



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

INCORPORACIÓN NO. 8727-25 A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

*EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESGASTE OCUPACIONAL
EN TRABAJADORES DE LA SUBDELEGACIÓN DEL IMSS EN
URUAPAN, MICHOACÁN.*

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciada en Psicología

Lourdes Pérez Gallegos

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez

Uruapan, Michoacán, 9 de noviembre de 2012.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

DEDICATORIAS

GRACIAS a aquellos que siempre estuvieron al pendiente de que finalizara este proceso de titulación.

A mi familia, que me han proporcionado paciencia, apoyo y son ejemplo de esfuerzo y logro.

AGRADECIMIENTOS

A LA VIDA. Por permitirme estar donde hoy me encuentro y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi pilar y compañía.

A MIS PADRES Y HERMANOS. Por ser el pilar y apoyo en cada momento. Mi fuente de energía cuando la necesitaba.

A MIS MAESTROS. Por su gran apoyo, paciencia, tiempo, motivación, conocimientos y experiencias para el transcurso de nuestra carrera y para la vida.

A MIS AMIGOS. Por ese apoyo mutuo en el camino de la universidad, y que hasta hoy continua. Por los momentos y vivencias juntos.

A AQUELLOS que intervinieron en el inicio, proceso y finalización de este proyecto. Porque es un paso más para mi crecimiento profesional.

ÍNDICE

Introducción.

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

Capítulo 1. El estrés.

1.1. Antecedentes históricos del estrés	13
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés	15
1.2.1 El estrés como estímulo	15
1.2.2 El estrés como respuesta	17
1.2.3 Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista)	19
1.2.3.1 El concepto integrador de estrés	22
1.3. Los estresores	24
1.3.1 Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos	25
1.3.2 Estresores biogenéticos	29
1.3.3 Estresores en el ámbito laboral	30
1.4 Procesos del pensamiento que propician al estrés	34
1.5 Los moduladores del estrés	35

1.5.1 El control percibido	36
1.5.2 El apoyo social	37
1.5.3 El tipo de personalidad: A/B	39
1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos	40
1.6 Los efectos negativos del estrés	40

Capítulo 2. Desgaste ocupacional.

2.1 Marco conceptual	43
2.1.1 Antecedentes históricos	43
2.1.2 Delimitación del concepto	45
2.1.3 Definiciones	48
2.1.4 Componentes del desgaste ocupacional	49
2.2 Factores desencadenantes	51
2.3 Estrategias de afrontamiento	54
2.4 Medición	56
2.5 Satisfacción versus insatisfacción laboral	58
2.6 Calidad de vida en el trabajo	60
2.7 Estrés y desgaste ocupacional	64

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1 Descripción metodológica	67
3.1.1 Enfoque cuantitativo	67
3.1.2 Investigación no experimental	69
3.1.3 Diseño transeccional.	70

3.1.4 Alcance correlacional	70
3.1.5 Técnicas de recolección de datos	71
3.2 Población.	74
3.3 Descripción del proceso de investigación	75
3.4 Análisis e interpretación de resultados	78
3.4.1 El estrés	78
3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional	82
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional	84
Conclusiones	88
Bibliografía	91
Otras fuentes de información	93
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

La presente investigación desea aportar información al campo de la psicología, por tal motivo, se analizará si existe correlación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional. Como primera tarea, se muestran enseguida los elementos contextuales necesarios.

Antecedentes

Años atrás se han venido efectuando investigaciones en diversos campos de estudio, lo cual ha traído grandes aportaciones al medio científico y en consecuencia, a las ciencias como la psicología.

El termino estrés suele emplearse en contextos variados y en diferentes ámbitos de la vida diaria, de modo que logra confundirse con otras alteraciones. Según Caldera y cols. (2007), este concepto se remonta a la década de 1930, siendo Hans Selye, un estudiante de la carrera de medicina de la Universidad de Praga, quien con base en sus observaciones en enfermos que independientemente del padecimiento, manifestaban síntomas similares, otorgó el primer nombre a este fenómeno como “Síndrome de estar enfermo”. Con las continuas investigaciones al respecto, este término fue modificándose.

Dentro del enfoque fisiológico y bioquímico, el estrés es considerado como una respuesta orgánica en los procesos internos del sujeto; en cuanto a las

orientaciones psicológicas y sociales, se da en el estímulo y la situación que lo genera, esto es, en el agente externo.

Seyle (citado por Palmero y cols.; 2002) define que el estrés es un proceso adaptativo, donde emergen diversos mecanismos indispensables para la supervivencia que se activan bajo determinadas situaciones, de modo que genera en algunas ocasiones consecuencias negativas.

Para la Organización Mundial de la Salud, el estrés es definido como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción” (Citado por Palmero y cols.; 2002: 424).

Por otra parte, el desgaste ocupacional ha sido estudiado por innumerables autores, desde la década de los ochentas, entre ellos el psiquiatra americano Herbert Freudenberger, quien en 1974 lo describió como “síndrome de burnout”.

Este desgaste es más propenso a manifestarse en un contexto laboral, sobre todo en profesionales que centran sus actividades en la prestación de servicios, se confirma así la afirmación de la OMS, quien define a los trabajadores de la salud como profesionales altamente estresados, lo cual repercute en el desempeño y conflictos laborales o ambiente familiar (Arias y cols.; 2006).

Asimismo, el síndrome de burnout es conceptualizado por Maslach 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” (citado por Arias y cols.; 2006: 49).

Con el interés de ampliar la información en cuanto a estas variables, se realizó un estudio a 314 trabajadores de los Servicios de Salud Pública en el Distrito Federal por Hernández y Dickinson (2006), considerándose a médicos, enfermeras, trabajadores sociales, administrativos, intendentes, odontólogos, químicos y psicólogos. Se evaluó el nivel de desgaste laboral con el Inventario de Burnout, diseñado por Maslach, Jackson y Leiter (MBI). Los hombres representaron el 28.3% de la muestra, las mujeres el 70.4% y el 1.3% no contestó. De igual manera el 19% eran médicos, el 26.5% enfermeras y el 23.2% administrativos. Se encontró una frecuencia de 18.1% con un 16.6% de población en un alto riesgo de padecer este síndrome.

Se obtuvo como resultado que el personal administrativo tiene mayor riesgo de presentar el síndrome de burnout, quizás porque durante su permanencia laboral recibe poca capacitación, además de realizar actividades rutinarias.

Además de ello, Arias y cols. (2006), realizaron otro estudio en una Institución de Salud de tercer nivel en el estado de Morelos, con una muestra de 142 trabajadores, a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout, diseñado por Maslach, Jackson y Leiter (1996) y LABORS (Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas; 2002) que evalúa la calidad de vida del trabajador y datos demográficos. Se encontró una correlación positiva entre el desgaste laboral y el estrés. También se presentaron

correlaciones negativas con factores organizacionales, indicando que a mayor agotamiento emocional, disminuye el compromiso organizacional, de modo que aparece también un deterioro de la salud. Se entiende el agotamiento emocional como la pérdida de energía, cansancio y fatiga; además, se indica también dentro de las profesiones, que el médico se encuentra más satisfecho con la vida y menos conforme con el salario; el personal de enfermería tiene poca satisfacción con la vida y el personal administrativo es el que menos satisfacción tiene en la relación con los pacientes. Asimismo, se asocia al desgaste profesional con la búsqueda de otro empleo.

Recientemente, en la región se cuentan ya con estudios de estas variables, con la ventaja del contexto laboral parecido al que se estudiará en dicha investigación. Una de ellas realizada por Martínez (2011), quien estudió a una población de 50 trabajadores de enfermería del Hospital General “Daniel Martínez” de Uruapan, Michoacán. Las pruebas utilizadas fueron la escala EDO (Escala de Desgaste Ocupacional, de Felipe Uribe Prado) y la escala de Perfil de Estrés de Kenneth Nowack. Se obtuvieron como resultados la inexistencia de correlación significativa entre las escalas de desgaste ocupacional y los niveles de estrés en dicha población.

Asimismo, Castillo (2011), deseando establecer los índices de correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional, estudió a 71 policías municipales de la ciudad de Uruapan, Michoacán, con una antigüedad de 0 a 4 años en la corporación. Se utilizó un enfoque tipo cuantitativo, no experimental y estudio transversal con un

alcance correlacional. En la primera etapa de dicha investigación, se aplicaron dos instrumentos para la recolección de datos; el primero fue el Perfil de Estrés, de Nowack y el segundo fue la Escala de Desgaste Ocupacional, de Uribe. Se obtuvo como resultado que existe una correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional, así como la despersonalización, pero no con el factor de insatisfacción de logro.

Este tipo de investigaciones brinda a las instituciones un amplio conocimiento de la plantilla de trabajadores con la que cuentan, en relación con los niveles de estrés y desgaste ocupacional que existe en cada uno de ellos. En este caso, la información es importante para los sujetos de estudio, particularmente para los trabajadores administrativos de la sub-delegación del IMSS en Uruapan.

Planteamiento del problema.

En la actualidad y con las amplias ocupaciones que cuenta la población de Uruapan, Michoacán, es posible que se viva bajo los efectos del estrés.

Generalmente se habla del estrés como una reacción negativa que todo individuo tiene al momento de encontrarse bajo presión, ya sea personal, familiar, académica, social o laboral. Cabe mencionar que no siempre el estrés cuenta con una connotación negativa, ya que es indispensable para todo organismo, al protegerlo de amenazas del medio donde se desenvuelve y genera en él un adecuado desempeño de sus actividades diarias.

Debido a lo anterior, se tiene conocimiento de algunos de los efectos que genera el estrés, haciéndose más notorio en la población de trabajadores de las diferentes áreas, principalmente aquellas que tienen contacto diario con el público; este contexto provoca en el sujeto un desgaste tanto físico, como psicológico y emocional; por consecuencia, es posible que se produzca una inadecuada atención al usuario.

Se conoce que la mayoría de la población adulta de esta ciudad cuenta con una actividad laboral, ya sea en alguna institución de gobierno o de manera particular. Debido a lo anterior, es posible que por la presión que se pueda presentar en este ámbito, surja en el trabajador un desgaste ocupacional, que a su vez le impida un desempeño eficaz en sus actividades laborales.

Para la presente investigación, el contexto donde se desarrollará el estudio será en el ámbito laboral administrativo, el cual busca dar respuesta a la posibilidad de que se genere algún tipo de desgaste ocupacional. Es por ello que se considera importante la correlación que pueda llegar a existir entre estas dos variables, así como observar, medir y analizar los niveles de estrés que puede llegar a provocar la actividad laboral en los trabajadores del sector gubernamental.

En el caso de los trabajadores de la subdelegación del IMSS, de Uruapan, Michoacán, no se conoce si existe alguna investigación previa en cuanto a la medición de los niveles de estrés que puede llegar a generar el trabajador en su jornada laboral.

Por lo anterior, surgió la inquietud de plantear la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores de la subdelegación del IMSS de la ciudad de Uruapan, Michoacán?

Objetivos.

Para la presente indagación, los objetivos son esenciales, ya que son la guía del estudio, y definen su transcurso. Por ello se dan conocer los siguientes:

Objetivo general.

Determinar la correlación que existe entre el estrés y el desgaste ocupacional entre los trabajadores de la subdelegación del IMSS de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares.

1. Conceptualizar el término estrés.
2. Identificar los principales enfoques teóricos sobre el estrés.
3. Describir e indicar los factores psicológicos del estrés.
4. Definir el concepto de desgaste ocupacional.
5. Analizar las causas del desgaste ocupacional.

6. Evaluar el nivel de estrés que presentan los trabajadores de la subdelegación del IMSS de la ciudad de Uruapan, Michoacán.
7. Identificar los principales indicadores psicológicos que ocasiona el desgaste ocupacional en los trabajadores de la subdelegación del IMSS de la ciudad de Uruapan, Michoacán.
8. Valorar el nivel de desgaste ocupacional que experimentan los trabajadores de la subdelegación del IMSS de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis.

Las hipótesis son suposiciones que surgen en función del problema que se va a investigar, “las cuales indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado” (Hernández y cols.; 2010: 92).

Hipótesis de trabajo.

Existe relación significativa entre los principales indicadores del desgaste ocupacional y el nivel de estrés en los trabajadores de la subdelegación del IMSS de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis nula.

No existe relación significativa entre los principales indicadores del desgaste ocupacional y el nivel de estrés en los trabajadores de la subdelegación del IMSS de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Operacionalización de variables del estudio.

La variable nivel de estrés será entendida como el resultado que se obtenga de la aplicación de la prueba psicométrica denominada Perfil de Estrés, del autor Kenneth M. Nowack, (1999) aplicada para sujetos mayores de 17 años.

La prueba consta de 15 subescalas, más dos para medir mentira y sesgo en la respuesta. Consta de 123 reactivos, los cuales permite un análisis de áreas como: hábitos de salud, conducta tipo A, bienestar psicológico, entre otras. Dicho instrumento cuenta con la validez y confiabilidad que exige la comunidad científica de la psicología.

La variable desgaste ocupacional será medida con la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMDO), del autor Jesús Felipe Uribe Bravo (2010). Evalúa tres escalas, correspondientes a sendos indicadores del desgaste ocupacional: agotamiento, despersonalización e ineficacia. De igual manera, consta de la validez y confiabilidad exigidas por la comunidad científica de la psicología.

Justificación.

Esta investigación beneficiará inicialmente a la institución donde se realizará el estudio, proporcionando información de la existencia y correlación de las variables estrés y desgaste ocupacional, así como de la influencia que éstas tendrían en cada uno de los sujetos investigados.

En lo que respecta al campo de la psicología, la investigación ofrece información acerca del contexto donde se realizó el estudio, con base en las variables estrés y desgaste ocupacional, posiblemente siendo pionera este estudio en una institución tan importante como lo es el Instituto Mexicano del Seguro Social.

La investigación se relaciona directamente con el campo de acción de la psicología, porque los factores psicológicos y laborales que puedan influir en el individuo, son objeto de estudio, análisis e indagación del psicólogo, dada su formación académica y conocimiento de las diferentes teorías y enfoques.

Marco de referencia.

La investigación donde se realizó la investigación de campo fue en la Subdelegación del Instituto Mexicano del Seguro Social, que se encuentra ubicada en la Avenida Chiapas #93, Int. 113, colonia Ramón Farías, en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

La misión del Instituto Mexicano del Seguro Social es otorgar a los trabajadores y a sus familias la protección suficiente y oportuna ante contingencias tales como la enfermedad, la invalidez, la vejez o la muerte.

