por qué afectar el entorno de otro

individuo. Se corrige volviendo a colocar los acontecimientos en su contexto y buscando después alternativas a las interpretaciones habituales.

La minimización de los éxitos y la maximización de los fracasos: a menudo hay que identificar y transformar las circunstancias de manera realista y reforzarse mediante un sentimiento de satisfacción. La maximización de los problemas o errores tiene muchas veces un efecto paralizante por un desaliento demasiado fuerte. Los errores forman parte del aprendizaje y es imposible saber hacer antes de haber aprendido. El método consiste en analizarlos de manera objetiva, más que sufrirlos emocionalmente. Es similar cuando la minimización y la maximización se refieren a la manera en que percibe el comportamiento de los demás: los efectos más nocivos son casi siempre el desaliento o el temor y pueden disminuir la eficacia de los demás.

La sobregeneralización se da cuando se obtienen conclusiones globales a partir de acontecimientos particulares.

La personalización se traduce en el hecho de reducir los acontecimientos a uno mismo. Es frecuente en el caso de sujetos que sienten responsables de demasiadas tareas.

El pensamiento dicotómico consiste en pensar en términos de todo o nada. Cada persona utiliza más unos procesos que otros.

La inferencia arbitraria, que es otro de los procesos, se refiere una conclusión sin pruebas. A menudo estas conclusiones son predicciones negativas, también lo son las certezas sobre lo que piensan los otros de sí mismos o de los comportamientos de los demás.

Como se puede apreciar, los procesos de pensamiento expuestos anteriormente se definen mejor como distorsiones, ya que impiden que el individuo tenga una percepción realista de las circunstancias.

1.5. Los moduladores del estrés

“Existen una serie de factores que influyen considerablemente en el estrés, los denominados moduladores, es decir, factores imprescindibles para determinar y predecir cuál será el curso del proceso y sus repercusiones sobre la salud” (Palmero y cols.; 2002: 432). Hay moduladores de carácter social y otros de índole personal, aunque el individuo no esté sometido a estrés, pero en las situaciones que sí lo implican, dichos armonizadores pueden destacar por ser capaces de determinar a casi todos los elementos que constituyan el núcleo del estrés y por tanto, a sus consecuencias.

1.5.1 El control percibido

La percepción de control es entendida “como una creencia sobre el grado en que uno mismo es capaz de controlar y lograr aquellas metas u objetivos deseados,

regulando las dificultades que influyen sobre la salud” (Fontaine y cols., citados por Palmero y cols.; 2002: 528).

Fernández asevera que “el control percibido puede llegar a tener importantes efectos sobre la conducta, por ejemplo, cuando las personas creen tener control sobre el entorno, aunque éste no sea real; esta creencia protege al individuo de los efectos que podrían provocarle estrés” (citado por Palmero y cols.; 2002: 528).

En el mismo orden de ideas, “el impacto de las fuentes de estrés sobre el organismo depende de la magnitud de la propia fuente y del control que se pueda ejercer sobre éste” (Orbist, citado por Palmero y cols.; 2002: 528). En estudios realizados se demostraron los efectos cognoscitivos, motivacionales y emocionales negativos por la falta de control.

1.5.2. El apoyo social

Se “ha definido el apoyo social como las provisiones expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos” (Cascio y Guillén; 2010: 189). Este componente juega un papel de mediador entre los sucesos vitales y la enfermedad, reduciendo el impacto del estrés.

El apoyo social puede reducir el impacto negativo de los sucesos vitales al eliminar o reducir las repercusiones del propio estresor, ayudando al sujeto a afrontar

la situación y atenuando la experiencia de estrés si ésta se ha producido, esto se denomina como efecto de amortiguación.

De modo general, se entiende que un bajo nivel de apoyo social está relacionado con un incremento en la vulnerabilidad para la enfermedad física y mental.

Es posible que el apoyo social esté relacionado con la salud de diversas maneras. En estudios realizados se ha demostrado que mantener unas relaciones familiares y maritales satisfactorias, mejora el funcionamiento del sistema inmune y contribuye a la recuperación de la enfermedad, así como el incremento de las tasas de supervivencia y la calidad de vida (Goodwin, citado por Palmero y cols.; 2002).

En el mismo sentido, “el apoyo social es una fuente de recursos para hacer frente a las demandas en cuanto al modo de acción sobre la salud y el estrés” (Cascio y Guillén; 2010: 189). Al respecto: se han supuesto dos mecanismos:

Uno de ellos es la hipótesis del efecto indirecto, que sostiene que cuando las personas están expuestas a estresores sociales, éstos sólo tienen efectos negativos si el nivel de apoyo social es bajo.

Según esta hipótesis, sin estresores sociales, el apoyo no influye sobre el bienestar y su papel se limita a proteger a las personas de los efectos patógenos que derivan de dichos factores.

Por su parte, la hipótesis del efecto directo afirma que el apoyo social fomenta la salud y el bienestar independientemente del nivel de estrés, de modo que a mayor nivel de apoyo social, menor malestar psicológico, y viceversa (Cascio y Guillén; 2010).

1.5.3. El tipo de personalidad: A/B

“El patrón de conducta tipo A es caracterizado por la competitividad, la impaciencia y la hostilidad, cuentan entre sus características con una excesiva preocupación por la promoción personal y profesional, por lo que plantean objetivos muy ambiciosos en la planificación de su vida” (Cascio y Guillén; 2010: 187).

Asimismo, este tipo de personas se comprometen en una amplia gama de actividades en las que se esfuerzan para ocupar lugares destacados en el menor tiempo posible, por lo que al menor obstáculo, reaccionan con ira, irritabilidad y resentimiento.

Ahondando en el tema, el locus de control hace referencia a las expectativas de los sujetos sobre causas de sus experiencias. Hay personas que tienen expectativas de control interno y otras, de control externo; las primeras creen que lo que les ocurre es producto de sus acciones, las segundas, por su parte, creen que lo que les ocurre está determinado por el azar, la suerte u otras personas (Cascio y Guillén; 2010).

La asociación entre acontecimientos estresantes y trastornos de salud es mayor entre los sujetos con control externo, ya que éstos, al creer que sus expectativas dependen de factores ajenos a ellos, no toman medidas pertinentes para evitar el impacto negativo del estrés y acaban enfermando.

“El estilo conductual del tipo A es una de las características basadas en la persona, más ampliamente estudiadas, que pueden influir en el estrés” (Ivancevich, citado por Travers y Cooper; 1997: 90).

Asimismo, “adicionalmente se ha descubierto que los estilos de conducta actúan como modificadores de la respuesta individual ante el estrés, afectando a la relación entre los estresantes psicosociales y las tensiones” (Van Dijkhuizen y Reiche, citados por Travers y Cooper; 1997: 90).

Por otra parte, “la principal característica del pensamiento autorreferente es su capacidad de generar cursos de acción, lo que hace de él uno de los principales determinantes del funcionamiento psicosocial del individuo. [...] Para comprender el funcionamiento psicológico es necesario analizar los procesos que regulan la relación entre el conocimiento y la acción” (Bandura, citado por Cascio y Guillén; 2010: 188).

Es lo que Bandura denomina pensamiento autorreferente, del cual, uno de sus principales aspectos es la autoeficacia. Se concibe a ésta como la capacidad generativa de acción, su fuente central es el logro de ejecución, que depende de la

realización de la tarea tanto real como percibida (citado por Cascio y Guillén; 2010: 188).

En los ámbitos laborales se ha estudiado que dicha característica funciona como mediadora en la relación entre el control y la iniciativa, y como moduladora cuando la iniciativa personal es retrospectiva (Speier y Frese, referidos por Cascio y Guillén; 2010).

Por otra parte, los individuos tipo B se ven libres de estos rasgos.

1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos

El riesgo de que una persona tipo A desarrolle alteraciones cardiovasculares es mayor que el asociado con la edad; estos sujetos muestran una tasa de trastornos coronarios seis veces superior que el resto de la población.

Friedman y Rosenman “descubrieron una correlación entre la conducta tipo A y las dolencias coronarias cardiacas, observando que sus pacientes con enfermedades coronarias compartían un patrón de conducta similar y unas reacciones emocionales descritas como un complejo de acción emoción” (Travers y Cooper; 1997: 91).

Los pacientes con este patrón mostraban una de conducta agresiva, hostil, competitiva y con sentido de urgencia, también eran intolerantes, exigentes y orientados al éxito de sus objetivos.

Varias características identifican a esta clase de individuos, tales como la prisa, su forma acelerada de hablar, movimientos rápidos, sentimiento de culpa o inquietud cuando se relajan y una disposición que por lo general, llega a ser impaciente.

Existen varias formas de identificar este tipo de personalidad, pues son muy evidentes sus conductas:

Los individuos tienden a manifestar ante otros una impaciencia frente al ritmo al que van los acontecimientos; enfatizan ciertas palabras en su forma cotidiana de hablar y suelen decir las últimas palabras de cada frase con mayor rapidez que las primeras; tienden a moverse, caminar y comer rápidamente, igualmente, buscan apresurar todas sus actividades; procuran hacer dos o más tareas a la vez, a esta actividad se le llama polifásica y es uno de los rasgos más comunes de esta personalidad.

Se les puede reconocer por ciertas características como gestos, tics nerviosos, mantener los puños cerrados o dar golpes en la mesa para enfatizar lo que dicen; tienden a hacer girar la conversación en torno a ellos o a sus intereses; llegan a sentirse culpables cuando intentan relajarse o dejar de hacer alguna

actividad durante horas, no llegan a percatarse de situaciones interesantes o significativas que ocurrieron durante el día.

De igual manera, intentan organizar varias labores en poco tiempo, tienen sentido crónico de la urgencia y no se sienten atraídos por los de su mismo tipo, porque al encontrarse con otro miembro, intentan desafiarle.

1.6. Los efectos negativos del estrés.

“Las enfermedades originadas por estrés son consecuencia del intento del cuerpo por hacer frente a la amenaza planteada por uno a más agentes externos” (Ivancevich y Matteson; 1985: 106).

El cuerpo procura adaptarse a los agentes externos, es por ello que intenta mantener la homeóstasis. Seyle comenta que las enfermedades por adaptación son: la alta presión sanguínea, las enfermedades mentales y del corazón, así como disfunciones sexuales, cáncer y trastornos digestivos (citado por Ivancevich y Matteson; 1985).

Son varios los padecimientos que se pueden ver desencadenados por los efectos del estrés, esto conlleva a que el daño fisiológico puede crecer, por lo menos parcialmente, a partir de un proceso que empezó psicológicamente (Ivancevich y Matteson; 1985).

No por esto se puede generalizar que todas las enfermedades son causadas por estrés, aunque algunas de ellas se manifiesten cuando se pasa por una situación que se considera amenazante.

Como se pudo notar en este capítulo, el fenómeno del estrés es complejo y no se puede reducir a los efectos dañinos que esta situación provoca, sobre todo al entender que esta experiencia no es negativa en todas las circunstancias.

Una vez sustentada la variable estrés, se procederá en el capítulo siguiente a revisar teóricamente al desgaste ocupacional y sus indicadores.

CAPÍTULO 2

DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)

En la actualidad el ser humano está sometido a diversos factores que pueden desencadenan en él un estrés crónico, es por ello que se han realizado investigaciones referentes a este tema. Un fenómeno importante relacionado es el burnout, también llamado desgaste ocupacional, el cual originalmente se ve manifestado en profesionistas que prestan sus servicios a otras personas. A continuación se describe la información más relevante sobre esta problemática.

2.1. Marco conceptual

Para explicar los aspectos teóricos del desgaste ocupacional, es necesario considerar que en el presente capítulo y, en general, en todo el presente estudio, los términos desgaste ocupacional y burnout hacen referencia a un mismo concepto y que se partirá desde sus antecedentes históricos y delimitación del término, para posteriormente clarificar a qué se refiere este fenómeno laboral.

2.1.1 Antecedentes históricos

El término burnout se ha utilizado desde la década de los setentas por Freudenberger, desde entonces el interés por el estudio de este síndrome ha ido en aumento (Cascio y Guillén; 2010).

Este término fue utilizado para referirse a los problemas de los servicios sociales, conforme la situación en los trabajadores se hacía más frecuente o iba en aumento por sus años de servicio, se creía que los trabajadores acaban quemándose (Maslach, citada por Cascio y Guillén; 2010).

Fue Maslach “quien difundió este término en el congreso anual de la Asociación Psicológica Americana para referirse a una situación entre los trabajadores de los servicios humanos” (Cascio y Guillén; 2010: 193). Los trabajadores soportan presiones durante largos periodos de tiempo, de modo que el organismo llega a fatigarse y así pierde la capacidad para afrontar una situación de desgaste.

Existen varias definiciones de burnout, una de ellas es la propuesta por Chernis (retomado por Cascio y Guillén; 2010: 194) quien indica que “el burnout es un proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, genera sobrecarga en el trabajador y culmina cuando los trabajadores absorben su estrés, desconectándose psicológicamente del trabajo, volviéndose apáticos, escépticos e intransigentes”.

Cabe señalar que hay “factores fundamentales que actúan en este síndrome, como la importancia que los servicios humanos han ido adquiriendo como agentes del bienestar individual y colectivo; la mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos y sanitarios y el conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés” (Cascio y Guillén; 2010: 194).

En función de lo anterior, los modelos de la salud actualmente hacen énfasis en la prevención de las enfermedades causadas por factores estresantes y promueven la salud para que exista un bienestar biológico, social y psicológico en los individuos (Uribe; 2010).

En este sentido, de acuerdo con Winett y cols., “la salud se presenta en un contexto conformado por constelaciones de factores personales, interpersonales, ambientales e institucionales, que involucran aspectos como política, ambientes físico y social, prácticas institucionales e influencias interpersonales” (citados por Uribe; 2010: 1).

2.1.2 Delimitación del concepto

Guillén y Guil (2000) comentan que el burnout es considerado una respuesta al estrés laboral, implica dificultades y alteraciones en la conducta de las personas, lo cual da lugar a consecuencias que llegan a ser nocivas para la salud del individuo y en su ámbito laboral.

Varios autores han realizado estudios al respecto y diferencian dos tipos de visiones:

Desde una perspectiva clínica se le considera como una consecuencia del exceso de estrés: el individuo se encuentra agotado, no muestra interés en su trabajo

y se encuentra frustrado en caso de no alcanzar las expectativas que deseaba en su vida.

Pines y Arosón “lo conceptualizan con un estado en el que se combinan la fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia, inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, baja autoestima y falta de entusiasmo” (citados por Cascio y Guillén; 2010: 195).

En lo que a Freudenberger concierne, lo señala como un agotamiento y una falta de interés en los individuos que prestan sus servicios a otras personas, el contacto que se tiene a diario con éstas, tiene como consecuencia un resultado desgastante (citado por Guillén y Guil; 2000).

En este enfoque una de las definiciones más aceptadas es la de Maslach y Jackson (retomados por Guillén y Guil; 2000), quienes definen al burnout como un estado en que la persona está agotada emocionalmente, despersonalizada y con falta de realización en su ámbito laboral.

En contraparte, “la perspectiva psicosocial lo considera un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y personales” (Cascio y Guillén; 2010: 195).

Otros autores como Murphy, lo caracterizan como un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral (referido por Cascio y Guillén; 2010).

Existe una diferencia entre los dos enfoques: para el primero, el problema se analiza en un estado personal; en el segundo caso, es producto de la interacción de varios factores (Tonon; 2008).

2.1.3 Definiciones

Una de las características más sobresalientes del burnout es la despersonalización, asociada a cansancio emocional y otro tipo de malestares físicos en el individuo.

Maslach considera que el burnout tiene una serie de síntomas asociados, tales como físicos (fatiga, insomnio, dolores musculares), conductuales (comportamientos de alto riesgo) y cognitivo-afectivos (pesimismo, indecisión, recelo), desencadenando agotamiento en el individuo y poniendo en riesgo su integridad física y emocional (citada por Cascio y Guillén; 2010).

Maslach y Pines “lo definieron como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo” (citados por Uribe; 2010: 2).

La palabra burnout se asocia con expresiones como fundido, quemado o agotado, y lo más riesgoso es que se manifiesta de forma progresiva en los seres humanos.

La descripción más común que se ha hecho sobre este término entre diversos autores y la cual se retomará como base en esta investigación, es la que define al burnout como un “proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, el cual provoca sobrecarga en el trabajador, y el proceso culmina cuando los trabajadores absorben su estrés desconectándose del trabajo, volviéndose apáticos, escépticos e intransigentes” (Casco y Guillén; 2010: 194).

2.1.4 Componentes del desgaste ocupacional

Se logran comprender tres componentes básicos o característicos que determinan con mayor exactitud el concepto de burnout.

Uribe (2010) señala que el agotamiento emocional describe que el sujeto se siente emocionalmente exhausto por el trabajo, cansado o fastidiado; esto es causado por una pérdida de energía generada por el hecho de estar en contacto diario con otras personas y tener que atenderles como consecuencia de su situación laboral.

Otro de los componentes es la despersonalización, la cual es caracterizada por una serie de conductas negativas en el individuo, manifestando irritabilidad, respuestas frías y sentimientos de cinismo. Debido a un endurecimiento afectivo, los individuos se han insensibilizado por el trabajo y tienden a tratar a otras personas como objetos (Landy y Conte; 2006).

En tercer lugar se encuentra la falta de realización personal, que se manifiesta cuando el individuo da respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo desempeñado; se reprocha por no haber alcanzado los objetivos que se había planteado durante su vida, afectándole en la realización del trabajo y en su relación con otras personas (Uribe; 2010).

“Los individuos que tiene sentimientos de bajo logro personal no pueden lidiar con los problemas de manera afectiva y no son capaces de entender o identificar los problemas de los demás. Se sienten débiles para impactar realmente en los problemas y por tanto, no suelen implementar soluciones afectivas” (Landy y Conte; 2006:563).

2.2 Factores desencadenantes

“El desarrollo del burnout puede entenderse como el resultado de un proceso de interacción mediante el cual el sujeto busca ajustarse a su entorno laboral, en donde los factores ambientales son factores desencadenantes importantes y en el que las variables personales actúan como facilitadoras o inhibidoras” (Casco y Guillén; 2010: 200).

Entre estos factores se detectan los estresores de carácter crónico, que surgen dentro del contexto laboral de un individuo. En cuanto a los desencadenantes, dichos autores los han dividido en cuatro categorías para su análisis.

En el ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto de trabajo, pueden incluirse el nivel de ruido, vibraciones, condiciones climatológicas, así como las demandas estresantes del puesto (Guillén y Guil; 2000).

Pueden considerarse también características de iluminación, condiciones higiénicas, disponibilidad de espacio físico, temperatura, estar expuesto a riesgos o peligros en el trabajo y a la sobrecarga laboral (Cascio y Guillén; 2010).

Respecto al estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera profesional, está integrado por dos disfunciones de actuación: la ambigüedad de rol, que es el grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un papel tiene respecto a él, el cual puede estar producido por un déficit de información; y el conflicto, que se manifiesta cuando no se pueden satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias (Guillén y Guil; 2000).

En este mismo rubro se incluyen las relaciones interpersonales, que los profesionales establecen con los compañeros y el desarrollo de su carrera profesional (Cascio y Guillén; 2010).

En lo que respecta a los estresores relacionados con las nuevas tecnologías utilizadas en el trabajo cotidiano y otros aspectos organizacionales, este factor influye dependiendo de cómo se adapte el sujeto a la tecnología, ya que puede facilitarle o dificultar su desempeño.

“Si las exigencias cognitivas del puesto son excesivamente altas con relación al nivel de formación de los profesionales, puede provocar una disminución del sentimiento de realización personal y una autovaloración negativa por parte de la persona (Guillén y Guil; 2000: 283).

Entre los aspectos organizacionales, el desarrollo del burnout está considerado por las dimensiones estructurales de la organización, falta de apoyo social y ausencia de participación en la toma de decisiones (Cascio y Guillén; 2010).

Las fuentes extraorganizacionales que influyen en dicha condición son las relaciones familia-trabajo, éstos son dos entornos a los que el profesional se siente vinculado y por tanto, experimenta la repercusión de las vivencias, sentimientos, actitudes y conductas que se dan en estos medios.

El ámbito familiar es el más importante para los individuos, aunque dediquen o inviertan más tiempo y energía en el trabajo. Los entornos familiar y laboral se encuentran vinculados y la interacción entre ambos se hizo más clara desde que la mujer se incorporo al mundo laboral (Guillén y Guil; 2000).

Cascio y Guillén (2010) comentan que en la relación que existe entre el trabajo y el ámbito familiar, los individuos experimentan la repercusión de las vivencias que se dan dentro de éste, como sentimientos, tensiones, frustraciones, conflictos familiares y laborales.

“En general, se ha explorado cómo determinados factores del trabajo inciden sobre la satisfacción marital y cómo determinados resultados familiares influyen sobre el compromiso con el trabajo, la satisfacción o el estrés laboral” (Guillén y Guil; 2010: 283).

Las personas crean estrategias para adaptarse a las diferentes situaciones en su vida cotidiana, aunque esto implique un grave riesgo para su salud, es por ello que los cuatro factores antes descritos afectan a todo tipo de individuos, aunque los más vulnerables llegan a ser los propensos a personalidad tipo A, que son personas malhumoradas, aceleradas o competitivas en exceso (Colombo y Muruaga; 2006).

En lo que respecta al ámbito laboral, situaciones como la rutina, los problemas, las responsabilidades, el futuro, el entorno y metas sin cumplir en el trabajo, llevan a las personas a sentirse insatisfechas con ellas mismas y con su vida, sintiendo paulatinamente los efectos del burnout.

2.3 Estrategias de afrontamiento

Burke asevera que cuando el estrés llega a un nivel significativo, se deben emplear estrategias para reducirle o bien eliminar, dicho estrés (citado por Guillén y Guil; 2000).

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), para prevenir o combatir el estrés laboral se debe pasar por tres fases: la primera es reconocer su existencia,

posteriormente identificar las fuentes que lo originan y tomar medidas para eliminar los factores desencadenantes.

El estrés laboral no siempre es originado por factores externos al individuo, sino que en ello pueden influir su vulnerabilidad ante las situaciones, características personales u otros factores, es por ello que se debe tratar de mantener un adecuado ajuste de la persona al entorno (Guillén y Guil; 2000).

Un elemento importante en la intervención del estrés es el nivel de afrontamiento, mediante estrategias que permitan controlarlo y darle solución.

Ivancevich y Matteson también proponen tres opciones de prevención al estrés laboral: primero, permitiendo que la persona modifique la situación estresante, luego establecer sistemas para que la afronte adecuadamente e intervenir para modificarla (Guillén y Guil; 2000).

Moos (referido por Uribe; 2000: 287) “distinguió tres tipos de afrontamiento del estrés: dirigido a la percepción de estresor, centrado en la resolución del problema y centrado en las reacciones emocionales”

Por otro lado, autores como Dewe y Guest plantearon seis tipos de afrontamiento hacia el estrés: abordar el problema, poner distancia, descarga emocional, prevenir consecuencias, aprender de las situaciones, apoyo familiar y respuestas pasivas (Uribe; 2000).

“Respecto a la situación laboral, el objetivo es disminuir las exigencias y aumentar el control de trabajo. Las medidas concretas que se adopten pueden estar dirigidas a los aspectos de la organización y el medio ambiente en el trabajo que tienen potencialidad para actuar como fuentes de estrés” (Cascio y Guillén; 2010: 202).

En relación con las personas que experimentan estrés laboral, deben adoptarse medidas que aumenten su capacidad para tener controlada la situación y modificar sus patrones de respuesta.

El éxito de la prevención del estrés no sólo depende de la intervención, sino también de los procesos que se lleven a cabo, lo que conlleva cinco factores clave: tener una visión clara de los objetivos, así como un diagnóstico adecuado, medidas de intervención, abordar la situación y tener un compromiso por parte de los directivos para seguir con las actividades preventivas (Cascio y Guillén; 2010).

En lo que respecta a las estrategias de intervención individual para un autocontrol y autorregulación, las técnicas más eficaces son:

- La relajación, que consiste en que la persona identifique el estado de tensión en cada parte de su cuerpo mediante ejercicios físicos de contracción y relajación.

- Otra técnica es la de biofeedback, en la cual el individuo interpreta la información biológica que se le proporciona y la usa para controlar estos procesos.
- La práctica de ejercicio también es benéfica.
- Finalmente, son útiles las técnicas cognitivas y de autocontrol, donde los componentes cognitivos están involucrados y llegan a ser variados, modificando el pensamiento (Cascio y Guillén; 2010).

2.4 Medición

En la actualidad existen diversos instrumentos de evaluación para medir los niveles de burnout. Entre algunos de éstos se encuentran el Maslach Burnout Inventory, Burnout Measure, Teacher Stress Inventory, Cuestionario Breve de Burnout, escalas de evaluación de estrés, satisfacción laboral y apoyo social, entre otros (Uribe; 2010).

“El más utilizado es el Maslach Burnout Inventory, herramienta que determina la frecuencia e intensidad de los tres aspectos del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal” (Guillén y Guil; 2000: 285). Esta escala estaba conformada por 47 ítems, pero con el tiempo se redujo a 22, con base en los tres factores de Leiter.

“Atendiendo al MBI, el sujeto con Burnout sigue la siguiente norma. Puntuaciones altas en agotamiento emocional y en despersonalización, y bajo en realización personal, ya que esta subescala se puntúa de forma inversa” (Guillén y Guil; 2000: 285).

Sin embargo, de acuerdo con Schute, los resultados de los estudios hechos con esta escala podían diferir según la profesión, país o cultura, presentando problemas al diagnosticar las patologías y niveles de burnout (referido por Uribe; 2010). Es por ello que diversos autores sugirieron conservar la estructura original de los conceptos que caracterizan el desgaste ocupacional.

Según Leiter “diferentes medidas relativas a la cantidad de trabajo están vinculadas a la aparición de burnout, entre ellas, la carga de trabajo, el nivel de demanda experimentado, las que estarían relacionadas con el cansancio emocional, pero desvinculadas de la despersonalización y la realización personal”(citado por Uribe 2010: 5).

Moreno realizó una investigación con la prueba de Maslach, con una muestra de 235 sujetos, pero este ejercicio de indagación mostró grandes diferencias entre las variables que él había propuesto con las correspondientes a la prueba, ya que la subescala de despersonalización tenía una pobre representación de ítems (citado por Guillén y Guil; 2000).

Por otra parte, uno de los elementos de medición es la escala de efectos psíquicos; su autor, García Izquierdo, propuso dos factores claves para evaluar: el agotamiento emocional y las actitudes negativas hacia el desempeño laboral. Esta escala necesitaba someterse a más pruebas para llegar a ser válida y confiable (Guillén y Guil; 2000).

Varios autores en sus investigaciones han propuesto que el burnout está relacionado con sobrecarga de trabajo, actitudes negativas hacia las personas, ambigüedad de rol, relevancia de las redes sociales y sobre todo, con una sobrecarga de estrés (Uribe; 2010).

Karasek “propuso un modelo conocido como de latitud de la decisión o de demanda-control, el cual plantea que si el estrés es función directa de la intensidad de la demanda, es función inversa de la amplitud de control o capacidad de decisión que el sujeto tiene de su propio trabajo” (Uribe; 2010: 6).

En varios países se han hecho investigaciones relacionando al estrés en general con el burnout, o asociándolo a variables estresoras, como las desfavorables condiciones de trabajo, las cuales determinan la salud individual y organizacional (Uribe; 2010).

“Como puede observarse con los conceptos y antecedentes antes expuestos, hay variables demográficas, organizacionales, profesionales y de salud, dignas de ser estudiadas para la comprensión del síndrome Burnout en México. Además, es

importante determinar el impacto de fenómeno en términos de productividad y eficiencia laboral, principalmente por sus efectos en la salud” (Uribe; 2010: 7).

2.5 Satisfacción versus insatisfacción laboral

Bruggeman y cols. plantearon una teoría sobre la satisfacción laboral, donde se comenta que existen múltiples formas de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. “En los múltiples tipos de satisfacción existen muchas oportunidades para reportar la experiencia satisfactoria” (Landy y Conte; 2006: 390).

Más tarde Bussing y cols. (2002), con base en los estudios realizados por Bruggeman mencionaron cuatro formas diferentes de satisfacción laboral y dos formas de insatisfacción. Bussing identificó las formas de satisfacción conformista e insatisfacción constructiva con el trabajo. Los individuos insatisfechos con su trabajo se caracterizan por estar atentos y con energía, lo que los lleva a querer lograr un desarrollo personal para sobresalir en su empleo (Landy y Conte; 2006).

En el mismo orden de ideas, la satisfacción conformista no lleva al sujeto a querer progresar, su esfuerzo es reducido y tiene poca voluntad para crear un cambio en su entorno. Una de las formas más efectivas para que haya ausencia de satisfacción conformista es tratar de prevenirla, interviniendo antes de que la satisfacción constructiva se torne conformista (Landy y Conte; 2006).

“Por otro lado, será efectivo para el empleado constructivamente insatisfecho, incrementar las oportunidades de involucrarse en la solución de problemas y de aumentar sus recompensas extrínsecas como horarios flexibles o incremento en su salario” (Landy y Conte; 2006: 392).

Según Granda (2006), la insatisfacción laboral llega a repercutir de forma negativa en el individuo, afectando a su salud, en su ambiente laboral y relaciones interpersonales. Entre los principales factores de insatisfacción laboral se encuentran los siguientes: disconformidad con el puesto, con la empresa, con el salario, con la política de ascensos y con el jefe o supervisor.

De acuerdo con investigaciones realizadas en personal de empresas, los autores comentan que existen formas de prevenir la insatisfacción en el trabajo, realizando estudios en el personal para detectar los factores que les preocupan y obstaculizan su desempeño, así como asumiendo cambios dentro del trabajo.

“La insatisfacción laboral puede definirse como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo” (Granda; 2006: 118).

Manríquez Pérez señaló que la mayor parte de los estudios de insatisfacción sobre comportamiento organizacional se han interesado en tres actitudes: el compromiso con el trabajo, insatisfacción laboral y compromiso organizacional (referido por Granda; 2006).

Generalmente, son varios los factores que influyen en este ámbito, como la edad, sexo, antigüedad en el puesto, las políticas de la empresa, su contexto de interacción, entre otros.

2.6 Calidad de vida en el trabajo

“Un trabajador disfruta de alta calidad de vida laboral cuando experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro” (Kattzell, citado por Torres; 2002: 830).

La calidad de vida en el trabajo (CVL) es un concepto amplio y heterogéneo que se asocia con pocas presiones y bajo estrés en el trabajo.

Este concepto apareció en la época de los años 70's y a partir de estas fechas se han llevado a cabo estudios de tipo descriptivo que faciliten la definición del término (Torres; 2002). A continuación se muestran algunos aspectos relacionados con la vida en el trabajo, que se tienen en cuenta para definir este término.

De acuerdo con Torres (2002), en primer plano se encuentra lo objetivo y lo subjetivo del entorno de trabajo, el cual depende de la naturaleza y características de las condiciones laborales.

“La dimensión subjetiva se refiere al conjunto de percepciones y experiencias laborales que, de manera individual y colectiva, originan realidades laborales dentro de un mismo contexto organizacional” (Torres; 2002: 829).

Otro aspecto es el de trabajador-organización, que se refiere a cómo la persona percibe y experimenta su ambiente de trabajo.

Por último, en la calidad de vida laboral psicológica “las características personales y los recursos cognitivos con los que cuenta cada individuo condicionan las actitudes, comportamientos y los modos de percibir, valorar e interpretar las distintas facetas de su entorno laboral” (Torres; 2002: 289).

La mayoría de las definiciones que se conocen respecto a este tema, están relacionadas en cómo el individuo relaciona su medio de trabajo con sus experiencias, motivaciones, necesidades, satisfacciones laborales e incluso con su vida privada.

En lo que respecta a definiciones más recientes, hablando de los años 90's hasta la actualidad, los conceptos se enfocan más a la satisfacción que el empleo genera en el individuo (Heskett, citado por Torres; 2002).

Por tanto, Sun define dicha condición como un “proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo, mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones

de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción” (referido por Torres; 2002: 830).

2.7 Estrés y desgaste ocupacional

El estrés se da como resultado de las diversas demandas del medio ambiente al organismo. Tiene como efecto consecuencias de tipo, fisiológico y psicológico, en éstas se incluyen la ansiedad, fatiga, tensión y depresión; una muy importante es el burnout, que se desencadena como resultado de una respuesta prolongada a estrés crónico (Landy y Conte; 2006).

“Como señala Rodríguez Marín (1995) desde la perspectiva psicosocial, el burnout no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de ellos” (Cascio y Guillén; 2010: 196).

Las respuestas que resultan del estrés laboral son psicológicas, fisiológicas y conductuales y sus consecuencias llegan a afectar significativamente la vida de las personas, ya que llegan a ser hasta permanentes (Uribe; 2010).

Todos estos factores se convierten en una serie de malestares que desembocan en una enfermedad.

“Algunas investigaciones sugieren que para identificar al estrés laboral en términos de respuestas o consecuencias, el mejor criterio es el tiempo que un síntoma permanece después de haber sido considerado como respuesta a un estresor” (Burke y cols., citados por Uribe; 2010: 2).

Cascio y Guillén (2010) comentan que en las investigaciones llevadas a cabo sobre el estrés ocupacional, se empieza a desarrollar otro tipo de términos dentro de éstas, como lo es el “engagement” (compromiso), que tiene aspectos opuestos al burnout y está caracterizado por energía, implicación y eficacia.

El engagement “se refiere a un estado cognitivo-afectivo más persistente en el tiempo y que no se centra en una conducta determinada” (Cascio y Guillén; 2010: 197).

A las personas a las que se aplica este término están totalmente implicadas y entusiasmadas con su trabajo, y actúan de una forma que va más allá de los intereses de la organización donde laboran.

El engagement está asociado positivamente con recursos laborales como apoyo social de los compañeros de trabajo y del superior inmediato, con la retroalimentación sobre el rendimiento, el control laboral, la variedad de tareas, las oportunidades para aprender y desarrollarse y las facilidades de entrenamiento.

El estrés y desgaste ocupacional están muy relacionados y a pesar de todas las consecuencias que se llegan a desencadenar por el síndrome de Burnout, el individuo puede salir adelante, acudiendo con personas especializadas que le apoyen para su atención y tratamiento.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez presentado el marco teórico donde se describen las variables de esta investigación, en el presente capítulo se expone la investigación de campo en cuanto a su metodología, que culmina con el análisis correlacional de los resultados.

3.1 Descripción metodológica

En este apartado se abordan los detalles que componen la caracterización metodológica de las variables, incluyendo el enfoque, tipo de investigación, diseño, alcance y las técnicas de recolección de datos.

3.1.1 Enfoque cuantitativo

De acuerdo con Hernández y cols. (2010), este enfoque utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y comprobar hipótesis establecidas por un individuo en un trabajo de investigación, éste parte de una idea y una vez que se delimita, se derivan los objetivos.

Esta orientación metodológica tiene varias características: primero hay que plantear un problema de estudio y elaborar una pregunta de investigación, posteriormente se considera lo que otras personas o autores han investigado sobre

el tema anteriormente, se construye un marco teórico, que se refiere a la literatura que existe sobre ese tema, y se plantean hipótesis para la investigación.

Se pueden derivar una o varias hipótesis de investigación; “si los resultados corroboran las hipótesis, se aporta evidencia a su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis” (Hernández y cols.; 2010: 5).

Las hipótesis son planteadas antes de recolectar y analizar los datos. Esta tarea utiliza procedimientos estandarizados aceptados por científicos, por lo que deben ser confiables y creíbles para otros investigadores.

Cuando ya se tiene esta información, se obtienen datos estadísticos de los resultados obtenidos, se interpretan y se ve si existe una relación entre los resultados obtenidos y el conocimiento ya existente de este tema.

La investigación cuantitativa debe ser lo más objetiva posible y las variables que se miden no deben ser afectadas o alteradas por el investigador, de manera que debe evitar comentar sobre creencias, deseos y tendencias que influyan en los resultados.

Por su parte Grinnell (retomado por Hernández y cols.; 2010) explica que en este enfoque existe lo subjetivo y que posee un valor para los investigadores, pero se adecua el conocimiento a la realidad objetiva.

“Cuando las investigaciones creíbles establezcan que la realidad objetiva es diferente de nuestras creencias, éstas deben modificarse o adaptarse a tal realidad” (Hernández y cols.; 2010: 6).

3.1.2 Investigación no experimental

De acuerdo con Hernández y cols. (2010), en este tipo de investigación se observan los fenómenos tal como se desarrollan en su contexto natural para posteriormente ser analizados. Se trata de estudios donde no se hacen variar de forma intencional las variables independientes, para ver el efecto que tienen sobre otras.

Cabe señalar que cuando se realiza un experimento, el investigador plantea una situación en la que se expone a varios individuos. Este escenario consiste en recibir un tratamiento, una condición o un estímulo bajo determinadas circunstancias, después se evalúan sus efectos y exposición a dicha condición. En este experimento se construye una realidad.

En cambio, en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, en este tipo de estudios se observan los contextos ya existentes, las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene dicho control sobre éstas, ni se puede influir sobre ellas debido a que ya sucedieron, al igual que sus efectos.

“La investigación no experimental es sistemática y empírica, en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido” (Hernández y cols.; 2010: 150).

Mertens (retomado por Hernández y cols.; 2010: 151) “señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo”.

En algunas ocasiones la investigación no experimental se centra en analizar el nivel de variables en un momento dado, evaluar la situación en un punto de tiempo y determinar la relación entre las variables. Estos diseños experimentales se pueden clasificar en transeccionales y longitudinales.

3.1.3 Diseño transversal

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo tiempo y momento; describen y analizan variables, su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández y cols.; 2010).

La recolección única de datos abarca diversos grupos de personas u objetos, así como diferentes situaciones o eventos. Estos diseños se dividen en tres tipos: los exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales (Hernández y cols.; 2010).

3.1.4 Alcance correlacional

Los estudios correlacionales tienen como propósito determinar qué relación existe entre dos o más variables en un contexto en particular. Normalmente en los estudios que se realizan, se analizan dos variables, pero pueden llegar a ubicarse vínculos entre más de tres, midiendo cada una de ellas y analizándolas para ver cuales se encuentran relacionadas entre sí.

“La principal utilidad de estos estudios es intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas” (Hernández y cols.; 2010: 82).

Cuando estos estudios establecen una relación causal, llegan a ser explicativos. Tienen varias diferencias respecto a los experimentos, una de ellas es la base de la distinción entre experimentación y no experimentación; sus causas y efectos ocurrieron o están ocurriendo durante la investigación, de tal manera que el investigador asienta los datos y puede reportarlos.

Mientras tanto, en los diseños cuasi y experimentales las variables son provocadas intencionalmente y se analizan sus efectos y consecuencias (Hernández y cols.; 2010).

En todo estudio realizado, los investigadores establecen sus hipótesis, las cuales deben estar fundamentadas por libros o información existente sobre el tema que se esté tratando, a esto se le llama causalidad.

“En los estudios transeccionales correlacionales causales la causalidad ya existe, pero es el investigador quien la direcciona y establece cuál es la causa y el efecto” (Hernández y cols.; 2010: 155).

Un diseño correlacional puede estar limitado a conceptos o variables complejas, en primer lugar se describen las variables individuales para posteriormente establecer relaciones entre ellas (Hernández y cols.; 2010).

3.1.5 Técnicas de recolección de datos

Se refieren a los recursos que se utilizan para la recopilación de datos con la finalidad de contar con información que sea útil para la investigación.

Gran cantidad de estudios que se realizan utilizan las pruebas o inventarios para mediciones; es por esto que existe una gran variedad de ellas, las cuales se adaptan a las necesidades de las personas que las requieren.

De acuerdo con Hernández y cols. (2010), las pruebas e inventarios pueden dividirse en dos tipos: estandarizados y no estandarizados, los primeros se caracterizan por tener uniformidad en la aplicación y calificación, y los segundos se

generan por un proceso menos riguroso y su aplicación es limitada, por lo que éstos últimos se van validando en diferentes contextos hasta convertirse en pruebas estandarizadas.

La aplicación de un inventario estandarizado puede efectuarse en personas que reúnan las características con las que se elaboró; el tiempo de aplicación puede variar, en ocasiones es flexible y en otras, no.

Actualmente existen tipos de pruebas e inventarios que contienen su propio procedimiento de aplicación, codificación e interpretación desarrollados por investigadores que desean medir diversas variables; y que pueden ser utilizadas por las personas que las requieran.

Algunos ejemplos de pruebas son “las que miden habilidades y aptitudes, percepción, personalidad, intereses, valores, desempeños, inteligencia, clima laboral, entre otras” (Hernández y cols.; 2010: 23).

Dado el uso de inventarios en los estudios que se realizan en esta investigación, se aplicaron dos tipos de pruebas, una para medir el nivel de desgaste ocupacional (EDO) y otra para medir los niveles de estrés en los trabajadores de la empresa.

Uribe (2010) comenta que medir los niveles de desgaste ocupacional es importante, debido a que éste genera una infinidad de consecuencias que están

relacionadas con los ámbitos personal, social y organizacional; por esta situación, se requiere de un instrumento que tenga validez y confiabilidad, es por ello que consideró la escala de desgaste ocupacional.

Este instrumento mide los niveles de burnout con estándares psicométricos confiables. El cuestionario fue elaborado con base en una investigación realizada por académicos y estudiantes de la facultad de psicología de la UNAM, con la expectativa de que fuera un eficiente instrumento de medición.

El manual está constituido por un capítulo de antecedentes teóricos y tecnológicos, otro de consideraciones éticas para su uso, uno descriptivo para su desarrollo y validación, dos más que incluyen sus características psicométricas y de calificación, dos donde se exponen normas estadísticas realizadas con 2 225 sujetos y por último, la forma de interpretación. Se anexa un ejemplo de aplicación, calificación e interpretación de la prueba (Uribe; 2010).

“La EDO puede calificarse e interpretarse en dos formas: por el método normativo, utilizando el área bajo la curva (puntajes T y Z), o por un sistema rápido de acuerdo con el modelo de las cuatro fases de Leiter” (Uribe; 2010: 7).

Una de las recomendaciones muy importantes que se hacen sobre la aplicación de esta prueba es que se sigan las recomendaciones éticas correspondientes, procurando no hacer un uso inadecuado de la aplicación para que

los resultados no salgan alterados y así poder dar un acertado diagnóstico (Uribe; 2010).

Por otro lado, la prueba sobre perfil de estrés está diseñada para identificar las áreas donde una persona es más vulnerable a los efectos negativos del estrés, sin embargo, no todas las personas viven efectos causados por el estrés cotidiano, hay individuos que son resistentes y capaces de afrontarlo, de modo que no sufren de efectos adversos (Nowack; 1999).

“Por tanto, gran parte del trabajo en esta área se ha orientado hacia la identificación de aquellas características personales que regulan la relación entre estrés y enfermedad” (Nowack; 1999: 1). Los siguientes aspectos se encuentran entre los que se han identificado en diferentes indagaciones:

Se describen el apoyo social, estructura familiar, habilidades de afrontamiento, adecuación laboral, personalidad, fuerza, estilo de vida y hábitos de salud.

El instrumento diseñado por Nowack (1999) permite medir algunas variables de manera confiable, está desarrollado para hacer una evaluación amplia sobre el estrés y el riesgo que representa para la salud.

Esta prueba califica 15 áreas que se relacionan con el estrés y los riesgos que tienen las personas para manifestar alguna enfermedad; el perfil de estrés está

basado en un enfoque cognitivo transaccional y el afrontamiento desarrollado por Lazarus y colaboradores (citados por Nowack; 1999).

“Las escalas del perfil se obtuvieron de manera fundamentada siguiendo este enfoque y mediante una revisión exhaustiva de la literatura sobre medicina conductual, relacionada con los factores de riesgo psicosocial que regulan la relación de estrés y enfermedad” (Nowack; 1999: 1).

Este perfil es confiable y valido debido a su extensión, está conformado de 123 reactivos que lo hacen un instrumento muy accesible para completar en un corto periodo, la mayoría de los individuos pueden responder las preguntas entre 20 y 25 minutos. Esta prueba es de suma importancia en diversas carreras, como la medicina, psicología, educadores de la salud, entre otras, porque permite evaluar la conducta de las personas y tomar decisiones en cuanto a su tratamiento.

“Además de su empleo con fines de evaluación, es factible usar el perfil en investigaciones. Las puntuaciones de las escalas individuales del Perfil de Estrés, objetivas, cuantificadas y fundamentadas en la teoría, pueden utilizarse para crear y probar una variedad de hipótesis clínicas, experimentales y epidemiológicas” (Novack; 1999: 2).

Este instrumento se desarrolló para una población en general, fue establecido entre diferentes rangos de edad, aunque es más apropiado para adultos, por lo que

se recomienda tener cuidado cuando se aplique a personas menores de 20 años o mayores de 70, debido a que puede haber incongruencia en los resultados.

Es importante proteger la confidencialidad de los sujetos: quienes lo emplean son responsables de supervisar su aplicación y deben ser personas que cuenten con los conocimientos necesarios para su interpretación.

En cuanto a su confidencialidad, se refiere a que “cada uno de los reactivos incluidos en el Perfil de Estrés se seleccionó debido a la elevada correlación con su escala sustantiva y, por tanto, se esperó que cada escala demostrara al menos niveles moderados de consistencia interna, tal como se vio con las mediciones de homogeneidad estadística” (Nowack; 1999: 3).

La confiabilidad mediana que resultó de la prueba fue de .72 de un rango de .51 a .91 entre las 14 escalas de contenido del perfil; debido a que los índices de sesgo en las respuestas y su consistencia son diversos.

3.2 Descripción de la población

Una población es el conjunto de todos los elementos que son objetos de estudio.

El Hotel Mansión del Cupatitzio es una empresa con 38 años de antigüedad, que ofrece servicios como alimentación y hospedaje.

Su personal está conformado por 59 empleados, los cuales están distribuidos en diferentes áreas.

La población de estudio está constituida por personas que van desde los 19 hasta los 62 años de edad, entre los cuales la gran mayoría son varones, y que representan un nivel socioeconómico medio- bajo.

En las investigaciones, generalmente, a partir de la población hay que extraer una muestra para delimitar las personas que cumplen con las características del estudio a realizar, pero en éste, como es posible medir en conjunto a toda la población, no se requiere dicha tarea.

3.3 Descripción del proceso de investigación

Se consideró importante el estudio de este tema debido a que en la actualidad se ha observado dentro de las empresas un gran número de empleados que presentan estrés o desgaste ocupacional, lo que lleva a que exista una gran preocupación al respecto, porque estos factores afectan la salud y el desempeño laboral de los individuos.

La presente investigación fue planteada para identificar los principales factores o indicadores que desencadenan las variables expuestas; y para medirlas en los empleados de una empresa.

Dentro del estudio se elaboraron dos capítulos: uno para definir el estrés, su concepto, causas, efectos, manifestaciones y otro para conceptualizar el burnout o desgaste ocupacional, en el que también se identifican sus características.

La investigación fue realizada en el Hotel Mansión del Cupatitzio de la ciudad de Uruapan, Michoacán; se pidió permiso al gerente administrativo y a la licenciada encargada del área de Recursos Humanos, para aplicar las pruebas al personal.

Se tardó un mes en aplicar las pruebas, debido a que los empleados tenían mucho trabajo y no disponían del tiempo suficiente; se hicieron aplicaciones grupales e individuales, los trabajadores fueron muy amables y estuvieron en la mejor disposición para contestar los cuestionarios.

La aplicación individual se hizo en los tiempos libres de los trabajadores, algunos en su hora del almuerzo o comida, otros antes de entrar o al terminar su turno; la aplicación grupal se hizo dentro de un salón, libre de ruidos, y la aplicación individual fue dentro de la oficina de recursos humanos. Las personas tardaron de 40 minutos hasta una hora en la aplicación, ya que algunos apenas tienen un nivel básico de estudios; había dos personas analfabetas, a ellas se les comentó que se les leería y contestaría el cuestionario y de acuerdo con su propia opinión se pondrían las respuestas.

A la hora de calificar las pruebas, se hizo con las plantillas indicadas en el test, los sujetos no reflejaron altos niveles de estrés ni desgaste ocupacional; sólo un sector pequeño obtuvo puntajes T más elevados.

3.4 Análisis e interpretación de resultados

En el presente apartado se exponen los hallazgos logrados en el trabajo de investigación. En primer término se presentan los referidos a la variable estrés, posteriormente se explican los resultados de la variable de desgaste ocupacional. Finalmente, se muestra la relación estadística entre las dos variables de estudio, así como su interpretación.

3.4.1 El estrés

“De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el estrés es el conjunto de reacciones de tipo fisiológico que presenta el organismo con la finalidad de prepararse para la acción ante las exigencias del ambiente” (citado por Palmero y cols.; 2002: 424).

Respecto a los resultados obtenidos a través de la aplicación del test de Nowack (1999), en el nivel de estrés se encontró una media de 44.

La media es una medida de tendencia central descrita por Hernández y cols. (2010) como la suma de un conjunto de datos dividida entre el número de medidas.

De igual forma, se obtuvo la mediana, que se define como el valor medio de un conjunto de valores ordenados: el punto abajo y arriba del cual cae un número

igual de medidas (Hernández y cols.; 2010). El valor de la mediana en el nivel de estrés fue de 44.

La moda es la medida que indica el valor ocurrido con más frecuencia en un conjunto de observaciones. En esta investigación resultó con un valor de 52.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión, concretamente de la desviación estándar, la cual muestra la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población dividida entre el total de observaciones (Hernández y cols.; 2010). El valor obtenido de esta medida es de 11.

Los valores estadísticos encontrados en cada subescala del Perfil de Estrés, se muestran a continuación.

- 1) Particularmente, en la escala de hábitos de salud, se encontró una media de 61, una mediana de 63, una moda de 80 y una desviación estándar de 13.
- 2) En lo que se refiere a la escala de ejercicio, se obtuvo una media de 49, una mediana de 50, una moda de 49 y una desviación estándar de 13.
- 3) Por otra parte en la subescala de descanso y sueño se dio una media de 47, una mediana de 47, una moda de 38 y una desviación estándar de 12.
- 4) En lo que respecta a la escala de alimentación, se determinó una media de 49, una mediana de 48, una moda de 48 y una desviación estándar de 11.
- 5) En la escala de prevención se encontró una media de 68, una mediana de 80, una moda de 80 y una desviación estándar de 17.

- 6) Por otra parte, en la subescala de ARC se obtuvo una media de 50, una mediana de 49, una moda de 39 y una desviación estándar de 12.
- 7) En la de apoyo social se identificó una moda de 42, una media de 40, la moda de 22 y la desviación estándar de 14.
- 8) En cuanto a la escala de conducta tipo A, arrojó una media de 45, mediana y moda de 44, así como una desviación estándar de 14.
- 9) En la fuerza cognitiva se obtuvo una media de 47, una mediana de 45, una moda de 37 y una desviación estándar de 11.
- 10) En la escala de valoración positiva se identificó una media de 59, una moda de 62, una moda de 76 y una desviación estándar de 14.
- 11) De la valoración negativa se obtuvo una media de 47, una mediana de 47, la moda de 48 y una desviación estándar de 14.
- 12) En la minimización de la amenaza se obtuvo una media de 57, una mediana y moda 57, y una desviación estándar de 14.
- 13) Respecto a la concentración en el problema, se obtuvo una media de 58, una mediana y moda de 61, así como una desviación estándar de 13.
- 14) En la subescala de bienestar psicológico se encontró una media de 61, una mediana de 63, la moda de 78 y una desviación estándar de 12.

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

En función de los datos presentados anteriormente, se puede afirmar que en las pruebas aplicadas, los sujetos evaluados tienen un nivel de estrés dentro del

rango normal, en un puntaje T de 40 a 60, de acuerdo con lo dicho por varios autores.

Además de presentar los datos de las medidas de tendencia central y desviación estándar, se presentan a continuación los porcentajes de sujetos que obtuvieron índices altos en cada escala, es decir, con un puntaje T mayor a 60. De esta forma, se ubicarán las escalas en las que hay mayor incidencia de casos preocupantes sobre el problema de estrés.

En la prueba aplicada de estrés, el 75 % de los sujetos salió con un puntaje T mayor a 60 en la escala de prevención, que fue el puntaje más alto, ya que las demás escalas están en un rango de normalidad.

En función de lo anterior, se observa que en el área donde hay más casos preocupantes es en la de prevención, que fue la única con un porcentaje sobresaliente. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 2.

Se puede afirmar entonces que los indicadores de estrés en los empleados del Hotel Mansión del Cupatitzio, se encuentran en un nivel normal, esto es, no hay casos preocupantes.

3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional

De acuerdo con lo señalado por Guillén y Guil (2000), el desgaste ocupacional o burnout se describe como una respuesta al estrés laboral, implica dificultades y alteraciones en la conducta de las personas, lo cual da lugar a consecuencias que llegan a ser nocivas para la salud del individuo y en su ámbito laboral.

Respecto a los resultados obtenidos en la escala de agotamiento en los empleados del Hotel Mansión del Cupatitzio, se encontró una media de 49, una mediana de 49, una moda de 34, y una desviación estándar de 12; todas ellas indicadas en puntajes T.

En la escala de despersonalización se encontró una media de 50, una mediana de 48, una moda de 37, y una desviación estándar de 10.

En lo que respecta a la escala de insatisfacción de logro, se encontró una media de 50, una mediana de 45, una moda de 39, y una desviación estándar de 13.

Los resultados de las medias aritméticas de cada escala se muestran gráficamente en el anexo 3.

A continuación se presentan los porcentajes de sujetos que obtuvieron puntajes bajos en las distintas escalas, es decir, puntajes T por debajo de 60. De

esta forma, se ubicará el porcentaje que obtuvieron los sujetos en las escalas de desgaste ocupacional.

En la escala de agotamiento, el 14% de los sujetos salió por debajo de T 60; en la referida a despersonalización, el porcentaje fue de 17% y en la de insatisfacción de logro, de 24%.

En función de lo anterior, se aprecia que no hay casos sobresalientes en las escalas, en el estudio se observó que es una población con ausencia de Burnout.

Estos resultados se muestran en el anexo 4.

De acuerdo con estos resultados se puede afirmar que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los empleados del Hotel Mansión del Cupatitzio se encuentran, en general, en un nivel bajo de desgaste ocupacional.

3.4.3 Correlación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional

En la presente categoría se expondrán los resultados obtenidos de la correlación estadística entre las dos variables de estudio, el estrés y desgaste ocupacional.

A lo largo de la investigación se ha expuesto la correlación existente, dentro de la literatura psicológica, de ambas variables citadas. Los reportes indican que

existen evidencias que establecen el vínculo entre ambos fenómenos. La presencia del desgaste ocupacional se encuentra asociada a niveles significativamente estadísticos del estrés en las diversas poblaciones estudiadas.

Uno de esos trabajos donde se relacionan el estrés y burnout fue elaborado por Freudenberger (1974), donde al estar estudiando las consecuencias del estrés, surge el término burnout o desgaste ocupacional; fue uno de los primeros trabajos donde surgió este término.

Los índices de correlación “r” de Pearson, encontrados en las mediciones de campo obtenidas respecto a las variables mencionadas en la empresa Hotel Mansión del Cupatitzio, de la ciudad de Uruapan, fueron las siguientes:

En la primera correlación, es decir, entre el estrés y la subescala denominada agotamiento, se encontró un coeficiente de 0.18, se trata de un índice positivo que puede ser interpretado estadísticamente como una correlación positiva débil, no significativa (Hernández y cols.; 2010).

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

El resultado de la varianza fue de 0.03, lo que significa que entre el estrés y el agotamiento existe una relación de 3%. Se corrobora con ello la ausencia de significancia, ya que a partir de un 10% se puede afirmar que existe una influencia estadísticamente relevante.

El segundo resultado obtenido de correlación, proviene de la subescala denominada despersonalización en relación con la variable estrés, el cual se determinó de -0.08, que marca una ausencia de correlación. El resultado de la varianza fue de 0.01, que en términos porcentuales resulta un 1%, esto demuestra una ausencia de correlación.

Por último instante, en la variable estrés en correlación con la subescala insatisfacción de logro, el resultado obtenido fue de 0.09 lo que denota una ausencia de correlación. El resultado de la varianza fue de 0.01, lo que en términos porcentuales marca un 1%, de igual manera marca una ausencia de correlación.

Esto significa que entre el estrés y el desgaste ocupacional de los empleados del Hotel Mansión del Cupatitzio existe una ausencia de correlación.

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

En función de los resultados presentados se confirma la hipótesis nula, la cual afirma que el desgaste ocupacional que presentan los empleados del Hotel Mansión

del Cupatitzio de Uruapan, Michoacán, no está relacionado significativamente con factores psicológicos del estrés.

CONCLUSIONES

En el presente estudio se corroboró la hipótesis nula, es decir, los hallazgos de campo permiten afirmar que no existe una relación estadísticamente significativa o relevante entre los fenómenos del estrés y el desgaste ocupacional en el escenario indagado: la empresa Hotel Mansión del Cupatitzio.

En definitiva, existe una ausencia de correlación entre las variables estudiadas con los trabajadores de la empresa.

Los objetivos particulares planteados de un modo teórico conceptual, referidos al estrés, su definición, factores y consecuencias, fueron ampliamente cubiertos en el capítulo 1.

Por otra parte, los conceptos fundamentales que hacen alusión a la variable de desgaste ocupacional, fueron abordados de manera suficiente en el capítulo 2. Se analizan ahí las principales problemáticas referidas a la despersonalización, agotamiento e insatisfacción de logro.

Asimismo, el objetivo de campo en el que se pretendió evaluar el nivel de estrés presente en los empleados del Hotel, se cumplió con la administración de la prueba psicométrica denominada Perfil de Estrés. Es oportuno reiterar que tal nivel se encuentra en un parámetro bajo, como se expuso en el capítulo 3.

La medición de la variable desgaste ocupacional se cumplió satisfactoriamente y de ello se da cuenta en el capítulo 3. Se encontró que el fenómeno del desgaste ocupacional en la población estudiada, se encuentra presente en una medida que puede ser calificada como normal, de acuerdo con lo dicho por diversos investigadores que comentan que el parámetro de la normalidad se encuentra en un rango T de 40 a 60.

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

Cabe mencionar que ésta es la segunda investigación realizada dentro de la empresa, la cual arroja resultados positivos para la misma, ya que se especifica que los trabajadores tienen favorable ambiente laboral, lo que indica ausencia de correlación en las variables, pues se desenvuelven en un entorno saludable, con un nivel de estrés moderado y ausencia de desgaste en el trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Cano Vargas, Miriam Viviana. (2011)
Correlación de la asertividad dentro del clima organizacional del Hotel Mansión del Cupatitzio.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C., Uruapan, Michoacán, México.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nowack, Kenneth M. (1999)
Perfil de estrés.
Editorial Manual Moderno. México.

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

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

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

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

MESOGRAFÍA

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

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

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

http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/7/007_Caldera.pdf

Granda Carazas, Eloy. (2006)

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

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

Hernández Vargas Clara Ivette; Dickinson, Ma. Eloísa. (2006)

“BURNOUT Y SU RELACIÓN CON VARIABLES DE PERSONALIDAD Y AMBIENTE LABORAL EN TRABAJADORES MEXICANOS”.

Primera Reunión de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental.

Cuernavaca, Morelos 12 al 14 de Octubre de 2006

http://www.uaem.mx/foroamericas_memorias/1PONENCIAS/PPT/P4HERNANDEZ.pdf

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

“Estrés y Burnout en profesores”

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

Ortega Ruiz; Cristina; López Ríos, Francisca. (2004)

“El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas”

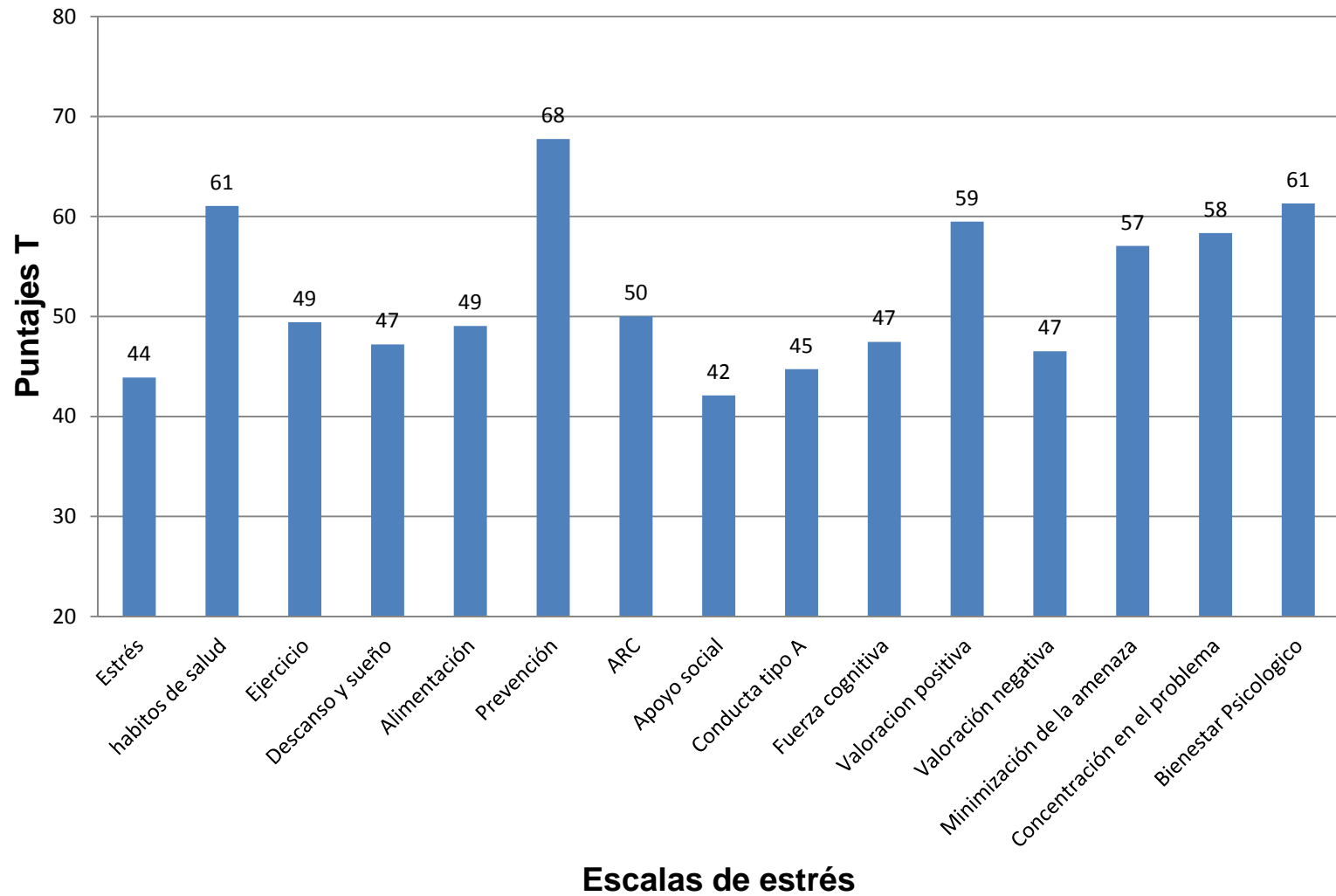
International Journal of Clinical and Health Psychology.

ISSN 1576-7329. 2004, Vol. 4, Nº 1, pp. 137-160.

http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf

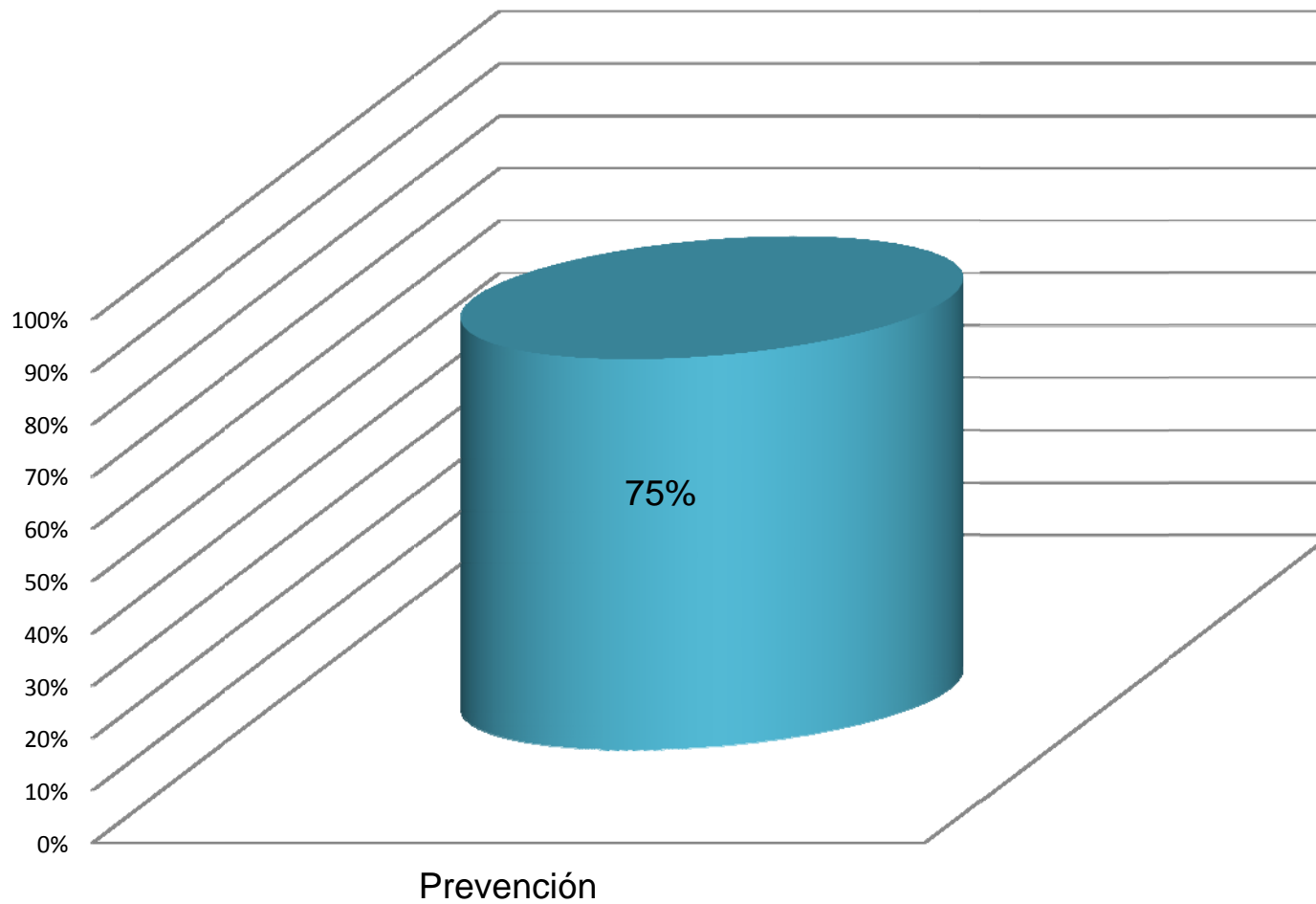
ANEXO 1

Media aritmética de las escalas de estrés



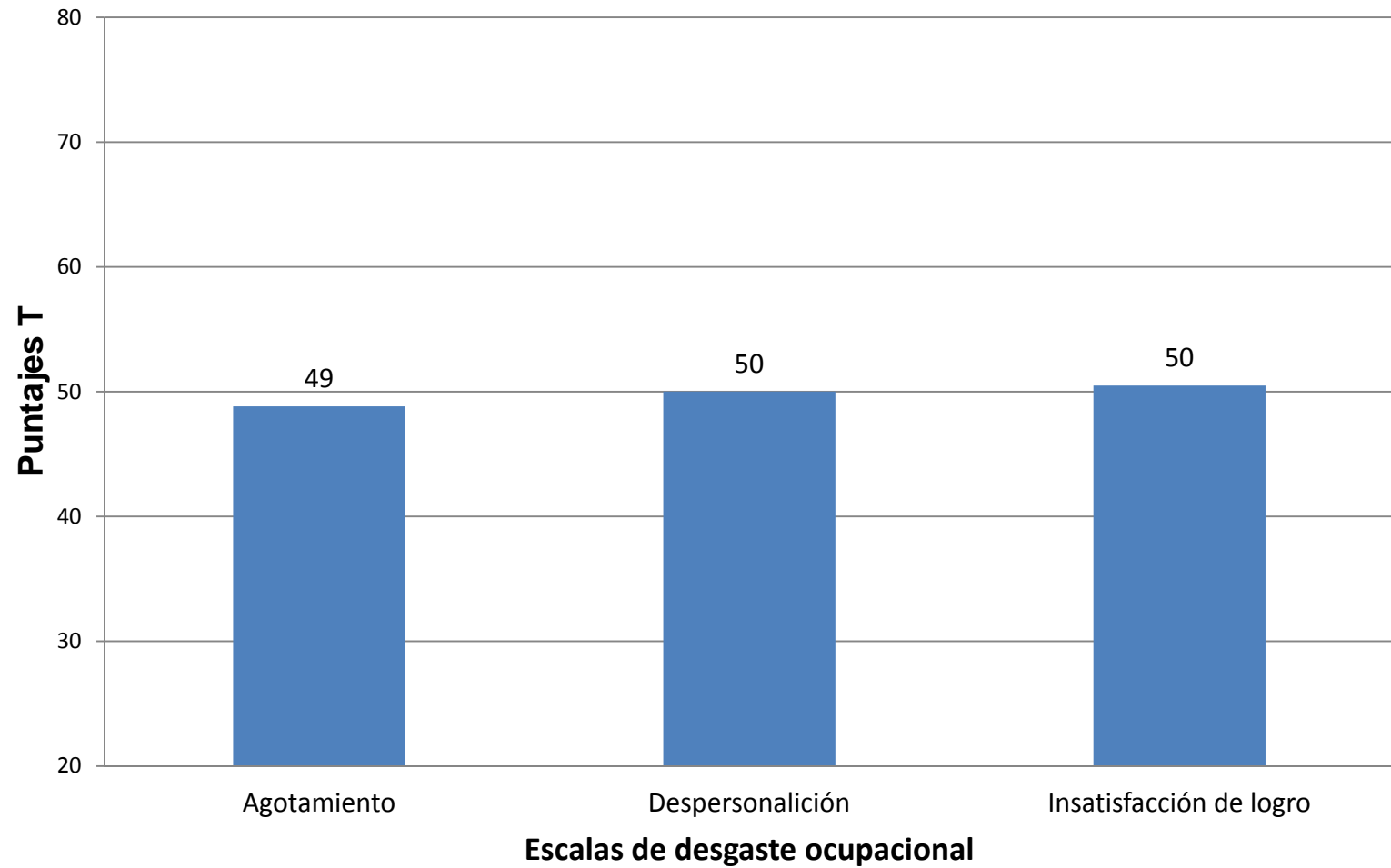
ANEXO 2

Escala con mayor porcentaje de estrés



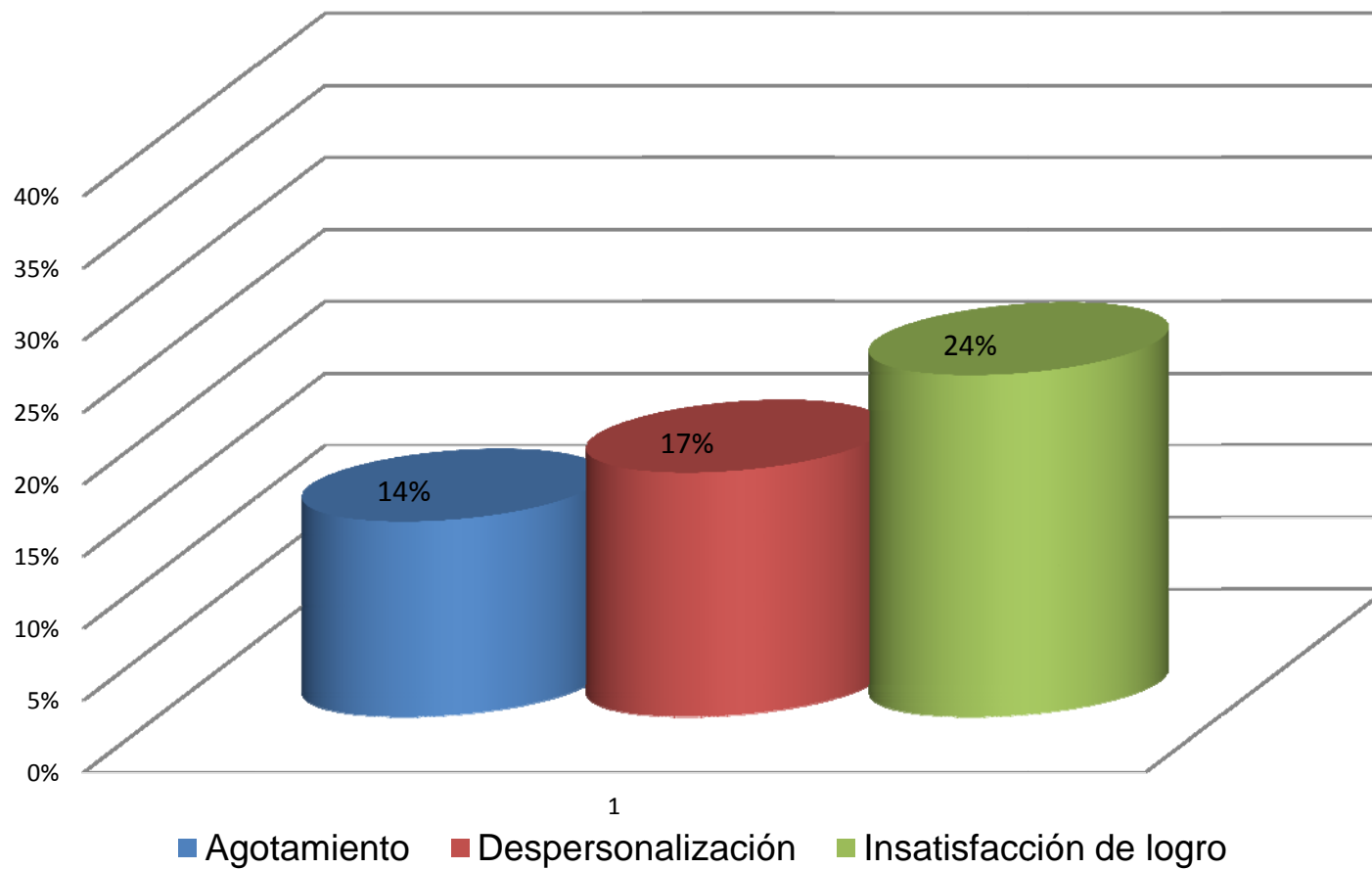
ANEXO 3

Media aritmética de las escalas de desgaste ocupacional



ANEXO 4

Porcentajes altos en los indicadores del desgaste ocupacional



ANEXO 5

Correlación entre nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional

