



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

INCORPORACIÓN NO. 8727-25 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL
DESGASTE OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DEL SAT DE
URUAPAN, MICHOACÁN.**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Itzamar Ibarra Esquivel

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez.

Uruapan, Michoacán. 13 de agosto de 2013.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes. 2
Planteamiento del problema. 4
Objetivos. 5
Hipótesis. 6
Operacionalización de las variables. 7
Justificación. 8
Marco de referencia. 9

Capítulo 1. El estrés.

1.1. Antecedentes históricos del estrés. 14
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés. 17
1.2.1. El estrés como estímulo. 17
1.2.2. El estrés como respuesta. 19
1.2.3. El estrés como relación persona-entorno. 20
1.3. Los estresores. 23
1.3.1. Los estresores psicosociales. 24
1.3.2. Estresores biogénicos. 27
1.3.3. Estresores en el ambiente laboral. 27
1.4. Procesos del pensamiento que favorecen el estrés. 30
1.5. Moduladores del estrés. 32

1.5.1. El control percibido.. 33
1.5.2. El apoyo social. 33
1.5.3. El tipo de personalidad: A/B. 34
1.6. Los efectos negativos del estrés.. 37

Capítulo 2. El desgaste ocupacional (burnout).

2.1. Marco conceptual. 41
2.1.1 Antecedentes históricos del burnout. 41
2.1.2. Perspectivas teóricas. 43
2.1.3. Definición. 44
2.2. Componentes del desgaste ocupacional. 46
2.3. Factores desencadenantes. 48
2.4. Estrategias de afrontamiento. 50
2.5. Medición del burnout. 55
2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral. 57
2.7. Calidad de vida laboral. 62
2.8. Estrés y desgaste ocupacional. 66

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1. Descripción metodológica 70
3.1.1. Enfoque de la investigación. 71
3.1.2. Tipo de investigación. 72
3.1.3. Diseño de la investigación. 73
3.1.4. Alcance de la investigación. 73

3.1.5. Técnicas de recolección de datos. 75
3.2. Población y muestra. 77
3.2.1. Delimitación y descripción de la población. 77
3.2.2. Proceso de selección de la muestra. 78
3.3. Descripción del proceso de investigación. 79
3.4. Análisis e interpretación de datos. 81
3.4.1. El estrés en los trabajadores del SAT de Uruapan. 81
3.4.2. Indicadores del desgaste ocupacional (burnout) en los trabajadores del SAT de Uruapan. 84
3.4.3. Relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional de los empleados del SAT de Uruapan. 86
Conclusiones. 89
Bibliografía. 91
Mesografía 93
Anexos.		

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones exigen al empleado que dé lo mejor de sí para realizar eficientemente su trabajo y generar convenientes resultados en la empresa. Para que esto pueda ser posible, las organizaciones se han encargado de dar más beneficios (prestaciones, actividades extras, servicio de guarderías, transporte, entre otros) a los empleados; de igual manera, la ley ha creado normas para el patrón y para el empleado con el fin de que ambas partes sean beneficiadas.

Sin embargo, a lo largo del tiempo, estas necesidades del trabajador no se han cubierto por completo, incluso la mayoría de las empresas ni siquiera posee lo que la ley exige. Por lo tanto, es posible afirmar que, por estas razones entre otras más, en las empresas se genera estrés y el ambiente se vuelve insano, esto genera problemas graves al empleado, como lo es el caso del desgaste ocupacional (burnout).

Esta investigación está enfocada a estudiar qué tanto se relaciona el nivel de estrés con el desgaste ocupacional que se presenta en una institución de gobierno de Uruapan, Michoacán. Para lo cual, se medirán las variables de estrés y desgaste ocupacional para examinar su correlación estadística y saber si existe realmente una relación entre ellas.

Antecedentes

La palabra estrés ha provocado controversia desde que fue establecida por el fisiólogo canadiense Hans Selye en la psicología, quien lo describió como una respuesta generalizada del organismo ante cualquier estímulo o agente estresor, y a cualquier situación estresante (citado por Sánchez; 2007).

En realidad el estrés tiene varios significados según el área del que se hable, por ejemplo: en la física y en la arquitectura se refiere a la fuerza aplicada sobre un objeto que puede deformarlo o romperlo; en la psicología, el estrés se refiere a ciertos acontecimientos que ocurren cuando la persona enfrenta situaciones que implican fuertes demandas, las cuales pueden agotar todos los recursos de afrontamiento (Sánchez; 2007).

Desde el punto de vista laboral, el estrés “es una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadoras de la misma” (Guillen y Guil; 2000: 274). En otras palabras, el estrés laboral aparece cuando las exigencias del ambiente de trabajo son mayores que las habilidades o conocimientos del sujeto para hacerles frente.

Otro autor, menciona que el estrés es aquello que se genera después de hacer una valoración subjetiva de las amenazas y los recursos que se tienen para enfrentarla y darse cuenta de que surgirán consecuencias por no poder afrontar la amenaza (Furnham; 2001).

La otra variable de la investigación es el desgaste ocupacional, también conocido como burnout. El término aparece en los primeros trabajos de Freudenberger, sin embargo, fue aceptado y delimitado por los científicos casi en su totalidad cuando fue conceptualizado por Maslach como una respuesta de estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja relación personal (citados por Moriana y Herruzo; 2004).

En lo que respecta a investigaciones previas sobre el tema, se encontró una tesis sobre el desgaste ocupacional y su relación con el estrés en trabajadores de Gas Nieto de Uruapan, Michoacán (Luna; 2011), en la cual se concluyó que hay una correlación entre los niveles de estrés y desgaste ocupacional en los trabajadores de tal empresa. Los instrumentos que se utilizaron para este análisis fueron el Perfil de Estrés de Nowack y la Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe; se empleó además la aplicación de los índices conocidos como “r” de Pearson y varianza de factores comunes.

Otra tesis analiza la relación entre estrés y desgaste ocupacional en trabajadores de enfermería del Hospital General de Uruapan, en la cual la hipótesis de trabajo afirma que existe una correlación entre estos dos factores. La conclusión a la que se llegó fue que los sujetos estudiados presentan adecuada tolerancia al estrés y por consiguiente, la evitación del desgaste ocupacional (Martínez; 2011).

En lo que concierne a este proyecto, tiene como finalidad conocer cómo se relacionan las variables citadas en los empleados del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Planteamiento del problema

En una investigación que se realizó sobre estrés y desgaste ocupacional se menciona que, “en las últimas dos décadas se han estudiado con mucho interés estos trastornos debido a los cambios sociales, tecnológicos y económicos que han llevado a las personas a hacer de su trabajo una actividad indispensable para sobrevivir, además, el ámbito laboral, en sí mismo, ha cambiado drásticamente, con lo que se favorecen niveles de estrés y padecimientos asociados a este” (Luna; 2011: 7).

El estudio de estos factores es importante porque puede aportar una nueva perspectiva sobre los temas e incrementar los conocimientos al respecto, pero sobre todo, en la empresa que se realice la investigación, ya que al conocer los niveles de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional de los empleados, se podrá trabajar para disminuirlos, de ser necesario. Estos fenómenos aumentan a través del tiempo y crean preocupación en la sociedad, por lo que es importante darles un seguimiento y buscar soluciones.

Lo que se pretende lograr en esta investigación es establecer la relación existente entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria (SAT), es decir, cómo se

relaciona una variable con la otra. La investigación se realizará en la filial de Uruapan, Michoacán. Por lo tanto, cabe preguntarse: ¿existe relación entre el nivel de estrés y los indicadores de desgaste ocupacional en los empleados del SAT de Uruapan, Michoacán?

Objetivos

Como todo estudio, esta investigación tiene objetivos planteados, los cuales al momento de cumplirse, garantizarán el adecuado desarrollo de la investigación y el logro de favorables resultados. La investigación tiene un propósito general y varios particulares, los cuales se presentan a continuación

Objetivo general

Establecer la relación existente entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los trabajadores del SAT de Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares

1. Conceptualizar el término estrés.
2. Definir el término desgaste ocupacional.
3. Describir los indicadores del desgaste ocupacional.
4. Identificar los principales indicadores del desgaste ocupacional en los empleados del SAT de Uruapan.

5. Medir el nivel de estrés en los empleados del SAT de Uruapan.
6. Correlacionar estadísticamente los resultados de las mediciones de los indicadores del desgaste ocupacional y del nivel de estrés de los empleados del SAT de Uruapan.

Hipótesis

Las hipótesis son respuestas adelantadas a un problema de investigación, por lo tanto, están sujetas a corroboración. La presente investigación tiene dos tipos de explicaciones tentativas: una de trabajo, que es la que se intenta comprobar y una nula, que es todo lo contrario a la primera. Estas presunciones son la base para el estudio y sus conclusiones, por ello se mencionan a continuación.

Hipótesis de trabajo

Existe una relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores de desgaste ocupacional que presentan los empleados del SAT de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis nula

No existe una relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores de desgaste ocupacional que presentan los empleados del SAT de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Operacionalización de las variables

La variable estrés fue medida por el puntaje que los sujetos obtuvieron en el test denominado Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS-A), de los autores Reynolds y cols. (2007).

La escala AMAS-A está diseñada para la evaluación del nivel de ansiedad que experimentan los individuos en su vida cotidiana, tanto en el ámbito laboral como en los otros ámbitos de su vida. El rango de edades que cubre este instrumento es de los 19 hasta los 59 años de edad.

Es importante señalar que la ansiedad es considerada por muchos autores como el principal indicador del estrés en las personas, por lo cual es válido medir el estrés a través del nivel de ansiedad que presenta el individuo.

La variable dependiente, el desgaste ocupacional (burnout), se conceptualizó operacionalmente mediante la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional del autor Uribe (2010); este instrumento evalúa el desgaste ocupacional en tres escalas, una por cada indicador: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro.

Es un instrumento validado y considerado confiable por la comunidad científica de la psicología. Vale la pena mencionar que este instrumento fue desarrollado y estandarizado en México.

Justificación

La presente indagación beneficiará directamente a estudiantes de la carrera de psicología que estén interesados en el tema o que requieran estudiarlo. En esta investigación podrán conocer información relevante respecto al tema e incluso los datos estadísticos que surgieron a partir de su desarrollo, de forma que obtengan información clara, ejemplificada y con datos reales.

En el campo de la psicología podrá ser no solo un antecedente para posteriores investigaciones, sino también una aportación teórica para ser consultada en cualquier parte del mundo y ser comparada con otros estudios semejantes.

Por otra parte, beneficiará a la organización donde se realizó el estudio, ya que se podrá conocer el estado en el que se encuentran los trabajadores, según los resultados de la medición de las variables, y a partir de esto generar una propuesta de intervención para mejorar la calidad de vida del trabajador dentro de la institución y así, asegurar su mejora en el nivel de rendimiento y de productividad. Por consiguiente, el empleado también será beneficiado.

La investigación se relaciona directamente con el campo de acción del psicólogo, porque las variables en cuestión son estudiadas en esta disciplina. Como ya se sabe, estas particularidades han sido estudiadas en la actualidad por este campo, de modo que el psicólogo se ha encargado de indagar en el tema y buscar soluciones y formas de prevenir estos fenómenos, por lo cual esta investigación será una aportación más para los especialistas que estén interesados en conocerla.

Marco de referencia

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público; de fiscalizar a los contribuyentes para que cumplan con las disposiciones tributarias aduaneras; de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario, así como de generar y proporcionar información necesaria para el diseño y evaluación de la política tributaria.

La misión de esta organización gubernamental consiste en administrar los procesos de recaudación de las contribuciones federales y de entrada-salida de mercado del territorio nacional, controlando riesgo y promoviendo el cumplimiento correcto y voluntario de las obligaciones fiscales.

La visión que maneja radica en duplicar la eficiencia recaudatoria con una excelente percepción del ciudadano.

Los valores que permean el trabajo de esta institución, son:

- Honestidad: la actuación de sus funcionarios debe estar orientada a la atención y vigilancia permanente de la aplicación normativa para denunciar actos ilícitos.
- Respeto: actitud de servicio y consideración hacia los compañeros y contribuyentes.
- Compromiso: utilizar de forma responsable los recursos públicos que les asignan para el desempeño de sus funciones.
- Responsabilidad: realizar las funciones que les encomiendan con eficacia.
- Eficiencia: para el logro de la meta.

Actualmente en el SAT contabiliza alrededor de 35,000 empleados en todo el país. Su estructura está formada por una jefatura del SAT, un órgano interno y 10 administraciones generales, cada una tiene un administrador central y a su vez, administraciones locales y regionales, como se ve a continuación:

Dentro de las instalaciones se encuentran las siguientes dependencias:

1. Administración Local de Recaudación:

- Subadministración de Control.
- Subadministración de Ejecución.
- Subadministración de Notificación.

2. Administración Local de Tecnología de la Información.

3. Administración Local de Jurídica:
 - Subadministración de Asuntos Penales.
 - Subadministración de Resoluciones 1.
 - Subadministración de Resoluciones 2.
4. Administración Local de Auditoria Fiscal:
 - Subadministración de Devoluciones.
 - Subadministración de Programación.
 - Subadministración de Auditoria.
 - Subadministración de Comercio Exterior.
 - Subadministración de Visitas.
5. Administración Local de Recursos y Servicios:
 - Recursos Financieros.
 - Recursos Humanos.
 - Recursos Materiales.
6. Administración Local de Servicios al Contribuyente:
 - Subadministración de Operación y Servicios.
 - Subadministración de Cumplimiento y Gestión Tributaria.

En la ciudad de Uruapan las instalaciones del SAT se encuentran localizadas en dos inmuebles: el primero está localizado en Pino Suárez #85, en el Barrio de Santiago; el segundo está en la calle Ocampo #2, Col. Centro. El número telefónico es 52-751-12 y la página de internet de la institución es www.sat.gob.mx.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

En la actualidad, el estilo de vida en las ciudades ha cambiado, la mayoría de la población joven y de mediana edad ha adoptado otra cultura donde se está viviendo un ritmo rápido de vida: los trabajadores tienen que dar todo de sí para poder mantener su empleo, la innovación es frecuente en muchas organizaciones; las madres tienen que trabajar, ser amas de casa y cuidar a los hijos; el nivel socioeconómico al que se pertenezca define parte de la identidad, las marcas y los lujos son perseguidos, la situación económica es inestable y las preferencias sexuales han cambiado.

Muchos aspectos como estos se han modificado y a su vez, esto ha afectado el ambiente y el desarrollo del ser humano dentro del mismo, lo cual ha generado el tema central de esta tesis: el estrés.

En el ámbito de las organizaciones, el estrés es un tema muy comentado debido a la frecuencia con que se presenta. A continuación, se desarrollan varios puntos importantes sobre el tema, con el fin de explicar y aportar más información al respecto, de forma que esta investigación sea entendida por los lectores.

1.1. Antecedentes históricos del estrés.

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

En el siglo XIV, la palabra estrés se empleaba con un significado de dureza, momentos angustiosos, adversidad o aflicción. En el siglo XVII, el físico y biólogo Robert Hooke intentó ayudar a los ingenieros a diseñar estructuras hechas por el hombre. A partir de esto, el estrés se convirtió en el término para definir una exigencia del entorno sobre un sistema biológico, social y psicológico, que sería análogo a la carga que un puente podría soportar, lo cual incluye pesadas cargas, fuertes ventarrones y diferentes fuerzas de la naturaleza, que lo podrían destruir. Por eso en ingeniería se tiene la tarea de establecer cómo diseñarlos de manera que puedan resistir esas fuerzas (Lazarus y Lazarus; 2000).

En ingeniería también se incluye la elección de los metales que se deben usar para que el puente sea resistente; mientras más fuerte y firme sea el metal, también lo será el puente. En la psicología, la facultad de los metales de soportar cargas es como la capacidad de las personas de tolerar el estrés. Mientras más grande sea la capacidad del sujeto para manejar de forma moderada un estímulo estresor, mejor será su capacidad para adaptarse o soportarlo, de forma que pueda manejar la cantidad de estrés que se genere ante el estresor (Lazarus y Lazarus; 2000).

Posteriormente, Claude Bernard, en 1920, descubrió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo, sin embargo, los seres humanos poseen la capacidad para mantener la estabilidad interna aunque se modifiquen las condiciones externas. Bernard consideraba que para que el cuerpo esté saludable, es necesario que se mantenga el equilibrio, ya que si se pierde este, el cuerpo perderá la salud (Sánchez; 2007).

En el siglo XX siguieron aplicándose los principios de Bernard por el estadounidense Walter Cannon, quien propuso el término homeostasis en 1922 y demostró que el cuerpo tiene la capacidad de adaptarse para enfrentarse a peligros externos. Él sentó la base para el trabajo de Selye, ya que descubrió que cuando la persona percibe una agresión, provoca estimulación en el sistema nervioso y descarga de adrenalina por las glándulas suprarrenales, esto provoca modificaciones cardiovasculares que preparan al cuerpo para la defensa. A partir de 1939, Cannon adopta el término estrés para referirse a los factores que podrían provocar un debilitamiento en los mecanismos homeostáticos (Sánchez; 2007).

Otro personaje que aporta a los orígenes del estrés es Hans Selye, quien “inició con el estudio científico del tema y estableció en 1936 el término ‘Síndrome General de Adaptación’, para referirse a aquellas reacciones inespecíficas, fisiológicas, adaptativas frente a cualquier amenaza hacia el organismo por estímulos heterogéneos que provocan reacciones de tipo endocrino” (referido por Sánchez; 2007: 15).

De esta forma, surge una respuesta natural del organismo ante amenazas que le producen reacciones como: dilatación de pupilas, el oído se agudiza, los músculos se tensan, la frecuencia cardiaca y la respiración aumentan, provocando que la sangre se bombee más rápidamente y de manera más abundante para que se oxigenen las células que favorecen la respuesta al peligro. Esta es una respuesta instintiva del organismo cuando se siente agredido.

Por otra parte, en la Segunda Guerra Mundial se estudió el fenómeno bajo el nombre de “neurosis de guerra” o “fatiga de combate”, lo cual surgió porque algunas veces los soldados se desmoronaban emocionalmente durante el combate. Por estas razones, los militares se preguntaban cómo seleccionar a los hombres que fueran resistentes al estrés y como prepararlos para que manejaran eficientemente este fenómeno (Lazarus y Lazarus; 2000).

Después de la Segunda Guerra Mundial se apreció que el estrés es un fenómeno aplicable a situaciones de la vida cotidiana, por lo cual se siguió estudiando en diferentes ámbitos hasta llegar a reconocer en la década de los 70’s que el estrés es una respuesta natural a las exigencias de la vida y no es del todo malo (Lazarus y Lazarus; 2000).

En la década de los 80’s ya se hablaba sobre la existencia de diferencias individuales que influyen en la experiencia del estrés y los científicos se preguntaban por qué unos sujetos son más vulnerables que otros. A fines del siglo pasado y

principios del actual, se desarrollaron distintos enfoques teóricos para comprenderlo y afrontarlo.

El término estrés nació con una connotación negativa, pero con el tiempo se vio como algo necesario, ya que todos los individuos requieren un cierto nivel de estrés para movilizar esfuerzos y la vulnerabilidad de las personas ante situaciones de estrés es relativa, ya que los efectos no se pueden predecir (Lazarus y Lazarus; 2000).

1.2. Tres enfoques teóricos del estrés.

El tema del estrés se puede ver desde tres puntos de vista, es decir, de tres enfoques: como variable dependiente o como respuesta, como variable independiente o como estímulo y como variable interviniente o enfoque interactivo. En los siguientes apartados se explicará claramente cada uno de los enfoques.

1.2.1 El estrés como estímulo.

Este enfoque relaciona algunas condiciones presentes en el entorno del individuo con la salud y la enfermedad que este posee. Para ello se utiliza un modelo estático que considera al estrés como una variable independiente. Este punto de vista establece que las diversas características ambientales molestas inciden sobre el individuo de una forma involuntaria e inesperada, lo cual generará cambios sobre este. Como menciona Goodell, Hipócrates consideraba que el entorno condicionaba las características de la salud y la enfermedad (citado por Travers y Cooper; 1996).

El nivel de ansiedad y tensión que el sujeto padezca se determinará por la duración y la fuerza del estímulo, así como el modo en que sea percibido por el sujeto, ya sea de forma psicológica o física. En 1986 Fisher consideró que el estrés es una condición ambiental y que el entorno puede ser físico o psicológico (referido por Travers y Cooper; 1996).

Este enfoque se centra en una metodología que primero identifica el estímulo estresante: ruido, temperatura, discriminación, pobreza, discrepancia física o inundaciones, por ejemplo, y después la toxicidad de cada estímulo. Cada persona posee un nivel de tolerancia que es superable; cuando este se rebasa, puede traer daños permanentes o temporales.

Un personaje importante en esta teoría es Selye, quien considera que el término estrés no se puede considerar, por completo, como algo negativo, ya que todos requieren de un cierto grado de dicho elemento como algo estimulante y un rasgo vital. “Selye divide el estrés en positivo, el eustrés, que es el que motiva y moviliza a las personas al crecimiento, desarrollo y cambio, y el estrés negativo, distrés, que es indeseable, incontrolable y posiblemente dañino” (Travers y Cooper; 1996: 32).

En general, este enfoque se refiere a que el estrés proviene del ambiente en el que se desarrolla el sujeto, y que el nivel de ansiedad y tensión dependerá de la forma en que este percibe los estímulos del entorno y la tolerancia que presenta ante ellos.

1.2.2. Estrés como respuesta.

Este enfoque considera al estrés como una variable dependiente y lo define como la reacción o respuesta ante un estímulo amenazador, es decir, se considera que el estrés es generado por un estímulo que está presente en el ambiente del sujeto y al cual se le percibe como algo que amenaza su tranquilidad. “Como menciona Fisher (1986) se puede deducir que una persona ha estado expuesta a condiciones estresantes si manifiesta indicadores de tensión” (Travers y Cooper; 1996: 29).

La respuesta al estrés puede darse en tres áreas de respuesta: cognitiva, emocional y conductual. Esto se explica a continuación.

- Área cognitiva: cuando es afectada, el sujeto presenta un decremento en la concentración y atención, aumento de distractibilidad y deterioro de la memoria.
- Área emocional: presenta un aumento de la tensión psicológica, hipocondría, cambios en rasgos de personalidad, se agudizan deficiencias personales que ya se tenían, hay debilitamiento de restricciones morales, pérdida de autoestima y depresión.
- Área conductual: el sujeto tiene problemas del habla, no se realizan tareas que antes gustaban, hay ausentismo a tareas obligatorias, consumo de drogas, bajos niveles de energía, pérdida del sueño, conductas clínicas,

rechazo de nueva información, irresponsabilidad, no se resuelven problemas a fondo, incluso se presentan amenazas de suicidio.

Por otra parte, Selye denominó a la respuesta que se da ante un cambio ambiental como Síndrome General de Adaptación, que se desarrolla en tres fases: “de alarma, cuando el organismo se alerta; fase de resistencia cuando se desencadena la actividad autónoma y la fase de agotamiento, que se genera si la actividad autónoma dura demasiado y produce un daño que lleva al colapso” (Fontana; 1992: 11).

En general, este enfoque se centra en la reacción que tiene un sujeto ante un agente estresor, de forma que le produce una sensación de amenaza y por ello reacciona. La percepción de los estímulos del entorno determinará la respuesta que el sujeto tenga ante este.

1.2.3. Estrés como relación persona-entorno.

En la actualidad, el fenómeno del estrés no es visto como una respuesta o un estímulo, sino más bien como un proceso complejo que incorpora a ambos. En la actualidad, los investigadores consideran que el entorno por sí solo no es estresante, sino la interacción de la persona con acontecimientos, lo que puede dar lugar a una experiencia estresante.

El estrés es aquel grado de adaptación entre la persona y el entorno, tiene lugar cuando se interpreta que los estímulos estresantes superan la capacidad que se

supone poseer para resistirlos. La actitud de enfrentar el estrés se produce para intentar que la persona y el entorno logren alcanzar un grado de adaptación, de forma que el estrés disminuya (Travers y Cooper; 1996).

En conclusión, “el estrés no es tan solo un estímulo ambiental o una respuesta frente a una exigencia del entorno, sino un concepto dinámico y relacional” (Travers y Cooper; 1996: 34).

Siempre existe una interacción entre persona y entorno, en la cual influyen procesos cognitivos y, según Travers y Cooper (1996), existen cinco aspectos fundamentales del modelo cognitivo que se deben considerar al estudiar el estrés:

1. Valoración cognitiva de la situación: la percepción subjetiva de la realidad que conduce a la experiencia.
2. Experiencia y familiaridad con la situación: la reacción dependerá de que tan familiarizado esté el sujeto con la situación, así como de las vivencias y fracasos pasados.
3. Exigencia de la situación y capacidad de respuesta propia que percibe el sujeto: la cual es reforzada por los deseos, las necesidades y el nivel de estimulación que tenga.
4. Influencia interpersonal: la presencia o ausencia de otras personas puede incidir en gran medida sobre la percepción del estímulo y la respuesta que se emita.

5. Un estado de desequilibrio: se da cuando el sujeto percibe las exigencias del estímulo en discordancia con su capacidad de superarlo, se genera una estrategia de superación, que toma en cuenta las consecuencias pasadas de tales acciones.

Estas variables deben considerarse cuando se quiere determinar qué tanto afecta un estímulo estresante al sujeto y por qué. En general, estos tres enfoques únicamente son perspectivas acerca del fenómeno, ya que todos están completamente relacionados. El estrés es generado por aquellos estímulos que hay en el entorno, pero solo si la persona los percibe como una amenaza, y esto determinará la respuesta que emita ante ellos.

Como conclusión, se puede definir el estrés, según Ivancevich y Matteson (1985: 128), como “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”.

1.3. Los estresores.

Para el organismo, el estrés es resultado de cualquier cambio, ya sea positivo o dañino. Todo cambio que se produzca en la vida cotidiana será causante de estrés. Si se encuentra al hombre ideal, si se tiene un accidente, si no se tiene el suficiente dinero, si se consigue un aumento de sueldo... Esto y miles de factores más,

producirán estrés. Este fenómeno no diferencia entre lo favorable y lo perjudicial, lo real o lo irreal, lo positivo o lo negativo: siempre que haya un cambio, se presentará estrés.

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

- Los cambios mayores, o estresores únicos, que hacen referencia a catástrofes y cambios dramáticos de las condiciones en el entorno de vida de las personas, y que habitualmente afectan a un gran número de ellas.
- Los cambios menores, o estresores múltiples, que afectan solamente a una persona o a un pequeño grupo de ellas, y que se corresponden con cambios significativos y con trascendencia vital para los sujetos.
- Los estresores cotidianos, o microestresores, que se refieren al cúmulo de molestias, imprevistos y alteraciones en las pequeñas rutinas cotidianas.

Además de estos tres tipos de estresores psicosociales habrá que añadir un cuarto tipo de condiciones estresantes, que son los estresores biogénicos, los cuales alteran directamente el proceso de activación fisiológica, sin la mediación de los procesos psicológicos. A continuación se hablará más específicamente de estos tipos de condiciones estresantes.

1.3.1. Estresores psicosociales.

Dentro de esta clase, se encuentran en primer lugar los cambios mayores, que se refieren a cambios extremadamente drásticos en la vida de una persona, tales como verse sometido a una situación bélica; ser víctima de la violencia o terrorismo; sufrir importantes problemas de salud que impliquen, por ejemplo: cirugías mayores o enfermedades terminales; el desarraigo y la migración y, en general, las situaciones altamente traumáticas (Palmero y cols.; 2002).

Después se tienen los cambios menores, que se refieren a ciertas circunstancias que pueden hallarse fuera del control del individuo, como es el caso de la muerte de un ser querido, una amenaza a la propia vida, una enfermedad incapacitante o la pérdida del puesto de trabajo; asimismo, otro tipo de acontecimientos que están fuertemente influidos por la propia persona, como es el caso de divorcios, tener un hijo o someterse a un examen importante (Palmero y cols.; 2002).

Las principales fuentes desencadenantes de estrés se vinculan con cambios en:

- La vida conyugal.
- La paternidad.
- Las relaciones interpersonales.

- El ámbito laboral, que incluye tanto el trabajo, como las tareas escolares y domésticas.
- Las situaciones ambientales, tales como los cambios de lugar de residencia, las amenazas a la integridad personal o la inmigración.
- El ambiente económico.
- Las cuestiones legales.
- El propio desarrollo biológico, con referencia al proceso evolutivo de las personas, como por ejemplo, la pubertad, el cambio al estado adulto, la menopausia o entrar a la década de los cuarenta.
- Las lesiones o enfermedades somáticas.
- Otro tipo de estresores psicosociales, como sufrir una persecución, un embarazo no deseado o una violación.
- En el caso de niños y adolescentes, existen otros factores familiares además de los anteriormente citados, entre los que hay que considerar las siguientes fuentes de estrés: relación fría y distante entre los padres, o relación de abierta hostilidad; trastornos somáticos o mentales en los miembros de la familia; comportamiento frío y distante en las relaciones paterno-filiales; intrusismo paterno-filial, así como un débil o insuficiente control paterno; estimulación cognitiva o social insuficiente, excesiva o confusa; situación familiar anómala, como por ejemplo, visitas o custodia irregular, problemas de los padres, familia adoptiva, educación institucional, pérdida de miembros de la familia nuclear, entre otros (Palmero y cols.; 2002).