Actualmente, el encargado del funcionamiento y trámites administrativos de la subdelegación es el Lic. Leonardo Torres Ortiz, quien ejerce su puesto desde septiembre de 2007. Esta subdelegación se divide en cuatro departamentos administrativos: Afiliación y Vigencia, Auditoría a Patronos, Cobranza y Pensiones. Ofrece en conjunto servicios relacionados con patronos, trabajadores y prestaciones económicas, orientando a los aludidos en cuanto a sus obligaciones y derechos. Esta área administrativa es el filtro inicial para ser derechohabiente al IMSS.

La población laboral que conforma dicha subdelegación es personal sindicalizado, el cual se divide por categorías, con una antigüedad de 0 a 26 años de labor, ya sea en esta área o con cambios de clínicas u hospitales; también cuenta con personal de confianza en diferentes categorías, con una antigüedad de hasta 26

años de actividad laboral, así como personal por tiempo determinado, éste último con contratos mensuales, los cuales no generan antigüedad ante dicha institución.

En cuanto a la preparación académica del personal, hay quien cuenta sólo con bachillerado, así como Licenciados en Contabilidad, en Administración, en Derecho, en Psicología, Arquitectos, entre otras profesiones.

El mismo personal cuenta con cursos, capacitación y talleres para el mejoramiento de calidad al usuario, ya sea que se impartan en el instituto o fuera de él.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

La palabra estrés actualmente forma parte importante en el lenguaje y dicho fenómeno resulta común en la vida en general de toda persona, es por ello que este capítulo tiene el propósito de desarrollar los antecedentes y el sustento teórico de tal variable.

1.1. Antecedentes históricos del estrés.

Según Sánchez (2007), el estrés existe desde los orígenes de la humanidad; dentro del campo de la salud, se dice que éste ejerce alteraciones en el funcionamiento físico y mental de los individuos. En ocasiones, la connotación que se tiene de dicha condición llega a ser negativa, sin embargo, permite afrontar de manera eficaz y adecuada los peligros y amenazas que pueden surgir en el transcurso de la vida. Es por ello que se dice que el estrés también es benéfico.

El término mencionado, desde el siglo XIV, ha sido sinónimo de dureza, momentos angustiosos, aflicción o adversidad, como lo mencionan Lazarus y Lazarus (2000). En el siglo XVII, el físico y biólogo Robert Hooke consideró interesante el término estrés, dada su relación en el diseño de puentes para soportar y resistir cargas pesadas; este científico se encontraba interesado en las características de los metales, de esta manera comenzaron sus estudios. Su propósito era encontrar un metal que no se rompiera con facilidad; a partir de ello se

dedujo que así como los metales tienen la capacidad de soportar cargas, los individuos también cuentan con una capacidad de sobrellevar el estrés.

Por otra parte, el término estrés fue estudiado por el médico austriaco-canadiense Hans Selye, quien se dedicó a investigar las reacciones fisiológicas y adaptativas de los individuos, llamando a éstas “Síndrome General de Adaptación”.

Dicho autor focalizó su atención en los cambios fisiológicos que genera el estrés en el cuerpo del individuo, preparándolo para responder ante el peligro.

Posteriormente, el médico francés Claude Bernard, se abocó a estudiar las alteraciones del equilibrio en el ser vivo que se encuentra bajo presión. Según Sánchez (2007), Bernard aseveraba que una de las características de la vida es la adaptación al cambio, o sea, no perder el equilibrio, ya que en ese caso se perdería la armonía en la salud. Selye definiría más tarde esta situación como “estrés”.

Asimismo, en 1922 el fisiólogo estadounidense Walter Bradford Cannon, con base en los estudios de Selye, brindó aportaciones importantes en cuanto al estrés, por ejemplo, el vocablo homeostasis, al distinguir aquellos procesos o respuestas fisiológicas que preparan al cuerpo para la defensa.

Es también Cannon quien propone que ante estas mismas amenazas al organismo, el cuerpo genera respuestas, ya sean de ataque o fuga.

“Esta respuesta es un reflejo o una reacción ante aquel estímulo desconocido a una señal de peligro que recibe el cerebro, el cual manda información que permite activar los procesos corporales necesarios para enfrentarlo atacando o huyendo” (Sánchez; 2007: 17).

Para finalizar, se considera importante hacer mención que los primeros investigadores coinciden en el hecho que el estrés es necesario para la supervivencia, contando con la facultad de preparar al organismo ante alguna amenaza del medio ambiente.

1.2. Tres enfoques teóricos del estrés.

En el campo de la psicología se han presentado tres perspectivas respecto al estrés: como estímulo, como respuesta y como interacción.

Estas representaciones tienen el objetivo de proporcionar una propuesta teórica-conceptual ante aquella interrogante de cómo se puede originar el estrés, es por ello que se expondrá primero el estrés como estímulo.

1.2.1. El estrés como estímulo.

Este enfoque se centra en la importancia que juega el ambiente en el que se desenvuelve el sujeto y las reacciones de ansiedad que presentará como consecuencia de éste.

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

Debido a lo anterior, se puede suponer que en caso de que el ambiente del individuo sea negativo, éste puede ser propenso a enfermarse; por el contrario, si el ambiente es saludable, de igual manera se encontrará el sujeto.

Según este enfoque, mencionan Travers y Cooper (1997), el nivel de tensión dependerá del individuo, de la duración y de su fuerza aplicada. Ésta puede ser física o emocional, y genera reacciones de ansiedad que resultarán estresantes a la persona.

Los ejemplos de estímulos estresantes, mencionan Holmes y Rahe (según Travers y Cooper; 1997), pueden ser: ambientales, como el ruido; físicas, como la discapacidad; psicológicas, como la depresión; sociales, como el racismo y económicas, como la pobreza.

Factores como éstos, se encuentran presentes en todo momento en la vida actual, por tanto, se conoce que el sujeto se encuentra estresado, pero en diferente nivel o por distinto estímulo, como se mencionó anteriormente. Se asume en este enfoque que cada individuo posee un nivel de tolerancia que es superable, y en ese caso se producen consecuencias que pueden llegar a ser permanentes o sólo temporales.

1.2.2. El estrés como respuesta.

Este enfoque, a diferencia del anterior, se interesa en la reacción que se genera cuando ya ha sucedido el evento amenazante. Con base en la apariencia del individuo, se puede conocer cuál fue el estímulo que se presentó.

“La respuesta frente al estrés puede darse en tres niveles: el psicológico, el fisiológico y el conductual” (Travers y Cooper; 1997: 30).

Hans Selye denominó a la respuesta que se da ante un cambio ambiental como “Síndrome General de Adaptación”, en el cual se generan tres fases, las cuales son: la reacción de alarma, la etapa de resistencia y la de agotamiento.

Estas fases se implican en un proceso, el cual se señala a continuación:

La fase de alarma tiene la finalidad de que ante la presencia de un agente estresor, disminuya momentáneamente la resistencia fisiológica y enseguida el organismo se prepare para reunir fuerza y así afrontar la situación demandante.

La fase de resistencia dependerá de la fuerza del sujeto; en caso de obligársele a resistir demasiado tiempo, entrará en acción la fase de agotamiento, con lo que se puede presentar un colapso, que será la manifestación de esta última fase, de modo que se genere en el individuo un estado de deterioro en sus funciones psicológicas, cognitivas y emocionales.

De igual manera, dependiendo del sujeto y su organismo, estas fases se manifestarán de diferente manera: puede ocurrir que en cuanto el individuo llegue a la fase de agotamiento fisiológico o psicológico, exista en él cierto nivel de fuerza de voluntad, que le permita continuar un poco más.

Según Fontana (1992), también el estrés provoca efectos psicológicos, los cuales generan en el sujeto beneficios o perjuicios, esto dependerá de la manera y utilidad en que se observe el evento estresor. Dichos efectos se encuentran divididos en cognoscitivos, emocionales y conductuales.

Los primeros son aquellos relacionados con el pensamiento y el conocimiento; algunos efectos de éste son, el aumento de distractibilidad, que ocasionaría la pérdida de la secuencia de lo que se está diciendo o pensando; disminución de la concentración y atención, deterioro de la memoria a corto y a largo plazo, entre otros.

En cuanto los efectos emocionales, son aquellos en los que se involucran los sentimientos, las emociones y la personalidad; por ejemplo: aparecen cambios en los rasgos de personalidad, si se es una persona pulcra puede volverse desaseada y descuidada; así como una pérdida repentina de la autoestima, que genera a su vez sentimientos de desvalorización personal y de incompetencia.

Y por último, se encuentran los efectos conductuales, que se reflejan en un aumento de los problemas del habla e incremento del ausentismo, éste puede ser

generado por enfermedades reales o imaginarias, aumento del consumo de drogas, alteraciones del sueño, entre otros factores.

Se dice que la aparición de todos o algunos de estos efectos en el individuo, pueden corresponder con el Síndrome General de Adaptación, sin olvidar que la manifestación de estas conductas o efectos dañinos variará de acuerdo con cada persona, tanto en la frecuencia como en el nivel de gravedad.

1.2.3. Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista)

Este enfoque, a diferencia de los dos anteriores, considera el estrés como un proceso mucho más complejo, donde se concibe no sólo como un estímulo o una respuesta del individuo. De igual manera, este enfoque lleva al estrés a un nivel intelectual.

Mencionan Cooper y otros que “gran número de investigadores que trabajan tomando como base estos modelos relacionales, conceptualizan el estrés como una interacción o transacción entre la persona y su entorno” (citados por Travers y Cooper; 1997: 32).

Respecto a lo anterior, se considera que el estrés no se genera sólo en el ambiente, ni es únicamente una consecuencia de algo, sino más bien se considera como el resultado de la interacción que existe entre el ambiente y el sujeto; es el nivel de adaptación entre la persona y el entorno.

Cuando un estímulo sobrepasa el nivel con el que cuenta el sujeto para resistirlo, se considera que el estrés tiene lugar o se genera. Así que, dependerá tanto de la actitud de la persona como su capacidad de adaptación a su entorno para enfrentar al estrés. Por lo tanto, Meichenbaum define que “el estrés es como un concepto relacional mediado de forma cognitiva” (citado por Travers y Cooper; 1997: 37).

Otra aportación de importancia, es la de Fisher (Citado por Travers y Cooper; 1997), quien menciona que las estructuras mentales del sujeto determinan la presencia o ausencia del estrés. Como efecto de lo anterior, la reacción depende entonces de la percepción que tenga el sujeto del estímulo estresor. De nueva cuenta, se hace énfasis en que obedece a la particularidad de cada sujeto y en el conjunto de sus experiencias pasadas para que éste determine si aquello que su ambiente le está presentando, es estresante o no lo es.

Por lo anterior, este modelo considera que el propio individuo es quien establece y evalúa qué le afecta a su bienestar, de entre los estímulos provenientes de su ambiente.

Según Travers y cols. (1997), hay cinco aspectos fundamentales que se deben considerar en cualquier estudio sobre el estrés, los cuales a continuación se mencionan:

1. Valoración cognitiva de la situación: es la percepción subjetiva que posee el individuo ante una circunstancia, la cual lo conducirá a la experiencia.
2. Experiencia y familiaridad con la situación: es la percepción que tenga el individuo con base en el escenario que está viviendo. Influirán los sucesos y las experiencias pasadas, así como el aprendizaje que ya haya tenido de sus éxitos o fracasos.
3. Exigencia de la situación: aquí intervienen las necesidades del sujeto, sus deseos y su nivel de estimulación inmediata. Existe una exigencia percibida y otra real.
4. Influencia interpersonal: la ausencia o presencia de personas, interviene en la experiencia subjetiva del estrés y en las conductas que el sujeto adopte. Este factor puede ser experimentado como eustrés o distrés.
5. Un estado de desequilibrio: tiene lugar cuando el sujeto percibe la exigencia del evento y excede la capacidad que percibe de sí mismo ante la demanda por superar; genera ante ello estrategias de superación, teniendo en cuenta las consecuencias pasadas. Se considera que sin importar que el evento sea amenazante o no, causará un desequilibrio en el estado del sujeto.

Se considera importante destacar que Lazarus y Lazarus (2000) discurren que con base en el grado de desequilibrio del sujeto, experimentará más o menos estrés. Será un estado subjetivo de la relación entre las demandas que recibe de su ambiente y los recursos con los que considera que tiene para afrontarlos.

Como efecto de lo anterior, la cantidad de estrés puede ser definida con base en los recursos que posee el sujeto para afrontarlos.

Tanto Travers y Cooper (1997) como Lazarus y Lazarus (2000), consideran que las demandas y los recursos que se tienen para enfrentar los eventos, dependerán de cada sujeto.

1.2.3.1. El concepto integrador de estrés.

Analizado las tres posiciones teóricas del estrés, se desea presentar el enfoque integrador de esta variable. Según Lazarus (referido por Trianes; 2002: 21-22), contiene cinco elementos:

1. Existencia de una demanda en el ambiente del sujeto: donde éste se desenvuelva, en todo momento va a existir un evento demandante y que posiblemente también sea frecuente.
2. Percepción de esa demanda como amenaza, pérdida o daño: en caso de que el evento sea directo generará estrés al sujeto, pero si se percibe hacia alguien más o no directo a la persona, se definirá como no amenazante.
3. El sujeto no dispone de recursos suficientes: si se siente desvalido, sin las herramientas necesarias para responder al evento estresor, es posible que se genere un grado mayor de estrés.

4. Presencia de una emoción negativa: el sentimiento que pueda presentarse como negativo por el sujeto tiene grandes posibilidades que sea experimentado como estrés.
5. Peligro de inadaptación o desajuste psicológico: en caso de que el sujeto llegue a este punto, donde considere que el evento sobrepasa sus recursos, puede sufrir un colapso en su equilibrio, al sentir que pierde el control de sí mismo.

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

Es importante considerar que la manera en que cada sujeto maneja su estrés habla de sus experiencias pasadas, sin olvidar que cada evento nuevo que surja posiblemente exigirá en él un poco más; se propiciará de esta manera que el individuo logre una satisfactoria adaptación a su ambiente y a las demandas derivadas de él. Así como el estrés generalmente trae consigo consecuencias negativas, poco saludables al organismo del sujeto, también puede venir acompañado de demandas positivas, este término es conocido como eustrés.

El eustrés, según indica Selye, describe al estrés favorable, aquel que genera o produce un resultado positivo. En este concepto, también existe una demanda al

sujeto, quien debe lograr una adaptación a su ambiente, para lograr la realización de la tarea impuesta, de modo que surge una diferencia en el hecho de que en el sujeto en lugar de experimentar ansiedad, se genere en un estímulo positivo, que se traduce en una satisfacción después de haber alcanzado lo propuesto.

Por el contrario, se encuentra el distrés, que es aquel acontecimiento que ha vivido el sujeto, pero con un tono negativo y que genera experiencias desagradables.

1.3. Los estresores.

Se considera que un estresor es cualquier agente que produzca en el individuo un aumento en la ansiedad. Según Palmero y cols. (2002), para el organismo puede ser cualquier cambio, sin importar que sea favorable o dañino; ambos serán agentes estresores. Además, se conciben también como estresores a aquellos que son estímulos imaginarios, y que son mejor conocidos como preocupaciones.

El hecho de adelantarse en un suceso o acontecimiento también puede ser estresante, además de imaginar cómo se va a actuar ante la situación. El cambio de las rutinas cotidianas que rompe el automatismo y genera nuevas condiciones, obliga a responder de la persona, sin importar que dichos cambios provoquen algo positivo al sujeto; esto también es una experiencia de estrés.

Lazarus y Cohen (citados por Palmero y cols.; 2002), clasificaron tres tipos de acontecimientos estresantes en función de la intensidad de los cambios que se generan en la vida de una persona, abarcando varias facetas cotidianas en ella. Dicha clasificación se expondrá en los siguientes apartados.

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

Como se mencionó en el párrafo anterior, esta clasificación fue otorgada por Lazarus y Cohen en 1977. Estos estresores se distinguen en función de la intensidad en que se manifiesten o los perciba el sujeto. Son clasificados en tres: cambios mayores, menores o vitales y estresores cotidianos.

Los primeros, también conocidos como estresores únicos, son extremadamente drásticos en la vida de una persona, además de altamente traumáticos. Tienen como característica la capacidad para afectar desde una persona hasta una población; pueden ocurrir de manera sumamente rápida, dejando secuelas en el sujeto de manera prolongada, de modo que al pasar el tiempo y al recordar el evento, puede ser como si volviera a vivirlo.

Algunos ejemplos pueden ser: el sometimiento a una cirugía, ser víctima de la violencia (actualmente esta son frecuentes, los secuestros, robos y extorsiones) o de catástrofes naturales (terremotos, inundaciones o huracanes).

Palmero y cols. (2002) mencionan algunos principales factores que serían causantes del estrés post-traumático, descritos en el DSM-IV (1994), serían los causantes del estrés; tienen como principales factores los siguientes:

- Haber estado expuesto a un acontecimiento caracterizado por muertes o amenazas para la integridad física, o haber respondido con intenso temor, desesperanza u horror.
- Dichos sucesos se experimentan de manera persistente, como recuerdos desagradables y recurrentes, así como la sensación de volver a vivir la experiencia; hay sueños desagradables y activación fisiológica al exponerse a situaciones que evocan algún aspecto de la situación traumática.
- Se produce una evitación activa y persistente de los estímulos asociados con el estresor.
- Se produce una alteración y aumenta la activación psicofisiológica, manifestándose en síntomas como: dificultad para conciliar el sueño, irritabilidad, dificultad para mantener la concentración, hipervigilancia o respuestas exageradas de sobresalto.
- Este cuadro se manifiesta con un tiempo mayor de un mes, de modo que deteriora actividades importantes en la vida de la persona.

Respecto a los cambios menores, también conocidos como acontecimientos vitales, son aquellos que se encuentran lejos del control del individuo, no dependen de sí mismo, sino que suceden por el proceso y complejidad de la vida.

Como en todo proceso de estrés, surgen nuevamente las percepciones positivas o negativas, por tanto, estos cambios menores no sólo son aquellos que pueden generar experiencias negativas, sino también las positivas, pero que contienen una gran carga de responsabilidad para el sujeto. Esta carga de atribuciones va a tener una trascendencia vital en el individuo, pero solamente tendrá influencia en él o en un pequeño número de individuos.

Palmero y cols. (2002), mencionan algunos de los ejemplos de los cambios menores, como pueden ser:

- La vida conyugal: incluyendo todo lo relacionado con el proceso de este acontecimiento, desde el compromiso, el propio matrimonio, los disgustos, separaciones y hasta la pérdida o muerte de uno de los miembros de la pareja.
- La paternidad: desde el conocimiento de que se va a ser padre, hasta el proceso de su educación y enfermedades.
- El ámbito laboral: tanto el trabajo, como la escuela y las tareas domésticas,
- El ámbito económico: un mal manejo de las contribuciones, así como el cambio del estatus económico.
- El propio desarrollo biológico: el proceso de la adolescencia, la adultez, así como los cambios que producen estas etapas, como la menopausia o el entrar en la década de los cuarenta.
- Otros cambios de estrés psicosocial: son el sufrimiento de algún secuestro, embarazo no deseado o violación.

Por lo tanto, así como se había mencionado anteriormente, estos cambios, al ser positivos, vienen acompañados de una carga importante de estrés.

Por último, los estresores cotidianos, también conocidos como microestresores, son aquellas situaciones a las que generalmente no se les brinda demasiada importancia, pero en un momento determinado llegan a producir un momento incómodo, perturbador e irritante.

Estos estresores tienen las siguientes características:

- Implican un cambio en el ambiente.
- Generan incertidumbre en el sujeto.
- Existencia de sobrecarga de información o confusa.
- Se aprecia como una falta de información para tomar una decisión.

Mencionan Kanner y cols. (citados por Palmero y cols.; 2002) que dichos estresores cotidianos afectan a las personas en cuanto a las ocupaciones en las que se desenvuelven, relacionándose con las responsabilidades domésticas, la economía, el trabajo, la vida personal, social, familiar, entre otros elementos. Se dividen en dos tipos de microestresores: las contrariedades y las satisfacciones.

- Las primeras se refieren a los escenarios que causan malestar emocional o que ponen al sujeto en una actitud irritante, por mencionar algunos: el

encontrarse en el tráfico, la pérdida de un objeto, una discusión o problemas familiares.

- Por otra parte, las satisfacciones son aquellas situaciones contrarias a las primeras; tienen como objetivo contrarrestar los efectos que causan las contrariedades. Entre ellas se encuentran las experiencias y emociones positivas.

1.3.2. Estresores biogénicos.

Este tipo de estresores, mencionan Palmero y cols. (2002), citando a Everly, son aquellos donde no se utilizan mecanismos de valoración cognitiva, por lo tanto, actúan de acuerdo con sus propiedades bioquímicas.

Se puede decir que este tipo de estrés no requiere la mediación del conocimiento para poder generar cambios en el cuerpo, a diferencia de la mayoría de las situaciones de estrés que se llegan a enfrentar.

Algunos de los ejemplos de los estresores biogénicos son:

- Los cambios hormonales: la pubertad es uno de ellos, junto con sus modificaciones hormonales; físicamente el cuerpo cambia de forma, así se generan funciones desconocidas en los órganos sexuales; de igual manera, después de un parto o un aborto se modifica el perfil hormonal, ocasionando alteraciones en la persona.

- Reacción de ciertos factores físicos: algunos elementos ambientales son: el calor, el frío, o bien, aquellos estímulos provocadores de dolor.

Todos los factores mencionados tienen la función de modificar o alterar el tono afectivo y orgánico del individuo.

1.3.3 Estresores en el ámbito laboral.

El trabajo ha sido un contexto donde se manifiesta frecuentemente el estrés y el incremento de actividades, de modo que se genera un aumento en la responsabilidad en cumplimiento de estas tareas por el sujeto. Es por ello que la atención se centra en el empleado, en su desempeño y su actitud hacia el trabajo.

Se mencionan cinco canales de incidencia, los cuales, de acuerdo con investigaciones y estudios realizados, han demostrado su influencia en el aumento en los niveles de estrés del trabajador.

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

Es probable que esta ambigüedad de rol se produzca cuando la empresa u organización no tenga establecidas de manera adecuada las labores o roles de cada puesto, así como de su personal; de lo contrario, también pueden afectar diversas

variables, como es la falta de personal, que alguien más deba cubrir dicho puesto además del que ya tiene, un ascenso, un nuevo jefe, nueva compañía, entre otras, pero estas circunstancias pueden ser temporales. Los efectos no son positivos, tampoco son debilitantes para la mayoría.

Como se ha venido mencionando en apartados anteriores, es muy probable que todo cambio en el cuerpo del ser humano emita una respuesta ante la situación, ya sea alguna enfermedad u alteración en el organismo.

De acuerdo con French y Caplan (citados por Ivancevich y Matteson; 1985) la ambigüedad de rol, ejerciendo su tarea de estresor laboral, está asociada a enfermedades como la presión sanguínea elevada, estados de depresión, baja autoestima y depreciación en la satisfacción con la vida.

Una de las recomendaciones que se proponen a las empresas es aumentar el flujo de información y su uso adecuado, así como mejores procedimientos de orientación, con el fin de que disminuya la ansiedad del trabajador.

El segundo estresor laboral es la sobrecarga de trabajo. Según Ivancevich y Matteson (1985), ésta resulta de la interacción de la persona con el medio ambiente, generándose en momentos determinados, como puede ser cuando exista ausencia o falta de personal, si el trabajador no cuenta con una adecuada organización de su tiempo o cuando no se relegan funciones. Si se manifiesta en periodos prolongados

este efecto, el sujeto llegará a sentirse sobrecargado todo el tiempo y esta condición se volverá crónica.

Además de ello, influye también la percepción del trabajador, así como sus habilidades para afrontar la sobrecarga.

De esta manera, se proponen dos tipos de sobrecarga laboral: la cuantitativa y la cualitativa. La primera es aquella en donde el empleado se percibe con muchas y diferentes tareas que hacer, además de poco tiempo para realizarlas; las cualitativas surgen cuando el empleado no se siente o carece de las habilidades para realizar las actividades que el puesto le exige.

“El nivel absoluto de trabajo que es necesario hacer (lo que podría designarse sobrecarga objetiva) es mediado por las características del individuo para determinar la sobrecarga subjetiva o percibida” (Ivancevich y Matteson; 1985: 132).

Nueve consecuencias indeseables que puede producir la sobrecarga, son:

- Insatisfacción en el trabajo.
- Excesiva tensión en el área de labores.
- Disminución en la autoestima.
- Amenaza.
- Vergüenza.
- Altos niveles de colesterol.

- Pulso acelerado.
- Resistencia de la piel.
- Mayor consumo de cigarrillos.

Como tercer estresor, se presenta la responsabilidad por otros, y más cuando se propicia por el personal o gente a cargo.

French y Caplan (citados por Ivancevich y Matteson; 1985) con base en sus investigaciones, encontraron que en lo que respecta al personal administrativo, la responsabilidad por personas contribuye al estrés relacionado con el trabajo. Sin olvidar que las diferencias individuales juegan un papel sumamente importante en los niveles de influencia de cada factor estresante en el individuo.

Como cuarto punto, se encuentra la falta de cohesión en el grupo. Este aspecto resulta valioso para el sujeto, debido que ejerce influencia positiva o negativa de acuerdo con cada empleado; su ausencia podría originar un desempeño pobre, así como cambios fisiológicos, por ejemplo, en la presión sanguínea.

Para finalizar, como quinto punto se considera el apoyo inadecuado de grupo. De igual manera, para cada sujeto puede ser muy subjetiva esta característica; para algunos la falta de este recurso puede propiciar estrés y para otros, los efectos de los estímulos estresores disminuyen cuando se comparten, ya que existe un apoyo y se generan posibles soluciones a los problemas que surjan.

1.4. Procesos del pensamiento que propician al estrés.

Los procesos de distorsión que se mencionarán a continuación, tienen raíz desde el mismo individuo, dan inicio en alguna circunstancia del ambiente o contexto, y desencadenan estas posibles suposiciones irreales que provocarán en el sujeto un aumento del estrés.

Según Cungi (2007), se distinguen seis procesos de distorsión al nivel del pensamiento. Los cuales a continuación se mencionan.

- La inferencia arbitraria: en ésta, el sujeto emite una conclusión sin pruebas con base en una suposición de lo que piensan acerca de él. Esta conclusión siempre es de carácter negativo.
- La abstracción selectiva: aquí, a diferencia del proceso anterior, sí existen acontecimientos, así como interacción entre el sujeto y alguien más, pero éste minimiza aquellos hechos positivos y desea quedarse con los detalles negativos.
- Minimización y maximización: el sujeto enfoca su atención en aquellas situaciones que posiblemente le sucedan con frecuencia, pero menospreciando sus éxitos y exagerando sus fracasos. En relación con los otros, también tenderá a minimizar los actos bien hechos.
- La sobregeneralización: radica en obtener conclusiones generales con base en situaciones muy particulares. Por ejemplo: si no se entregó el informe diario, el sujeto se considera inútil.

- La personalización: en los acontecimientos que sucedan con base en un evento, el sujeto se sentirá responsable de las consecuencias que éste genere, y no solamente de sus acciones, sino también de los demás.
- El pensamiento dicotómico: el individuo piensa en extremo, que aquello que realice sea “todo o nada”, realizando sus tareas de una manera perfecta y exigente. De igual manera, siempre será con un tono negativo, generará el pensamiento, desde antes de realizar la acción, que existe una posibilidad de que lo que haga, resultará mal. Tiende a adelantarse a los hechos.

1.5. Los moduladores del estrés.

Según Palmero y cols. (2002), los moduladores del estrés son aquellos recursos sociales y personales que apoyan al sujeto para afrontar el estrés.

De acuerdo con los autores anteriores, Vingerhoets y Marcellissen publicaron en 1976 y 1985 que los principales moduladores ante la respuesta del estrés son los sociales y personales.

Los primeros son principalmente el apoyo que se recibe cuando el sujeto se encuentra en una situación difícil; posteriormente, los de carácter personal son las experiencias, creencias y los rasgos de personalidad. El sujeto puede proporcionarse una idea de este último, con base en la percepción que los demás tengan de él, en cuanto al carácter y modo de relacionarse.

Es cierto que estos moduladores se hallan presentes en el individuo en todo momento, a pesar de que él no se encuentre sometido a un evento estresor. De igual manera, dichos elementos dependerán del evento y de las características de cada sujeto.

1.5.1. El control percibido.

El impacto que el evento estresor genere como ya se ha dicho anteriormente, dependerá de cada sujeto, así como la frecuencia y magnitud en que éste mismo lo perciba, pero puede ser controlado por él mismo.

“La percepción de control es una creencia general sobre el grado en el que uno mismo es capaz de controlar y lograr aquellas metas u objetivos deseados, regulando las dificultades que acontecen en el curso de su consecución” (Fontaine y cols., en Palmero y cols.; 2002: 528).

El grado en que el sujeto se considere preparado para afrontar la situación o acontecimiento, influirá notoriamente en el control de sus emociones y reacciones, generándole seguridad para desafiar la situación.

Mencionan Cascio y Guillén (2010) que existen personas que cuentan con diferentes tipos de control: el interno y el externo. En el primer caso, el individuo cree que lo ocurrido a él es únicamente producto de sus propias acciones; en el control

externo, supone que los acontecimientos que le ocurran serán producto de factores como la suerte, la casualidad o los demás.

Estos últimos individuos, son considerados como aquellos que sufren o se encuentran más propensos a acontecimientos estresantes, ya que no toman precaución para evitar el impacto negativo que les generará la situación, así como de manera que pueden terminar con trastornos en la salud.

1.5.2. El apoyo social.

Es de suma importancia para un individuo que se encuentra en una situación de preocupación, que se sepa con el apoyo de sus iguales, pareja y familia, así producirá recursos para reducir el impacto del estrés. Como puede ser:

- Eliminándolo o reduciéndolo.
- Ayudando y cooperando para ser afrontado por el sujeto.
- Amortiguando los efectos que el estrés le produzca, a este efecto se le denomina “buffering effects” (efectos de amortiguación).

Otros más, se relacionan con la autoestima del sujeto; entre ellos se incluyen la expresión de afecto, así como la mejora de la salud física y mental. (Palmero y cols. 2002).

Las investigaciones de Spiegel y cols., también demostraron que el apoyo social contribuye a la recuperación y supervivencia en pacientes con padecimientos como el cáncer de mama, incrementando en otros la calidad de vida (referidos por Palmero y cols.; 2002).

Para Cascio y Guillén (2010) existen dos mecanismos principales en el apoyo social:

- La hipótesis del efecto indirecto o protector.
- La hipótesis del efecto directo o principal.

La primera suposición sostiene que cuando el individuo se encuentre sometido a factores estresantes, el efecto será negativo si el nivel de apoyo social es bajo; por el contrario, si la persona no está bajo presión, el apoyo social no tendrá influencia sobre él, sólo actuará como protector.

La hipótesis del efecto directo o principal considera que dicho apoyo influye y fomenta el estado de salud de la persona, considerando que mientras exista mayor nivel de apoyo, el sujeto se encontrará con una capa de protección para evitar el malestar psicológico; en caso de existir lo contrario, se supone que aumenta la posibilidad de la existencia de trastornos físicos, emocionales y psicológicos.

1.5.3. El tipo de personalidad: A/B.

Con base en diversos estudios, se obtuvieron dos tipos de personalidades como una manera de clasificar a los sujetos que son propensos a manifestar altos niveles de estrés y por el contrario, a quienes que no se encuentran expuestos a ello. Dicha clasificación se basa en las características particulares de cada sujeto.

Travers y Cooper (1997), con base en Watts y Cooper, mencionan algunas de las características de esta clase de personalidad, denominada tipo A:

- Son sujetos con un amplio sentido de competitividad, por esta razón no son compatibles con otro individuo de su mismo tipo, ya que rivalizarán y se desafiarán en cada momento.
- Son demasiado impacientes ante los demás.
- Se muestran exigentes con ellos mismos; tienden a moverse, caminar y hacer todo rápido; procuran hacer dos tareas a la vez.
- Hay probabilidad de manifestación de tics nerviosos y puños cerrados.
- Tienen tendencia a girar la conversación en torno a ellos.
- No perciben los detalles, ni las circunstancias interesantes que se generan durante el día.
- Se perciben irritables, reaccionan con ira y resentimiento.
- Trabajan largas horas bajo presión, se llevan trabajo a casa los fines de semana, sin tomar vacaciones.

1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos.

Friedman y Rosenman “estudiaron los conceptos de Tipo A / Tipo B, encontrando un conjunto de actitudes, reacciones emocionales y modelos de conducta que tenían que ver con los pacientes en su estudio que manifestaban enfermedades debidas al estrés, como dolencias coronarias cardíacas” (citados por Travers y Cooper; 1997: 90-91).

Cascio y Guillén, (2010) consideran que existe en la persona del tipo A, una mayor probabilidad de desarrollar problemas cardiovasculares que los asociados con la edad, colesterol o presión arterial, entre otros. Esta clase de personalidad no es un rasgo, sino un mecanismo de defensa ante las exigencias ambientales y personales.

1.6. Los efectos negativos del estrés.

Ante la presencia de un evento estresante, el cuerpo reacciona intentando lograr una adaptación para mantener el equilibrio, lo cual también es conocido como homeostasis. En contraste, en el intento de lograr esta adaptación, el cuerpo reacciona, y puede ser tan prolongado dicho esfuerzo que genere problemas en el organismo, como puede ser que éste no regrese a sus niveles de normalidad y se provoquen efectos negativos.

Por lo anterior, Ivancevich y Matteson (1985) consideran que las enfermedades que puedan surgir no son a causa del estrés, sino por el intento de

adaptación que el cuerpo efectúa, de manera que los cambios del organismo, en ocasiones no revierten el aumento de presión que ejercieron, y provocan alguna enfermedad.

Según Selye (citado por Ivancevich y Matteson; 1985), la alta presión sanguínea, las enfermedades del corazón, del riñón, las úlceras, la diabetes, las jaquecas, algunas disfunciones sexuales y posiblemente el cáncer, son enfermedades que pueden ponerse en manifiesto por el individuo después del prolongado estrés. Enseguida se exponen con mayor detalle.

- La hipertensión: es una enfermedad de los vasos sanguíneos, en la que fluye la sangre a través de las arterias a una elevada presión. La respuesta del cuerpo se presenta comprimiendo las paredes arteriales y aumentando la presión.
- Las úlceras: son lesiones inflamatorias en el recubrimiento del intestino o estómago. Son causadas cuando el nivel de cortisona se eleva, ésta se produce cuando el individuo se encuentra bajo prolongados periodos de estrés.
- La diabetes: implica una deficiencia de insulina. Lo que genera que no se absorba suficiente azúcar de la sangre. El estrés incrementa el nivel de azúcar en la sangre y demanda incrementos en la secreción de dicha sustancia; si persiste este fenómeno, el páncreas puede debilitarse, lo que deriva una deficiencia permanente de insulina.

- Las jaquecas: son el resultado de la tensión muscular, y si se produce durante un periodo sostenido, conducirá a una mayor tensión muscular, aumentando la duración e intensidad de la jaqueca.
- El cáncer: la presencia de esta enfermedad en el cuerpo ha sido muy controvertida. Una de las teorías al respecto, afirma que las células mutantes se producen continuamente en el cuerpo, pero gracias al sistema inmunológico, son destruidas antes de que crezcan y se multipliquen: sin embargo, ante el estrés se altera el sistema inmunológico. Hay quienes piensan que esto basta para permitir la reproducción de pequeñas cantidades de dichas células mutantes, convirtiéndose en tumores malignos (Ivancevich y Matteson; 1985).

Debido a que en la actualidad, con frecuencia se vive bajo estrés, es importante que se esté consciente de lo que puede suceder cuando éste se eleva, ya que ahora se cuenta con diversas técnicas para que estos niveles de estrés disminuyan o se mantengan equilibrados.

CAPÍTULO 2

DESGASTE OCUPACIONAL

La vida laboral en la actualidad es necesaria para el desarrollo de cada hombre, es por ello que no se exenta a nadie de este aspecto. Para algunos puede tratarse de un tiempo definido, para otros indefinido y para quienes sólo es temporal. Por cualquiera de estas tres causas, se recomienda que al paso de este proceso, el sujeto labore de la manera más adecuada de acuerdo con sus capacidades y habilidades, así como tener una organización de roles. Sin esta organización, la cual depende más de la empresa que del trabajador, serían desgastantes e insatisfactorias las horas de trabajo para el sujeto.

2.1 Marco conceptual.

Para la presente investigación, se pretende ampliar el conocimiento que se tiene del burnout, proporcionando los antecedentes, sus diversas definiciones, sus componentes, factores, medición del fenómeno y las estrategias de afrontamiento para dicho síndrome.

2.1.1 Antecedentes históricos.

Menciona Uribe (2010) que hace algunos años, las enfermedades sólo eran concebidas como molestias o malestares orgánicos, posteriormente, al surgir

procesos novedosos para la cura, incluía ésta algunos pasos de prevención y promoción de la salud.

Actualmente se ha hablado más de las enfermedades no solamente orgánicas, sino también aquellas molestias físicas, emocionales, sociales y psicológicas, abriéndose campo estudios e investigaciones en diferentes ámbitos y contextos. Para este capítulo, interesa dar a conocer la variable de investigación que es el desgaste ocupacional, también conocido como burnout.

Según Cascio y Guillén (2010), este fenómeno tuvo sus inicios a finales de la década de los setenta, surgiendo en Norteamérica investigaciones con interés en el conocimiento de esta condición, coincidiendo que las profesiones donde era más frecuente la presencia del burnout eran aquellas de ayuda social y actividades que tienen relación directa con el público. Freudenberger, en 1974, fue quien acuñó el término de burnout, en relación con los problemas con índole social.

Años después en 1977, es Maslach quien difunde dicho término en la Asociación Psicológica Americana (APA), refiriéndose a los problemas entre trabajadores de los servicios sociales, que con el paso de meses o años, terminaban “quemándose”, situación que fue cada vez más frecuente.

Aproximadamente, cuatro años después se celebró la primera conferencia nacional de burnout en Filadelfia.

2.1.2. Delimitación del concepto.

Actualmente no se cuenta con un concepto amplio y totalmente definido del burnout, pero algunos autores manifiestan que es una respuesta al estrés laboral crónico. (Citado por Guillén y Guil; 2000).

También fue Maslach, quien comenzó a determinar los procesos y estados emocionales del sujeto. Puso mayor atención en la manera en que se estructuran y afrontan los niveles de activación emocional en determinada situación, y la forma más eficaz de asumir determinado evento con los recursos personales.

Cabe señalar que “el valor central de este síndrome se encuentra en el nivel de estrés vivenciado tras apreciar el sufrimiento y padecimiento de otras personas” (Guillén y Guil; 2000: 278).

Para ir conociendo este fenómeno, Maslach en colaboración con Pine, se propusieron analizar los estados emocionales de profesionales y sus manifestaciones ante los usuarios, deseando establecer relaciones del fenómeno en los diferentes ámbitos laborales, así lograron poner de manifiesto el concepto del cansancio emocional y de la despersonalización en el síndrome del burnout.

Se ampliaron estas investigaciones hacia otras profesiones, y junto con Jackson, se determinó una nueva dimensión: la falta de realización personal.

Las siguientes características son propias de los sujetos con síndrome del burnout.

- Agotamiento emocional: debido a la manifestación de ansiedad, tensión e irritabilidad.
- Sentimientos de inadecuación profesional: ante los problemas y responsabilidades que surgen en el ámbito laboral, el sujeto se genera una autoimagen de limitación e incompetencia, por lo que desea abandonar su puesto.
- Pérdida de la autoestima profesional: inhibición, aislamiento y debilidad en el contacto con compañeros y usuarios.
- Percepción de insatisfacción en el trabajo: existencia de sobrecarga, condiciones inadecuadas de laborar, quejas, traducidas en el desánimo, baja calidad e ineficacia del desarrollo profesional.
- Conflictos interpersonales: insensibilidad y agresividad en diversos ámbitos del individuo, dentro y fuera de su contexto laboral.
- Alteraciones somáticas y comportamientos diversos: el estrés o la ansiedad se hace presente en el sujeto, ya sea mediante una manifestación dolorosa o alterando el cuerpo físicamente, así como en el comportamiento incongruente del sujeto.

Tanon (2008) menciona que desde los inicios del concepto, se han desarrollado dos perspectivas: la clínica y la psicosocial. La primera de ellas entiende al burnout como el estado al que llega el sujeto por medio del estrés laboral.

Freudenberger señala que en esta etapa se experimenta agotamiento, desengaño, pérdida de interés por el trabajo; en el mismo sentido, Pines y Aronson (referidos por Tonon; 2008) señalan que en este estado se manifiesta fatiga emocional, física y psíquica, limitación e inutilidad, además de desvalorización.

En cuanto a la perspectiva psicosocial, se considera como un proceso que surge entre las características de la persona y las que surgen del ambiente laboral donde se desempeña como un proceso dinámico.

Dentro de esta perspectiva, la definición de Maslach y Jackson (referidos por Ortega y López; 2004), plantean que el burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y ausencia de realización personal en el ámbito laboral.

Dichos autores en un principio definieron el burnout como un “estado” y con el paso del tiempo surgió la necesidad de considerarlo mejor como un “proceso” que surge en el individuo desgastado.

En 1995, Rodríguez-Marín, (Citado por Guillén y Guil; 2000), señaló que el burnout no debe identificarse con estrés psicológico, sino que es a causa o respuesta de un estrés crónico que surge de las relaciones sociales entre compañeros de trabajo y/o usuarios.

2.1.3. Definiciones.

Para Guillén y Guil (2000), la palabra burnout significa estar “quemado” emocionalmente. Con el paso de las diversas investigaciones, se ha contemplado como un síndrome, donde existe un proceso de desgaste y pérdida progresiva del idealismo, objetivos y energía de quien lo padece.

Al inicio, las investigaciones arrojaron datos que los principales sujetos propensos a padecer el síndrome de burnout eran aquellos que se encontraban en contacto directo con los servicios sociales. Profesiones como la psiquiatría, psicólogos, profesores, trabajadores sociales y enfermeras. Ahora abarca casi todos los sectores, incluyendo el laboral, ámbito de interés para dicha investigación.

Como ya se ha mencionado, Herbert Freudenberger en 1974 fue quien acuñó el término de burnout.

Más tarde Maslach y Pine (1977), lo definieron como “un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, escaso autoconcepto, pérdida del interés hacia los clientes” (Uribe; 2010: 2).

De acuerdo con Buendía y Ramos (citados por Uribe; 2010) la consecuencia del burnout es el colapso físico, emocional y cognitivo que obligan al trabajador a dejar su empleo o a la empresa a liquidar personal y rotarlo.

Sin embargo, varios autores e investigadores coinciden en que la definición más consolidada es la de Maslach, quien considera el burnout como un proceso continuo de agotamiento, en el cual surgen una combinación de circunstancias y síntomas asociados, los cuales se mencionarán a detalle más adelante.

Gil- Montero, Peiró y Valcárcel (1995), mencionan que el desgaste profesional “es más un proceso en un continuo temporal progresivo que una condición estática”, además, “se entiende como un proceso de respuesta a una situación de estrés laboral crónico” (citado por Cascio y Guillén.; 2010: 199).

Coinciden varios autores en que dicho fenómeno es un proceso de desgaste y disminución de energía, asociado también a otros agentes generadores para el estado crónico de la salud del trabajador, los cuales se mencionarán en los siguientes apartados.

2.1.4. Componentes del desgaste ocupacional.

Así como Maslach se consolidó en la definición del burnout, también señaló tres dimensiones.

- Cansancio emocional: también conocido como agotamiento, es la pérdida progresiva de energía, fatiga y cansancio. En estas circunstancias, el individuo considera que ya no puede dar más de sí mismo en cuanto al nivel afectivo. Experimenta una situación de falta de energía, sin recursos emocionales, esto

debido al trabajo continuo que se mantiene con personas como objeto de trabajo, generalmente en profesiones como maestros, enfermeras o psicólogos.

- La despersonalización. Se considera como la manifestación de sentimientos negativos, actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas a quienes el sujeto presta sus servicios, manifestándose con actitudes de irritabilidad, respuestas frías y al tratar a los usuarios o clientes como objetos.
- La falta de realización personal: también se manifiestan pensamientos y respuestas negativas pero del trabajador hacia él mismo. Es una insatisfacción de logro. Se tiende a evaluar negativamente. Se considera incompetente para las labores que realizan, por tanto, débiles para la solución de problemas (citado por Uribe; 2010: 3).

En cuanto la manifestación de algunos de los síntomas que pueden presentarse con el burnout, mencionan Cascio y Guillén (2010) que son:

- Físicos: fatiga crónica, cefaleas, insomnio, dolores musculares, entre otros.
- Conductuales: absentismo laboral, consumo y abuso de drogas, comportamiento violento.
- Cognitivos afectivos: distanciamiento afectivo, irritabilidad, incapacidad para la atención y concentración.

De la misma manera, en cuanto a una perspectiva evolutiva que mencionan los autores antes citados, es la de Gil-Monte y Pereiro, quienes expresan el desarrollo del burnout en cuatro fases.

1. Fase de entusiasmo: el trabajador cuenta con expectativas irreales de lo que puede ocurrir. Puede surgir al inicio del trabajo.
2. Fase de estancamiento: se pierde el entusiasmo, el sujeto puede sufrir una paralización en cuanto a las expectativas propias, se pierde el idealismo.
3. Fase de frustración: se considera que es el inicio del síndrome, caracterizándose por el valor del trabajo, desciende la motivación y da principio al agotamiento emocional.
4. Fase de apatía: existencia de apatía, se experimenta un sentimiento de vacío total, produciendo un distanciamiento emocional y desprecio.

Para estos autores, las cuatro fases ya mencionadas son otra manera en que se presenta la baja realización personal y el agotamiento emocional, así se establece la despersonalización, considerando también el burnout como un proceso.

2.2. Factores desencadenantes.

Al ser el burnout un proceso de desgaste, el ambiente juega un papel importante para la generación de éste, dependiendo de las características individuales de cada sujeto y la manera en como ejerzan su función dichos factores, ya sea positivo o negativo, será la manera en que afectará al trabajador.

Pereiro (citado por Guillén y Guil; 2000) estableció cuatro categorías para la generación del burnout.

- Ambiente físico de trabajo.
- Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.
- Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías.
- Fuentes extraorganizacionales del estrés laboral: relaciones trabajo/familia.

Cascio y Guillén (2010), brindan una breve explicación de cada uno de los factores desencadenantes para el burnout.

En cuanto al ambiente físico, se encierran aquéllos como el nivel del ruido, la iluminación, temperatura y condiciones de higiene; en cuanto a las demandas estresantes del puesto, se manifiestan aquéllas como los turnos nocturnos, las actividades riesgosas y peligrosas o la sobrecarga laboral.

Para la segunda categoría, intervienen la ambigüedad de rol y el conflicto de rol. Para el primero, ocurre cuando el sujeto no cuenta con la información suficiente del desempeño de su actividad, ya que la empresa no cuenta con un establecimiento claro de objetivos y las acciones a realizar.

En cuanto al conflicto de rol, se produce cuando el sujeto considera no alcanzar las expectativas de su puesto, también las relaciones interpersonales que

se establecen con los demás compañeros del trabajo; en cuanto a la carrera profesional, se considera el desarrollo de ésta si se está generando o no.

Para lo que respecta a los estresores con las nuevas tecnologías, éstos pueden aparecer como positivos o perjudiciales para el sujeto, ya que puede desempeñar satisfactoriamente sus tareas y en ocasiones más rápido, ahorrando tiempo y disminuyendo la aparición de estrés; o en caso contrario, que no tenga la suficiente habilidad para el manejo de la tecnología, dificultándose la realización de sus tareas y actividades.

La relación trabajo-familia, implica entornos interdependientes de suma importancia, el estrés manifiesta cuando en alguno de estos ámbitos existe conflicto, como es el exceso de la dedicación al trabajo, las tensiones, el agotamiento, lo cual repercute en las relaciones y/o actividades familiares; en contraparte, en caso de la existencia de conflictos familiares, repercuten en el desempeño y actividades laborales del sujeto.

Por la interacción que juegan las diferentes esferas sociales, laborales y familiares del sujeto, éstas tendrán una fuerte influencia para ser desencadenantes del estrés y la manera en que perjudicarán al sujeto en su entorno laboral para llegar a convertirse en burnout.

Tonon (2008) considera importantes dichos entornos para que se desencadene el síndrome del burnout, agregando uno más, que es el personal. En

éste se tienen en cuenta las características particulares de cada trabajador, considerando importante agregar en este apartado, la percepción que tiene el sujeto en cuanto al desempeño de su profesión.

2.3. Estrategias de afrontamiento.

El estrés o desgaste ocupacional es un factor que en ocasiones no se puede evitar, ya que es influenciado por las relaciones familiares, sociales y personales o individuales del trabajador, pero en lo que respecta a la empresa u organización afectada, se puede emplear una serie de programas que tengan como objetivo estrategias para disminuirlo, y en escasas situaciones evitarlo.

Para el autocontrol y la autorregulación, Cascio y Guillén (2010), proponen algunas técnicas para el sujeto.

- Técnicas de relajación y meditación: una de las más conocidas es la de Jacobson, hace que la persona sea capaz de identificar el estado de tensión de cada parte del cuerpo por medio de ejercicios físicos de concentración-relajación, complementando con una forma adecuada de respiración.
- Técnicas de biofeedback: esta técnica le proporciona al sujeto información sobre su estado biológico, de modo que logre interpretar el inicio de sus reacciones en el cuerpo ante alguna situación estresante.

- Practicar ejercicio físico y desarrollo de hábitos saludables: puede amortiguar algunos agentes estresores, afrontándolos de una mejor manera.
- Técnicas cognitivas y de autocontrol: en ocasiones la situación de estrés se puede encontrar más alterada de acuerdo con la percepción del sujeto. Por ello es importante que se cuente con un adecuado autocontrol. Asimismo, las técnicas cognitivas ayudan a la superación de experiencias estresantes, generándose una disminución de los efectos físicos que puedan llegar a propiciar el estrés.

Moos (citado por Guillén y Guil; 2000) distinguió tres tipos de afrontamiento al estrés: la manera en cómo se percibe el agente o evento estresor, el afrontamiento centrado en la resolución del problema y por último, el centrado en las reacciones emocionales.

Existen empresas u organizaciones que cuentan con estrategias de intervención de manera individual o personal, las cuales tienen como objetivo que el sujeto mantenga una favorable opinión de sí mismo, procurando que el trabajo no modifique la vida normal de la persona.

Como puntos de intervención, se considera que una empresa puede disminuir este síndrome, si desde el proceso de selección de personal y asignación de puestos logra el completo y adecuado acomodo de los trabajadores, con base en las habilidades del candidato en relación con las características que exige el puesto.

Para la empresa u organización Kreitner (1997), se refiere como amortiguadores a aquellos recursos o cambios laborales que disminuyen el síndrome del burnout. Algunos de estos atenuantes son: reconocimiento de los logros que puede llegar a tener el empleado, tiempo libre para el desarrollo personal o descansar.

Empresas destacadas implementan periodos sabáticos, con el objetivo de que el trabajador se reponga de su desgaste y se genere el deseo de volver al trabajo; cumpliendo determinados años de labor, se le concede el pago normal durante este periodo.

La implementación de las estrategias para la intervención y reducción del estrés laboral puede llegar a no ser económico, pero a futuro a la organización o empresa puede generar mucha ganancia, disminuyendo el ausentismo de sus empleados, los riesgos de trabajo y aumentando la motivación de los trabajadores en sus actividades.

2.4. Medición.

La medición de cualquier variable ha sido de suma importancia para el campo de la psicología, primeramente con el objetivo para ampliar el conocimiento de estas, así como saber las principales características o reacciones que provoca en el sujeto.

El uso de las técnicas de medición han incluido la entrevista, cuestionarios, el uso de técnicas proyectivas, observaciones clínicas, entre otras. Para la medición del síndrome del burnout, con el paso del tiempo, han sido sustituidos estos métodos por instrumentos con un grado más elevado de confiabilidad.

El instrumento más utilizado en 1981, fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), quien mide la intensidad de los tres aspectos del síndrome del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Esta herramienta, estaba compuesta por 47 ítems, que luego se redujo a 22 divididos en tres subescalas.

Mencionan Guillén y Guil (2000), que una de las adaptaciones de este instrumento fue la de Moreno en 1990, llevando a cabo una investigación en población española, con una muestra de 235 sujetos.

Uribe (2010) refiere que en lo que respecta México, no existe investigación directa con el burnout, sino que se relacionan más al campo del estrés en general. Algunas aportaciones son, según dicho autor: la de Díaz, en el año 2000, quien encontró relación positiva entre el desgaste profesional y desempeño, en odontólogos mexicanos. Otro más, es la investigación de Hernández, Valdez y Bonilla en el 2004, en varias instituciones de salud en México, sobre el autocuidado de los médicos y su relación con el estrés, alimentación, descanso y esparcimiento con largas jornadas de trabajo.

Las instituciones de salud han jugado un papel importante para estas investigaciones. Un estudio más es el de Greenglass y Burke (2002), realizado en Canadá, en el cual obtuvo como resultado que “principalmente las enfermeras, sufren burnout con mayor frecuencia cuando han tenido experiencias previas de reestructura organizacional” (citado por Uribe; 2010).

En esta investigación se enfatiza que como fue en un principio de las investigaciones del burnout, el sector médico y el contacto directo con los usuarios provoca un desgaste mayor en el trabajador, el impacto se refleja en las organizaciones en términos de productividad y eficiencia laboral.

2.5. Satisfacción versus insatisfacción laboral.

Existen diferentes formas de satisfacción y de insatisfacción laboral. Para la empresa son un punto de importancia, ya que en algunos casos se pueden traducir estos dos puntos como sinónimos de altos niveles de productividad, ganancias o por el contrario, como pérdidas económicas y de personal.

Los estudios de la satisfacción laboral e insatisfacción iniciaron con Bruggeman y sus colaboradores en el año de 1974; sus resultados indicaban que sólo la conducta del sujeto lo impulsa a realizar sus actividades. Tiempo después Bruggeman abandonó dicha investigación. Posteriormente Büssing y colaboradores en 1998 retomaron dicho modelo.

En una tarea de recolección de datos y dando inicio a la recopilación de la información previa, se propusieron cuatro formas de satisfacción laboral y dos de insatisfacción. Las cuales son, según Landy y Conte (2006):

- Satisfacción progresiva: la persona experimenta satisfacción en el trabajo.
- Satisfacción estable: el sujeto se siente satisfecho con su puesto, pero no cuenta con niveles de aspiración, encontrándose en un estado placentero.
- Satisfacción conformista: el estado de confort se encuentra al cien por ciento, hay completa estabilidad, pero el sujeto no cuenta con más capacitación ni busca un incremento en los conocimientos, ya que el puesto no exige más.
- Seudo-satisfacción: la persona se encuentra insatisfecha con sus responsabilidades, por tanto, las relega; a su alrededor se encuentran problemas irresolubles, en consecuencia, el nivel de aspiración es inexistente.

En cuanto a las formas de insatisfacción, son:

- Insatisfacción constructiva: además de la falta de conformidad del sujeto, trata de dominar la situación y de mantenerla en equilibrio, cuenta con intentos de solucionar problemas bajo la tolerancia hacia la frustración.
- Insatisfacción fija: en este apartado, el sujeto ha perdido total motivación, no intenta dominar nada. Los problemas los ve como situaciones mayúsculas.

Con base en las definiciones ya descritas, se puede pensar que las personas insatisfechas son aquellas que en una organización ya no cuentan con nada que aportar, y de lo contrario, aquellos trabajadores satisfechos son con quienes la empresa puede crecer, emprender, a quienes se les brindarían mayores oportunidades; en caso contrario, entre mayor conformismo exista, los esfuerzos son reducidos y hay una voluntad mínima para adaptarse a los cambios, sobre todo hacia los usuarios o personal al que se brindan los servicios.

En cambio, una persona insatisfecha tal vez se encuentra con disposición para cualquier momento, ya que busca un desarrollo personal; si es necesario que la empresa genere un cambio, él lo está buscando. Habitualmente, cuenta con mayor energía para las tareas y actividades, así como con participación y disponibilidad para lo encomendado.

Ante las organizaciones, la satisfacción conformista e insatisfacción constructiva son las más sobresalientes. Por lo anterior, con una adecuada selección de personal, basada en las exigencias del puesto con las características y habilidades del individuo, se pueden evitar insatisfacciones al trabajador y propiciar un mejor desempeño en la empresa.

2.6. Calidad de vida en el trabajo.

El concepto calidad de vida es un concepto actual, el cual surgió en la década del 70's.

Desde 1939, este concepto ha tenido grandes modificaciones. Inició con Thorndike, quien calculó el índice de vida en una muestra de 310 ciudades de Norteamérica. Posteriormente, la ONU en 1954 construyó un sistema de indicadores para medir el nivel de vida.

Entre estos cambios, se desprendieron muchos más, como nivel de vida y bienestar social, que se entiende como la satisfacción de las necesidades individuales o aquellas condiciones materiales del sujeto.

Para Alsinet, “el concepto calidad de vida quedó definido como una forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas, tanto desde la perspectiva del bienestar físico como desde la perspectiva del bienestar psicológico, relacionando de esta manera, las necesidades materiales con las socio-afectivas” (citado por Tonon; 2008: 16).

Al ser el sujeto un ser biopsicosocial, se considera que el entorno juega un papel importante. Su bienestar social y psicológico se combinan para efectuar en el sujeto una calidad de vida satisfactoria.

Cabe destacar que Cummins en 1996 (retomado por Tonon; 2008), consideró que para dicho concepto, contemplaba dos ejes: el objetivo y el subjetivo, dividiéndose en siete dominios, los cuales son: bienestar material, salud, trabajo-productividad, intimidad, comunidad y bienestar emocional.

Con el conocimiento de estos dominios, el sujeto puede hacer una medición con un nivel más objetivo en cuanto a la calidad de vida. Pero el hecho de que estos indicadores sean un punto objetivo, el lado subjetivo queda en el hecho del contexto, de cómo se desenvuelva cada dominio o cómo lo perciba el sujeto.

Segurado y Agulló (2002) informan del desarrollo de la calidad de vida laboral, considerando que el entorno de trabajo tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales.

Se presentan varias definiciones en cuanto a la calidad de vida laboral. Estos conceptos se generan de la valoración del individuo en relación a su medio de trabajo.

Katzell y cols., en 1975, mencionaron tres definiciones de lo que se considera una calidad de vida laboral. Primeramente, "... un trabajador disfruta de alta calidad de vida laboral cuando experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro [...] Está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien [...] Cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada, de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales" (citado por Segurado y Agulló; 2002: 830).

Estas definiciones engloban aspectos personales, familiares y profesionales que en ningún momento dejan de ser independientes al sujeto. Son la realización

profesional, motivación, gusto por la realización de sus actividades, equilibrio entre el trabajo y la vida personal y/o familiar, entre otros.

De igual manera, se encuentra la definición de Fernández Ríos en 1999, quien concluye que la calidad de vida laboral es el “grado de satisfacción personal y profesional existentes en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que vienen dados por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracciones e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo” (citado por Segurado y Agulló; 2002: 830).

Se considera que la calidad de vida laboral está integrada por las siguientes variables: “motivación hacia el trabajo; vinculación y necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal; satisfacción laboral; eficacia y productividad organizacionales; condiciones del entorno socioeconómico; bienestar físico, psicológico y social; relaciones interpersonales, entre otras” (Segurado y Agulló; 2002: 830).

El logro de una calidad de vida laboral, no es solo responsabilidad del sujeto, sino que también requiere el apoyo constante e integral de la organización.

2.7. Estrés y desgaste ocupacional.

Como se ha venido informando, el estrés es un fenómeno donde se conjugan las características de la persona y aquellas demandas que ejerce el medio ambiente sobre ella. Dicho vocablo actualmente es usual para hacer referencia al cansancio, ansiedad o preocupación que llega a producirse durante determinado momento. Es aceptable el significado que cada quien pueda proporcionar al estrés, ya que este cuenta con la característica de activar o impulsar al sujeto a realizar sus actividades.

Como se mencionó en el capítulo anterior, el estrés puede tener dos polaridades: por un lado el eustrés, que conlleva situaciones positivas, y el distrés, que genera condiciones negativas. Para lo que respecta a este apartado, el estrés es estudiado en el sentido laboral, centrado en las características del puesto que llegan a generar estrés al trabajador.

Con base en los resultados de los estudios del estrés, Maslach y Leiter en 1997, desarrollaron el término engagement (entusiasmo), definiéndolo “como una actitud hacia el trabajo caracterizado por la energía, teniendo una gran energía, conectan muy bien con su trabajo y se perciben a sí mismos como capaces de afrontar eficazmente las diferentes demandas laborales” (Casio y Guillén; 2010: 197).

Schaufeli (retomado por los mismos autores), considera el engagement como una motivación relacionada con el trabajo y caracterizada por el vigor, la dedicación y la absorción.

- El vigor hace referencia a los altos niveles de energía y persistencia cuando se trabaja; al entusiasmo y compromiso organizacional.
- La dedicación se manifiesta en la inspiración y orgullo, así como el alto significado que tiene el trabajo para el sujeto.
- Por último, la absorción se identifica por contar con demasiada concentración en las actividades, cuando se ejerce una sensación de que el tiempo transcurre muy rápidamente.

Uribe (2010) menciona que las demandas más estresantes que tiene el sujeto son las del área laboral, campo tan complejo y amplio, que actualmente no sólo los médicos o psicólogos han venido estudiando, sino también otras profesiones del campo social.

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

Por una parte, el estrés laboral afecta la conducta, las emociones, las relaciones del sujeto, entre otras, pero éste actuará por dicho impulso, que lo motiva

a realizar sus actividades. En contraparte, el burnout también es una consecuencia del estrés, pero en un caso extremo, de tensión. En caso de un prolongado tiempo de exposición ante situaciones que generan molestia e incomodidad, corre el riesgo de convertirse en un estado crónico; esto puede ser generado en el individuo después de un largo periodo o años de labor, interviniendo variables como el puesto, las actividades, la rutina, la insatisfacción, entre otras.

De ello, se genera la diferencia entre el estrés y el burnout, también conocido como desgaste ocupacional.

Gracias a dicha información se concluye que el estrés es el factor inicio para el burnout, ambos fenómenos son tan complejos que han sido objeto de estudio no sólo en el ámbito psicológico sino en otras profesiones, por las consecuencias que llegan a generar en el sujeto que lo padece, tanto conductuales, como físicas y psicológicas, de modo que influyen en la calidad de vida, en la eficacia laboral y en el desempeño profesional; por otro lado, también repercuten en la institución u organización por la desmotivación e ineficacia del personal.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Con base en el marco teórico ya presentado, en el cual se describieron las variables de investigación, se dará inicio al presente capítulo, donde se presenta la investigación de campo, respecto a la cual se incluyen su metodología, la descripción poblacional y el análisis de los resultados encontrados.

3.1. Descripción metodológica.

En este apartado, se identifica el enfoque, el tipo de investigación, diseño, el alcance del estudio y las técnicas de recolección de datos que fueron de gran utilidad para lograr que los resultados hayan sido válidos y confiables.

3.1.1. Enfoque cuantitativo.

Para dicha investigación fue elegido el enfoque cuantitativo, considerándose como el más adecuado debido a que es un proceso donde se delimita y plantea un problema; además, se genera una pregunta de investigación para dar respuesta al objetivo general, el cual plantea de manera concreta obtener, a partir de la evaluación de ambas variables, la correlación existente para el surgimiento del fenómeno.

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

Asimismo, mencionan Hernández y cols. (2010), para que una investigación sea de naturaleza cuantitativa, debe contar con las siguientes características:

1. Plantear un problema de estudio delimitado y concreto.
2. Ya proyectado el problema de estudio, se hace una revisión de la literatura, en cuanto a si existen investigaciones anteriormente; a partir de ello, se construye un marco teórico, éste guiará el estudio, derivándose una hipótesis.
3. Se plantea la hipótesis antes de recolectar los datos.
4. La recolección de datos se fundamenta en la medición. Para ello, se utilizan métodos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.
5. Se requiere la utilización de métodos estadísticos, ya que los datos son números y se deben analizar en dichos procedimientos.
6. Se busca el máximo control para lograr que otras explicaciones distintas a la hipótesis sean rechazadas.
7. Se realiza el análisis de los datos.
8. Se elabora el reporte de los resultados.

Por tanto, se requiere que los datos obtenidos mediante la investigación de campo se transformen en números para ser analizados estadísticamente y, de esa

manera, poder examinar objetivamente la realidad contextual permitiendo también contrastarla con las teorías establecidas y recopiladas para el desarrollo de esta investigación.

3.1.2. Investigación no experimental.

Se considera que la presente, es una investigación no experimental, ya que no se tiene la intención de manipular las variables. A diferencia de la realización de un experimento, donde el encargado expone a la muestra ante determinadas circunstancias o estímulos para posteriormente evaluar los efectos.

“En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (citado por Hernández y cols.; 2010: 149).

Es por ello que en la presente investigación, las variables a medir son fenómenos de la vida cotidiana, situaciones que se generan en el contexto o ambiente laboral de los individuos a estudiar. Se pretende aportar datos e información de importancia para próximas investigaciones.

El estrés y el desgaste ocupacional son situaciones que en la presente indagación no se tiene la intención de manipular para conocer su correlación, sino que en la población a investigar se halla en un contexto donde estos fenómenos se encuentran presentes.

3.1.3. Diseño transeccional.

El diseño identificado para la investigación es transeccional, también conocido como transversal, el cual es aplicable a este caso porque cuenta con las siguientes características, según Hernández y cols. (2010):

- La recolección de datos se efectúa en un tiempo único.
- Describe las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.
- Abarca varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores, así como diferentes situaciones o eventos.

3.1.4. Alcance correlacional.

Para Hernández y cols. (2010), el propósito de los estudios correlacionales es identificar, conocer o evaluar el grado de asociación entre dos o más variables en un grupo o población.

Existen dos tipos de correlación: positiva y negativa. La primera indica que entre mayor sean los niveles de una variable, esta influirá también en valores altos en la otra variable; el segundo tipo de correlación indica que, entre mayor sea el valor de una variable, se esperaría un valor menor en la segunda variable.

Así también, puede surgir el caso en que no exista correlación entre ninguna de las variables, indicando que éstas no tienen influencia entre sí.

El valor explicativo para una investigación correlacional se genera en el hecho en que dos o más variables se relacionan para que se genere una situación o fenómeno. Según Hernández y cols., (2010) mientras más variables sean las que se asocien en la investigación y mayor sea la fuerza de la relación, más completa será la investigación.

Es por ello que la presente investigación pretende conocer la correlación existente entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores de la subdelegación del IMSS, en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

3.1.5. Técnicas de recolección de datos.

Desde los primeros estudios del siglo XXI se han utilizado tests e inventarios para realizar las mediciones necesarias. Existen dos tipos de pruebas: aquellas que son estandarizadas y las que no lo son.

Las primeras cuentan con instrucciones para su aplicación, menciona Mertens (referido por Hernández y cols.; 2010), que puede aplicarse a cualquier persona; el tiempo que se otorga para su contestación puede ser flexible y, en otras no. Asimismo, se pueden comparar los resultados entre grupos para evaluar si existen o no diferencias en las variables a medir o los resultados obtenidos de las pruebas.

Las pruebas no estandarizadas cuentan con un proceso más flexible y resultan prácticas para su evaluación y elaboración. Un ejemplo puede ser la prueba de un maestro para evaluar el aprendizaje de sus alumnos.

En la actualidad existe gran diversidad en pruebas e inventarios estandarizados para la medición de numerosas variables. Cada una cuenta con un procedimiento para su aplicación, codificación e interpretación.

Otro aspecto importante al momento de utilizar una prueba estandarizada es que se seleccione una desarrollada o adaptada por el investigador para el mismo ámbito o contexto donde se desarrollará el estudio. De esta manera los resultados serán válidos y confiables.

La prueba utilizada para la variable estrés de la población fue el Perfil de Estrés, de Kenneth M. Nowack (1999). La prueba consta de 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo para la enfermedad, más dos escalas para medir respectivamente mentira y sesgo en la respuesta. Tiene 123 reactivos, lo cual la hace una prueba accesible, aplicable en un periodo de entre 25 y 30 minutos. Es aplicable a sujetos adultos mayores de 20 años de edad, con un nivel de lectura mínimo de secundaria; es adecuada para escenarios organizacionales, hospitalarios y educativos.

Es un instrumento que puede administrarse tanto de manera individual como grupal. Sus instrucciones son extensas, pero sencillas.

El Perfil de Estrés puede ser utilizado como una herramienta de evaluación de los riesgos para la salud.

El nivel de confiabilidad se obtuvo a través de la prueba Alfa de Cronbach con un índice general de .89.

Para la variable nivel de desgaste ocupacional, se optó por la aplicación de la prueba EDO, del autor Jesús Felipe Uribe Bravo (2010). Es un instrumento que procura cubrir las necesidades de medición del burnout con estándares confiables. Consta de 105 enunciados, con seis opciones de respuestas para cada reactivo.

“La EDO es un cuestionario que se elaboró con base en una investigación de alto nivel, apoyada por académicos y estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México” (Uribe; 2010: 7).

En su estandarización fue aplicada a 2,225 sujetos mexicanos del ámbito laboral, con el objetivo de proporcionar al investigador y evaluado una medición ética de su estado de salud.

Se demostró la validez del instrumento al identificar correlación entre desgaste ocupacional y diferentes variables sociodemográficas, laborales y psicosomáticas que menciona la literatura como indicadores o síntomas del burnout.

3.2. Población.

Por población se entiende al “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Selltiz, referido por Hernández y cols.; 2010: 174).

La población del presente estudio comprende a todos los trabajadores de la subdelegación del Instituto Mexicano del Seguro Social, de la ciudad de Uruapan, Michoacán, incluyendo a aquellos trabajadores sindicalizados, de confianza y por tiempo determinado, así como jefes de cada departamento y subdelegado.

El interés principal de la presente investigación es conocer la correlación que existe entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional. De acuerdo con estas variables, la población indicada es en un contexto organizacional. Por lo tanto, el investigador se interesó en la Subdelegación del Instituto Mexicano del Seguro Social de la ciudad de Uruapan, Michoacán, ya que el personal de esta área tiene un trato directo con usuarios, por tanto, son elementos apropiados para la indagación.

La población es de alrededor de ochenta trabajadores. Todos con atención al público, algunos con ventanillas abiertas durante las ocho horas de labor dedicada al público, con una edad de entre 20 a 50 años de edad y una antigüedad de hasta 25 años en la misma institución.

Por tanto, en la presente investigación la población fue toda la subdelegación.

3.3. Descripción del proceso de investigación.

Se consideró relevante investigar sobre este tema debido a que en la actualidad en la población de la ciudad de Uruapan, Michoacán, por las diversas actividades laborales, los efectos del estrés se hacen presentes. Muy en particular en la población de la Subdelegación del IMSS, se desea conocer si en los trabajadores también existe desgaste ocupacional, ya que la mayor parte de la jornada laboral se atiende a usuarios.

Para el apoyo del transcurso de la investigación se planteó un objetivo general y ocho particulares, también dos hipótesis, así como dos variables para el estudio, cada una de las cuales requirió de dos pruebas para su medición.

Se elaboraron dos capítulos teóricos sobre las variables a investigar, donde se consultaron a los autores más relevantes. Se estructuró un tercer capítulo de metodología con la intención de describir el enfoque, tipo de investigación, técnicas de recolección de datos e información de la población investigada.

El proceso que se siguió para obtener autorización de la aplicación de las pruebas fue, solicitar al Subdelegado del IMSS, Lic. Leonardo Torres Ortiz, permiso para dicha investigación, requiriendo que al finalizar el presente estudio se le informara de los niveles de estrés y desgaste ocupacional de la plantilla de trabajadores; solicitó también una constancia donde se informará del horario y asistencia de la investigadora con sus asesores de tesis. Posteriormente, se informó

a cada jefe de departamento de la investigación y de los objetivos para poder aplicar las pruebas al personal del departamento. En algunos casos, fue por la mañana para brindar las instrucciones de manera colectiva a los trabajadores y solicitarles que la devolvieran ya contestada, al término de sus labores; en otros casos se les informaba a mediodía y de igual manera se les pedía devolverla con los reactivos ya contestados, al finalizar las labores. Quienes tuvieron dudas en algunos reactivos, preguntaban a la investigadora.

Para el personal que se encontraba en las seis ventanillas de atención directa al público, las instrucciones se brindaron de manera individual.

Por lo tanto, se considera que la aplicación de los instrumentos fue en pequeños grupos por departamento, a excepción del Subdelegado y personal de ventanillas, que fue de manera individual.

Los sujetos se manifestaban emocionados al momento que se les informaba la intención del estudio, así como al proporcionarles las instrucciones. Existieron comentarios en cada departamento que eran los más estresados. Hubo quienes se mostraban asombrados porque consideraban muchos reactivos y se mostraban preocupados por sus resultados, algunos más no deseaban proporcionar la edad, así como un trabajador que no lo quiso contestar, informando que tenía demasiado trabajo y ausencia de tiempo para responderlo, lo cual fue respetado. Al finalizar la prueba se encontraban inquietados por sus resultados.

El instrumento se calificó con la plantilla indicada en el test. Se cuidó la confiabilidad de la prueba gracias a la escala de índice de inconsistencia en la respuesta que arrojaron los mismos datos estadísticos, debido a ello se eliminaron algunas pruebas.

Al contar con las pruebas calificadas de ambas escalas, se procedió a realizar una matriz de datos, ordenando los resultados por nombre, edad y departamento. Además, se hizo uso de medidas de tendencia central, las cuales son: media, mediana y moda, así como una medida de dispersión, que fue la desviación estándar, e índices de correlación que fueron: “r” de Pearson y varianza de factores comunes.

De esta manera se obtuvieron resultados para su análisis e interpretación. Dentro de la prueba de Perfil de Estrés, se obtuvieron puntajes altos en las escalas de hábitos de salud, prevención y bienestar psicológico. Asimismo, en la prueba de desgaste ocupacional la escala con mayor relación con el estrés fue la de agotamiento. Finalmente se procedió a redactar el informe de campo, presentando los datos estadísticos mediante tres categorías, una de cada variable y al final la correlación entre ambas. Por lo que se concluyó que los trabajadores de la Subdelegación del IMSS de Uruapan, Michoacán, cuentan con un nivel de estrés en un parámetro normal.

3.4. Análisis e interpretación de resultados.

En el presente apartado se presentan los resultados logrados. Estos serán expuestos en tres categorías para su análisis: primeramente se expondrán los referidos a la variable estrés, posteriormente se informarán los resultados de la variable burnout, finalmente se mostrará la relación estadística entre las dos variables del estudio, así como las conclusiones a las que el investigador llegó.

3.4.1 El Estrés.

De acuerdo con Seyle (citado por Palmero y cols.; 2002) el término estrés se define como un proceso adaptativo, donde emergen diversos mecanismos indispensables para la supervivencia que se activan bajo determinadas situaciones, generando en algunas ocasiones consecuencias negativas.

Respecto a los resultados obtenidos a través de la aplicación del test de Nowack, y presentados en puntajes T, 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.

Asimismo, se obtuvo la mediana, que es la medida de tendencia central que se define como el valor medio de un conjunto de valores ordenados: el punto abajo y

arriba del cuál cae un número igual de medidas (Hernández y cols., 2010). Este valor fue de 44.

La moda es una medida que indica el valor ocurrido con mayor frecuencia en un conjunto de observaciones, según lo descrito por Hernández y cols. (2010). En esta escala se identificó que la moda es el puntaje 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 9.

En la segunda subescala de esta prueba, hábitos de salud, se encontró una media de 63, una mediana de 63, una moda de 59 y una desviación estándar de 11.

En la tercera subescala, ejercicio, se detectó una media de 49, una mediana de 49, una moda de 49 y una desviación estándar de 11.

En la subescala de descanso/sueño se determinó una media de 49, una mediana de 50, una moda de 44 y una desviación estándar de 11.

En la subescala de alimentación/nutrición se estableció una media de 50, una mediana de 48, una moda de 51 y una desviación estándar de 10.

En la subescala de prevención se encontró una media de 76, una mediana de 80, una moda de 80 y una desviación estándar de 10.

En la subescala del conglomerado ARC se detectó una media de 50, una mediana de 49, una moda de 39 y una desviación estándar de 11.

En la subescala de red de apoyo social se determinó una media de 46, una mediana de 45, una moda de 47 y una desviación estándar de 15.

En la subescala de conducta tipo A se estableció una media de 41, una mediana de 37, una moda de 37 y una desviación estándar de 14.

En la subescala de fuerza cognitiva se ubicó una media de 54, una mediana de 54, una moda de 54 y una desviación estándar de 9.

En la subescala de valoración positiva se encontró una media de 56, una mediana de 55, una moda de 62 y una desviación estándar de 11.

En la subescala de valoración negativa se halló una media de 42, una mediana de 40, una moda de 44 y una desviación estándar de 14.

En la subescala de minimización de la amenaza se determinó una media de 55, una mediana de 53, una moda de 53 y una desviación estándar de 13.

En la subescala de concentración en el problema se estableció una media de 48, una mediana de 47, una moda de 51 y una desviación estándar de 12.

En la subescala de bienestar psicológico se determinó una media de 60, una mediana de 62, una moda de 62 y una desviación estándar de 11.

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

En función de los datos presentados anteriormente se puede interpretar que el nivel de estrés de los sujetos evaluados se encuentra en el rango normal, a excepción de sólo tres subescalas, las cuales son: hábitos de salud, prevención y bienestar psicológico. Es decir, considerando los valores de la media y las subescalas en las que los valores aparecen elevados, se considera que la población no requiere de la intervención psicológica.

Se expone lo anterior con base en que los puntajes obtenidos se consideran dentro de un parámetro normal, de 40 a 59 puntos.

Además de presentar los datos de las medidas de tendencia central y desviación estándar, se presentan a continuación los porcentajes de sujetos que obtuvieron resultados 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 escala de estrés, el 3% de los sujetos resultó por arriba del puntaje T de 60; en la escala de hábitos de salud, el índice fue de 56%; en la escala de ejercicio, de 25%; en la de descanso/sueño, el 20%; en la de alimentación/nutrición, un 16%; en la de prevención, el 90%; en la escala de ARC, el 16%; en la red de apoyo social, el porcentaje fue de 18%; en la de conducta tipo A, el 10%; en la de fuerza cognitiva, el 30%; en la de valoración positiva, el 41%; en la de valoración negativa, el 13%; en la de minimización de la amenaza, el 31%; en la de concentración en el problema, el 21%; mientras que en lo que respecta a la última escala, de bienestar psicológico, un 51% de los sujetos se encuentra por arriba de 60 puntos.

En función de lo anterior, se observa que en el área donde hay más casos preocupantes es en las escalas: hábitos de salud, prevención y bienestar psicológico. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 2.

Se puede afirmar entonces que el nivel que presentan los indicadores de estrés en la Subdelegación del IMSS de Uruapan, Michoacán, se encuentra por lo general en un rango normal.

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 estar “quemado” emocionalmente. Con el paso de las diversas investigaciones, se ha contemplado como un síndrome, donde existe un

proceso de desgaste y pérdida progresiva del idealismo, objetivos y energía de quien lo padece.

Este síndrome se identifica como un agotamiento físico y mental en el que se pueden llegar a generar actitudes negativas hacia los usuarios o a quienes se esté proporcionando un servicio.

Respecto a los resultados obtenidos en la escala de agotamiento en la Subdelegación del IMSS de Uruapan, Michoacán, se encontró una media de 50, una mediana de 48, una moda de 46 y una desviación estándar de 10.

En la escala de despersonalización se encontró una media de 49, una mediana de 46, una moda de 46 y una desviación estándar de 10.

Por último, en la escala de insatisfacción se encontró una media de 51, una mediana de 46, una moda de 42 y una desviación estándar de 13.

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

Se presentan a continuación los porcentajes de sujetos que obtuvieron resultados altos en las distintas escalas, es decir, puntajes T por arriba de 60. De esta forma, se ubicará el porcentaje de casos preocupantes en alguna de las escalas del burnout.

En la escala de agotamiento, el 18% de sujetos salió por arriba de T 60; en la escala de despersonalización, el porcentaje fue de 11% y en la escala de insatisfacción, el 18%.

En función de lo anterior, se observa que en el área donde hay más casos preocupantes es en las escalas de agotamiento e insatisfacción. Estos resultados se muestran en el anexo 4.

De acuerdo con estos resultados, se puede afirmar que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en la Subdelegación del IMSS de Uruapan, Michoacán, se encuentran en general en un nivel normal.

3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional.

La relación que existe entre los niveles de estrés y el desgaste ocupacional ha sido analizada teóricamente por algunos autores.

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

En la investigación realizada en la Subdelegación del IMSS en Uruapan, Michoacán, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala denominada agotamiento, existe un coeficiente de correlación de 0.39 de acuerdo con la “r” de Pearson.

Esto significa que entre dichos índices existe una correlación positiva media, por tanto significativa, de acuerdo con la clasificación de correlación que proponen Hernández y cols. (2010).

Para conocer la influencia que existe entre el nivel de estrés y la escala de 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 0.15, lo que significa que entre el estrés y el agotamiento existe una relación del 15%; se corrobora con ello la existencia de significancia, ya que a partir de un 10% se puede afirmar que existe una influencia estadísticamente relevante.

Entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de -0.12, según la prueba “r” de Pearson. Esto permite afirmar que entre el estrés y la escala mencionada, existe una correlación negativa débil, por tanto, no significativa.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.01, lo que significa que entre el estrés y la escala de despersonalización hay una relación del 1%, de esta manera se corrobora la inexistencia de influencia entre ambas variables.

Por último, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción existe un coeficiente de correlación de 0.28 de acuerdo con la prueba de "r" de Pearson, lo cual denota que entre dichos atributos existe una correlación positiva débil, por tanto, no significativa.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.08, lo que significa que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una relación del 8%, de modo que se afirma la inexistencia de significancia entre ambas variables.

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

En función de los datos estadísticos, se afirma que el nivel de estrés se relaciona de forma significativa con la escala de medición del desgaste ocupacional denominada agotamiento; en contraparte, no se encontró una relación significativa entre el nivel de estrés y las escalas de despersonalización e insatisfacción de logro.

En función de los resultados presentados, se confirma la hipótesis de trabajo que afirma que existe relación significativa entre los principales indicadores del

desgaste ocupacional y el nivel de estrés en los trabajadores de la subdelegación del IMSS de la ciudad de Uruapan, Michoacán, para la escala de agotamiento.

Considerando lo anterior, la investigación confirma la hipótesis nula para las escalas de despersonalización e insatisfacción de logro.

CONCLUSIONES

En el presente estudio, se pudo corroborar la hipótesis de trabajo solamente en una de las escalas señaladas en la Escala de Desgaste Ocupacional. Es decir, que existe relación entre el estrés y el agotamiento laboral en los trabajadores de la Subdelegación IMSS de Uruapan, Michoacán. En contraste, para las escalas de despersonalización e insatisfacción, se corroboró la hipótesis nula.

En los capítulos ya mencionados, se dio detalle del fenómeno del estrés, proporcionando al lector información suficiente para el conocimiento de dicha investigación, para así cumplir con lo planteado en los objetivos particulares 1, 2 y 3: la definición del estrés, los principales enfoques teóricos y aquellos factores psicológicos que intervienen para la presencia de dicho fenómeno. Estos puntos se cubrieron en el capítulo 1.

En lo que respecta a la variable desgaste ocupacional, se expuso el concepto de dicho fenómeno, analizando cada uno de los indicadores como lo fue el agotamiento, la despersonalización e insatisfacción laboral; de este modo se cubrieron los objetivos particulares 4 y 5.

Se evaluó el nivel de estrés de la población de la Subdelegación del IMSS de Uruapan, Michoacán. Así se cubrió este sexto objetivo, gracias a la prueba psicométrica denominada Perfil de Estrés. Es de suma importancia remarcar que el

nivel de estrés es de 44, esto es, se encuentra en un parámetro normal, como se expuso en el capítulo 3.

La medición de la variable desgaste ocupacional se cumplió de manera favorable, y de ello se informa en el capítulo 3: se encontró que el fenómeno burnout en la población de investigación se encuentra presente con un parámetro considerado normal. En cuanto a los principales indicadores psicológicos que ocasiona el desgaste ocupacional, se puede determinar que se encuentran en un nivel normal, ya que ningún resultado sobrepasa del rango de 60; de este modo se cumple el objetivo particular 7.

Respecto al nivel de desgaste ocupacional que presentan los trabajadores de la Subdelegación IMSS Uruapan, lo cual se plantea en el octavo objetivo particular, es considerado como normal, pero con un porcentaje de influencia importante en la escala de estrés relacionado con agotamiento, lo cual indica que parte de la población se encuentra con pérdida de energía y cansancio; en ello influye posiblemente la labor continua y directa con usuarios.

Con el cumplimiento de los objetivos particulares, y mediante las fórmulas “r” de Pearson y varianza de factores comunes, se pudo cumplir satisfactoriamente el objetivo general, en el cual se proyectó determinar la correlación que existe entre el estrés y el desgaste ocupacional entre los trabajadores de la subdelegación del IMSS de la ciudad de Uruapan, Michoacán, cuyos resultados ya han sido expuestos en el capítulo 3.

Ésta es una de las primeras investigaciones realizadas en la presente institución, por lo que es un primer acercamiento a los fenómenos psicológicos laborales que se dan en esta población, con lo cual se recomienda continuar con nuevos estudios que ayuden a comprender la realidad que se vive en este ámbito laboral.

BIBLIOGRAFÍA

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

Castillo Chávez, Adriana. (2011)
Correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los elementos de la policía municipal de Uruapan, Michoacán.
Tesis inédita de Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C. Uruapan, Michoacán, México.

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

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

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

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

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

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

Martínez Bravo, Mauricio. (2011)
Relación entre estrés y desgaste ocupacional en el hospital general de la Ciudad de Uruapan.
Tesis inédita de Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C. Uruapan, Michoacán, México.

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 la emoción.
Editorial McGraw-Hill. España.

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

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

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

Trianes, Victoria (2002).
Niños con estrés. Cómo evitarlo, cómo tratarlo.
Editorial Narcea. México.

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

OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Hemerografía

Arias Galicia, Fernando; Bilbao Marcos, Fernando; Juárez García, Arturo; González Zermeño, M.E.; Hernández Reyes, L.T.; Benítez Plascencia, Zúñiga Hernández, Fernández Sánchez, Rivera Gutiérrez, Arizmendi, Jaime; Terrazas Meraz. (2006)
“Un estudio de agotamiento (burnout) profesional en el personal de salud en el Estado de Morelos”.

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

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

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

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

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

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

Revista Psicothema. Vol. 14. No. 4.

Mesografía

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

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

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

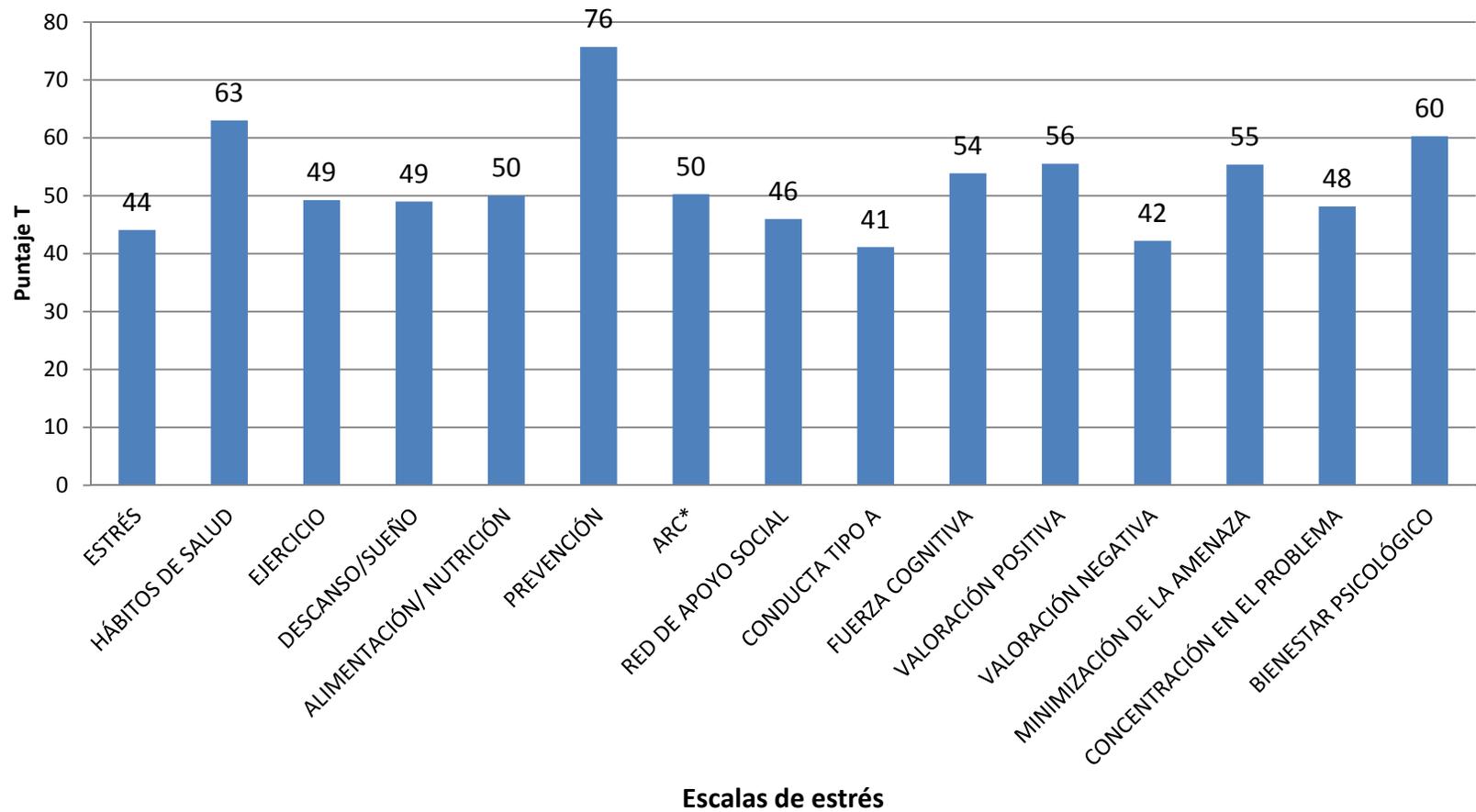
International Journal of Clinical and Health Psychology.

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

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

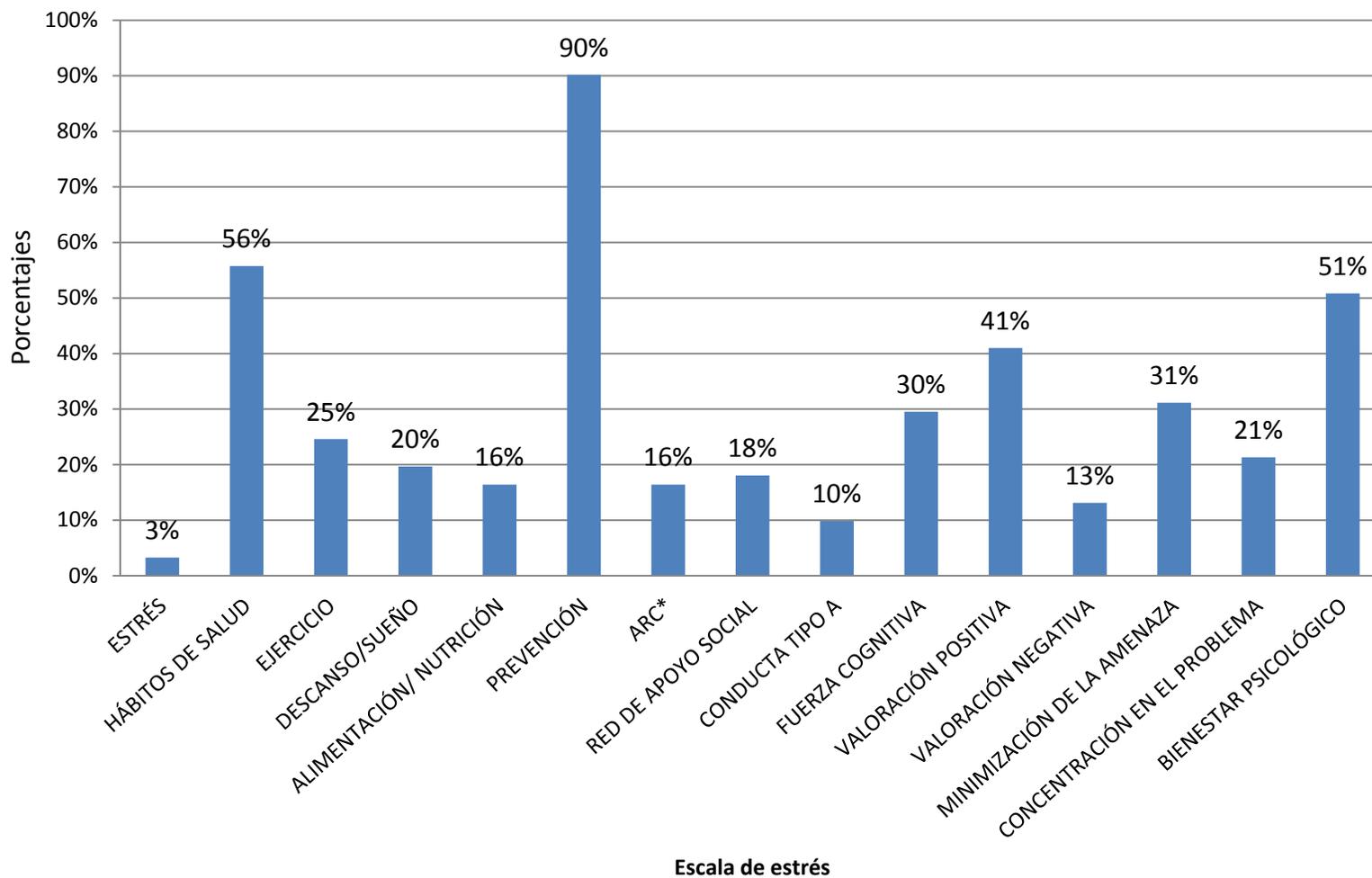
Anexo 1

Media aritmética de las escalas de estrés



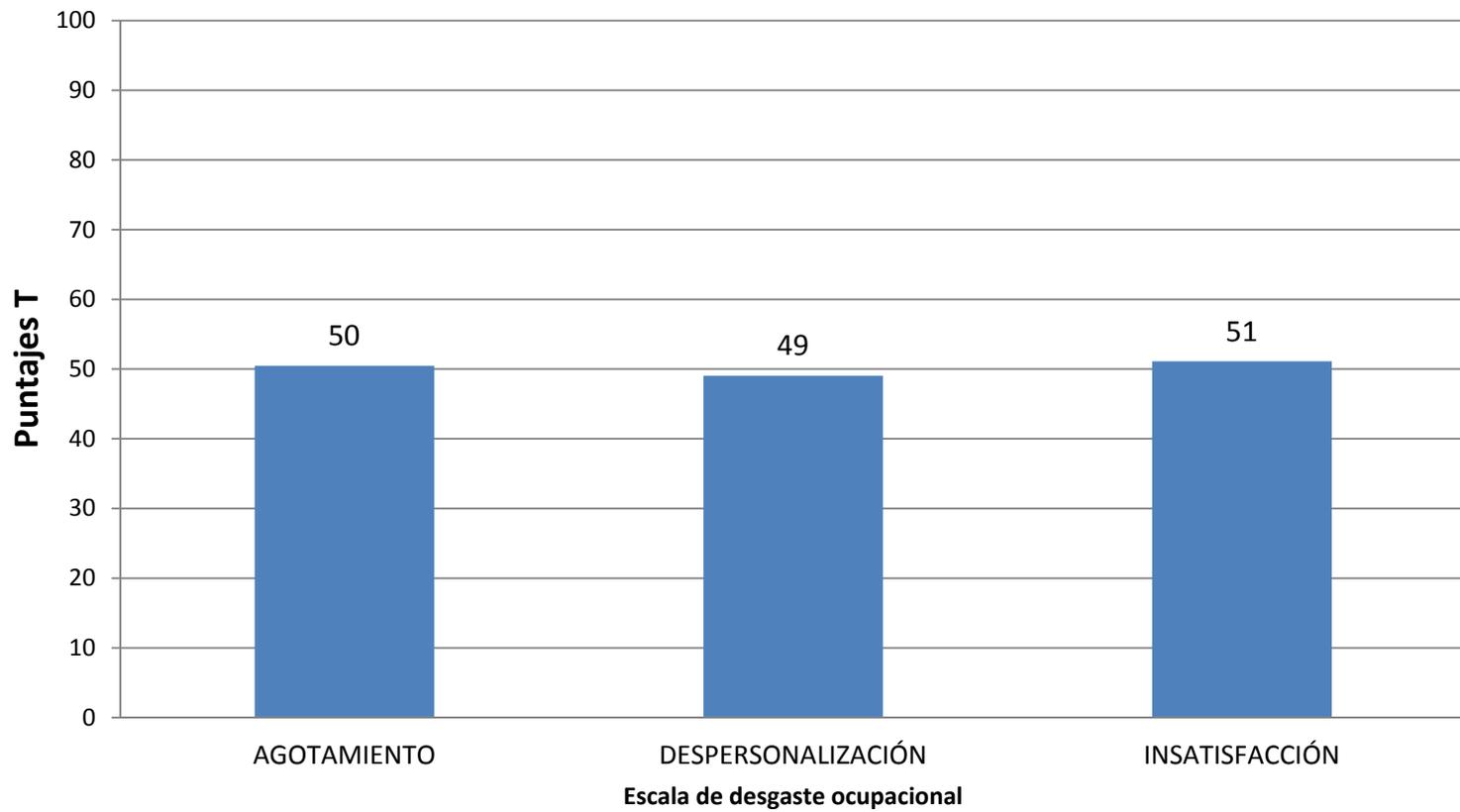
Anexo 2

Porcentaje de puntajes altos en las escalas de estrés

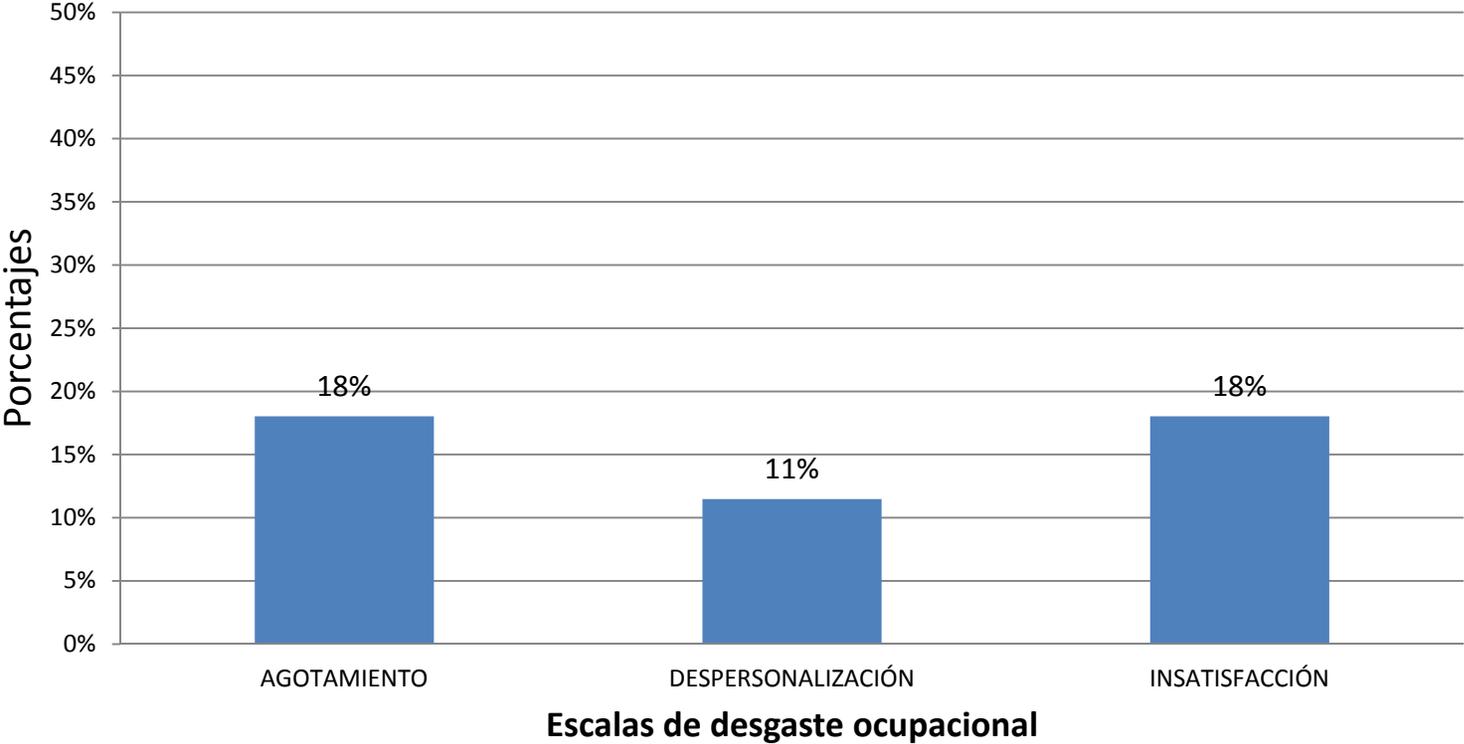


Anexo 3

Media aritmética de las escalas de desgaste ocupacional



Anexo 4
Porcentaje de puntajes altos en las escalas de desgaste ocupacional



Anexo 5
Correlación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional