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

“Algunas de las características objetivas que con frecuencia presentan los estresores cotidianos son las siguientes: implican un cambio o novedad en la situación ambiental, se perciben como situaciones en las que se da una falta de información para tomar decisiones, o una impredecibilidad de la situación; se produce un estado de incertidumbre; existe una ambigüedad de la situación o, por el contrario, una sobrecarga de información; puede haber una ausencia o disminución en las habilidades o repertorio de comportamientos para afrontar la situación que se presente; incluso puede ocurrir una alteración en las condiciones biológicas del organismo por efecto de drogas y condiciones ambientales” (Palmero y cols.; 2002: 430).

1.3.2. Estresores biogénicos.

Además de los estresores psicosociales existen los biogénicos, que son los que actúan directamente causando o desencadenando la respuesta del estrés, es decir,

actúan directamente a nivel neurológico y afectivo. Estos estresores son activadores directos de estrés, ya que sus propiedades bioquímicas no permiten que se inicie con el proceso cognitivo-afectivo

Algunos ejemplos de estresores biogénicos pueden ser: la ingestión de algunas sustancias químicas (anfetaminas, cafeína o nicotina), la reacción a ciertos factores físicos (calor, dolor o frío extremos) y los cambios hormonales en el organismo, como los que se dan en la pubertad, los cambios hormonales que generan las modificaciones en el organismo, el desequilibrio hormonal por el periodo menstrual en las mujeres o los cambios hormonales en el post-parto (Palmero y cols.; 2002).

1.3.3. Estresores en el ambiente laboral.

En el año 2000 la Comisión Europea editó una guía sobre el estrés relacionado con el trabajo, a partir de la cual se puede concluir que el estrés laboral es un campo en expansión, en el cual se da prioridad a la reducción de los efectos más que de los factores que lo provocan. “El objetivo principal es el empleado individual más que el lugar de trabajo y la organización y no se generan investigaciones, evaluaciones o diseños adecuados sobre el tema” (Cascio y Guillén; 2010: 190).

Estos factores pueden generar niveles diferentes de estrés en cada empleado según sea su capacidad de reacción. Cuando los trabajadores presentan niveles elevados y negativos de estrés, puede suceder que se ausenten, que incrementen los accidentes en el trabajo, que haya una disminución en la productividad, conflictos

interpersonales e incluso actitudes personales negativas hacia el trabajo y rotación de personal. El efecto más importante es el burnout o desgaste ocupacional, tema del cual se hablará más a fondo en el siguiente capítulo, pero que es uno de los problemas más fuertes que genera el estrés excesivo en el contexto laboral.

El fenómeno citado no siempre genera efectos negativos en los trabajadores: mientras sea de un nivel moderado para el sujeto, tendrá un adecuado rendimiento y productividad en el desarrollo de su trabajo, sin embargo, si el estrés es muy bajo o alto, el trabajador puede llegar a tener baja productividad o generar resultados deficientes en su desempeño.

Como miembros de una organización, los trabajadores se encuentran expuestos a una gran cantidad de sucesos, situaciones o personas que pueden ser estresores potenciales, sin embargo, cada sujeto reaccionará de forma diferente ante estos acontecimientos. Los de carácter individual están asociados directamente al papel que desempeña el sujeto en la organización. Específicamente habla de cinco de los principales estresores del nivel individual, que son: los roles conflictivos, la ambigüedad de funciones, la sobrecarga de trabajo, la responsabilidad por otros y los estresores relacionados con el desarrollo de la carrera (Ivancevich y Matteson; 1985).

El estrés causado por este tipo de estresores puede llegar a tener niveles muy altos, dado que el hecho de pertenecer a una organización ya implica una responsabilidad y por lo tanto, un estímulo del estrés; hay que cumplir funciones,

tareas, obligaciones y por lo general, el trabajador está sujeto a otros, quienes pueden o no afectar su desarrollo y ser un agente estresor.

En la actualidad, el estrés es algo común y cotidiano, sin embargo, se ha dado mucho énfasis en las organizaciones para mejorar la calidad de vida del empleado dentro de las mismas. Muchos líderes empresarios buscan que sus empleados trabajen bien, pero no los motivan ni se preocupan por mejorar el ambiente donde se desarrollan, mientras que otros líderes se enfocan en que el trabajador se sienta satisfecho con su trabajo, que vea sus responsabilidades como algo favorable y no como un deber, que se sienta parte de la organización; por lo tanto, logran mejorar la calidad de vida del empleado y los resultados que genere a la empresa.

Si las organizaciones se enfocan en la reducción de los factores que provocan el estrés en los trabajadores, más que en la reducción de los efectos, podrán lograr mejores resultados con estos agentes y su calidad de vida dentro de la organización será más satisfactoria.

1.4. Procesos del pensamiento que favorecen el estrés.

A lo largo del tiempo, se han estudiado desde diferentes perspectivas, aquellas distorsiones más comunes en las visiones de los seres humanos. “Freud creía que las distorsiones más dañinas debían buscarse en las áreas de la agresión y de las percepciones sexuales. Después está Alfred Adler, quien afirmaba que la neurosis

humana era provocada por creencias equivocadas de que se debe probar la superioridad personal sin pensar en el bien común” (Powell; 1998: 92).

Sin embargo, actualmente el enfoque cognitivo de Albert Ellis (referido por Powell; 1998) sostiene que las personas no son afectadas emocional y psicológicamente por eventos o por situaciones, sino por la manera en que las ven. Ellis ve toda esperanza de ser feliz en la reorganización de la forma de pensar, ya que únicamente es posible lograr un equilibrio emocional mediante el ajuste del pensamiento, en función de que los pensamientos e ideas producen las emociones.

“Ellis propone once ideas irracionales que presentan comúnmente las personas más perturbadas emocional y psicológicamente. De estas, las siete primeras comúnmente desarrollan ansiedad y las cuatro últimas desarrollan hostilidad en los sujetos:

1. Debo obtener el amor y la aprobación de todas las personas de mi comunidad, especialmente de las que son más importantes para mí.
2. Debo ser perfectamente competente, suficiente y exitoso en todo logro antes de poder pensar en mí mismo como una persona valiosa.
3. No tengo control sobre mi propia felicidad. Mi felicidad está bajo el control completo de las circunstancias externas.
4. Mis experiencias pasadas y los eventos en mi vida han determinado mi vida y mi comportamiento presente.

5. Existe exclusivamente una solución perfecta para cada uno de mis problemas. Si no la encuentro, será devastador para mí.
6. Las cosas peligrosas o temibles causan una gran preocupación. Debo agonizar y pensar constantemente en las posibles calamidades y estar preparado para lo peor.
7. Debería depender de los demás y debo tener a alguien más fuerte que yo en quien pueda apoyarme.
8. Si mi vida no funciona de la forma en que yo la había planeado, será realmente terrible. Cuando las cosas funcionan mal, es una catástrofe.
9. Es más fácil evitar ciertas dificultades y responsabilidades que enfrentarlas.
10. Algunas personas son malas, inicuas, infames. Deberán ser acusadas y castigadas.
11. Uno debería preocuparse mucho por los problemas y las perturbaciones de los demás” (Powell; 1998: 93-97).

Ellis cataloga estos once conceptos como actitudes irracionales que causan problemas a las personas. Estos conflictos únicamente se resuelven cuando el pensamiento y la conducta presentan un equilibrio y para lograr esto, es necesario poner en duda el pensamiento irracional e irreal.

1.5. Moduladores del estrés.

Los seres humanos usan recursos personales y sociales para afrontar el estrés y las emociones, pero estas dependerán de la situación y de las características

personales del individuo, lo cual es denominado como estilos de afrontamiento (Palmero y cols.; 2002).

Los moduladores del estrés son factores que influyen considerablemente en este fenómeno, es decir, son elementos importantes para determinar y predecir el curso del estrés y sus repercusiones sobre la salud. Estos moduladores existen aun cuando el sujeto no presente estrés, pero cuando se presenta una situación de esa naturaleza, pueden determinar casi todos los elementos que constituyen el núcleo del estrés y, por tanto, también a sus consecuencias nocivas o beneficiosas.

Los principales moduladores de la respuesta al estrés son los factores situacionales, de personalidad y socio-culturales tales como: el apoyo social y las pautas culturales, que son de naturaleza social y de tipo personal, como las creencias, la experiencia y los rasgos de personalidad (Palmero y cols.; 2002).

1.5.1. El control percibido.

Sobre esta temática, puede afirmarse que “el impacto de las fuentes de estrés sobre el organismo depende, al menos, de la magnitud de la propia fuente y del control que se pueda ejercer sobre este” (Palmero y cols.; 2002: 528).

La percepción de control es la creencia de que uno mismo puede controlar y lograr las metas u objetivos deseados, regulando las dificultades que aparezcan en el

curso de su consecución (Fontaine, McKenna y Cheskin, citados por Palmero y cols.; 2002).

El control percibido puede llegar a tener importantes efectos en la conducta, según Fernández Castro; en el mismo sentido, Alloy y Abramson mencionan que cuando un sujeto cree tener el control sobre el entorno, aunque este no sea real, esta creencia protege generalmente al individuo de los efectos negativos que podría provocar el estrés (citados por Palmero y cols.; 2002).

1.5.2. El apoyo social.

Los recursos aportados por otros a un individuo son conocidos como apoyo social, el cual tiene como rol, ser el mediador entre los sucesos vitales y la enfermedad, para reducir el impacto del estrés (Palmero y cols.; 2002).

Un bajo nivel de apoyo social hace más vulnerable al sujeto para enfermarse física y mentalmente. El apoyo social puede reducir el impacto negativo de los sucesos vitales y otros agentes estresores de diferentes formas: eliminando o reduciendo el impacto del estrés, ayudando al sujeto a afrontar la situación y atenuando la experiencia estresante si ya se ha producido (Palmero y cols.; 2002).

Por ejemplo, el apoyo social a través de las redes sociales puede beneficiar al individuo directamente, mejorando su satisfacción, su autoestima, la percepción de

control, la expresión de afecto y, por consiguiente, favorecer la salud física y mental del sujeto (Palmero y cols.; 2002).

1.5.3. El tipo de personalidad: A/B.

El estilo conductual del tipo A es una característica basada en el individuo, que ha sido ampliamente estudiada, dado que puede influir en el estrés (Ivancevich y Matteson; 1985). El estudio de estos tipos de personalidad ha demostrado que estos tipos de conducta actúan como modificadores de la respuesta individual al estrés (Travers y Cooper; 1996).

Friedman y Rosenman estudiaron los conceptos de tipo A y tipo B y sugirieron que se trata de un conjunto de actitudes, reacciones emocionales y modelos de conducta que tenían que ver con los pacientes que manifestaban “enfermedades debidas al estrés” (dolencias coronarias cardiacas). Descubrieron una fuerte correlación entre la conducta tipo A y las dolencias coronarias cardiacas (Travers y Cooper; 1996).

En ese mismo año, Friedman y Rosenman observaron que sus pacientes (que finalmente nombrarían como tipo A) tenían patrones de conducta y reacciones emocionales similares entre sí:

- Apresuran la velocidad con que se expresan otros.

- Pronuncian las últimas palabras de la frase con mayor velocidad que las primeras.
- Se mueven, caminan y comen rápidamente.
- Realizan dos actividades a la vez.
- Hacen girar la conversación en torno a ellos.
- Se sienten ligeramente culpables cuando intentan relajarse.
- Son enemigos del ocio.
- Presentan alta competitividad y perfeccionismo.
- Manifiestan urgencia del tiempo (impaciencia).

Por otra parte está la conducta de tipo B, la cual, aunque pareciera que es lo contrario al tipo A, no lo es. Este tipo de conducta presenta también la necesidad de cumplir con sus logros o metas y con lo que deba hacer pero, a diferencia del tipo A, el sujeto no solamente quiere cumplir con estos fines, sino también obtener satisfacción al hacerlo.

El tipo B, hace contraste con el tipo de personalidad A, sin embargo, las personas B pocas veces están apresuradas, no les interesa participar en muchos eventos que les signifiquen andar presionadas o corriendo de un lado a otro, no son impacientes, no sienten la necesidad de exhibir sus logros o éxitos, a no ser que sea necesario, no necesitan mostrar que son superiores con sus logros ni con sus adquisiciones materiales, pueden disfrutar del tiempo libre y relajarse sin sentir culpa y saben escuchar a los demás (Travers y Cooper; 1996).

Muchos autores han sugerido que el estrés y la conducta tipo A son sinónimos, ya que, la persona tipo A experimenta gran cantidad de estrés por los patrones de conducta que tiene comúnmente.

Se han realizado varios estudios sobre el tema de la personalidad tipo A y su relación con el padecimiento de las coronarias. Una de las investigaciones es la que realizó el grupo colaborador occidental (WCGS) a principios de los setentas, a más de tres mil empleados de 39 a 59 años de edad y de once diferentes empresas. Esta investigación llevó un seguimiento de estos empleados por varios años, lo cual arrojó como resultado final en 1975, que 275 personas habían padecido enfermedades cardiacas (Ivancevich y Matteson; 1985).

En conclusión, esta investigación demuestra que los problemas cardiacos y coronarios, aunque no son exclusivos de las personas de tipo A, suelen presentarse en ellas con mayor frecuencia, teniendo como origen el estrés que presentan.

1.6. Los efectos negativos del estrés.

El estrés puede crear daño psicológico y fisiológico en el sujeto. En cuanto al segundo, además de los problemas cardiacos, se puede hablar de algunos otros padecimientos que así como pueden surgir del estrés, pueden provenir de otros problemas. Algunas enfermedades que se pueden derivar del estrés según Ivancevich y Matteson (1985), son:

1. Las úlceras: la creación de cortisona en el organismo se incrementa generalmente cuando el sujeto está estresado. Las úlceras son lesiones inflamatorias en el recubrimiento del intestino o estómago y una de las causas más conocidas es la variación de los niveles de cortisona. Cuando los periodos de estrés son prolongados, hay un ambiente favorecedor para que surjan lesiones.
2. La diabetes: es una deficiencia de insulina, lo cual produce que quien la padece no pueda abastecer correctamente el azúcar que se requiere en la sangre. El estrés incrementa el nivel de azúcar en la sangre, lo cual requiere que se secrete más insulina. El páncreas puede debilitarse si el estrés es persistente, lo cual generaría la deficiencia en la insulina.
3. Las jaquecas: son resultado de la tensión de los músculos cuando hay un estresor presente durante un tiempo prolongado.
4. El cáncer: una teoría actual sobre el cáncer es que las células mutantes (cáncer) se están produciendo constantemente en el cuerpo, pero que el sistema inmunológico las destruye antes de que crezcan y se reproduzcan. Se ha demostrado que las respuestas a los estresores traen como consecuencias pequeñas alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico, por lo que se piensa que estas descargas en las células mutantes pueden llegar a crear pequeños tumores malignos.

Estos son solo algunos ejemplos de los daños físicos que puede causar el estrés, sin embargo, existen muchos más que incluso pueden iniciar de un daño psicológico causado por una situación estresante. Es decir, los daños físicos pueden

surgir a partir de un daño psicológico causado por el estrés, pero también un deterioro psicológico puede surgir de otro fisiológico (Fontana; 1992).

El estrés genera malestares físicos, pero también afecta a los sujetos de forma psicológica, causando efectos en la fase de resistencia de la que habla Selye, la cual se mencionaba anteriormente en el tema del estrés como respuesta. En esta fase, se aprovechan los beneficios cuando se da una valoración cognitiva sobre la utilidad del estresor, su capacidad de resistencia y su necesidad de resistir al desafío. En tanto, los efectos dañinos se manifiestan en la fase de agotamiento, como se muestran a continuación, divididos en cognoscitivos, conductuales generales y emocionales, los cuales varían de un individuo a otro:

1. “Efectos cognoscitivos del estrés: los cuales pueden presentarse con síntomas como:
 - Decremento del periodo de la concentración y atención.
 - Aumento de la distractibilidad.
 - Deterioro de la memoria a corto y largo plazo.
 - La velocidad de respuesta se vuelve impredecible.
 - Aumento de la frecuencia de errores.
 - Deterioro de la capacidad de organización y de la planeación a largo plazo.
 - Aumento en los delirios y de los trastornos del pensamiento.

2. Efectos emocionales del estrés excesivo:

- Aumento de la tensión física y psicológica.
- Aumento de la hipocondría.
- Aparecen cambios de los rasgos de personalidad.
- Aumento de los problemas de personalidad existentes.
- Debilitamiento de las restricciones morales y emocionales.
- Aparecen depresión e impotencia.
- Pérdida repentina de la autoestima.

3. Efectos conductuales generales del estrés excesivo:

- Aumento de los problemas del habla.
- Disminución de los intereses y el entusiasmo.
- Aumento de ausentismo,
- Aumento de consumo de alcohol, cafeína, nicotina u otras drogas.
- Descenso de los niveles de energía.
- Alteración de los patrones del sueño.
- Se ignora la nueva información.
- Las responsabilidades se depositan en los demás.
- Se 'resuelven' los problemas a un nivel cada vez más superficial.
- Aparecen patrones de conducta excéntricos.
- Pueden hacerse amenazas de suicidio" (Fontana; 1992: 12-15).

Estos efectos del estrés en exceso, pueden variar de acuerdo con el grado del estrés de cada sujeto. Cuando este presentan estos síntomas, “es porque seguramente ya ha alcanzado o está a punto de alcanzar la fase de colapso del síndrome de adaptación general” (Fontana; 1992: 15).

A pesar de que el tema del estrés es actualmente muy examinado, en algunas organizaciones sigue siendo una variable que no se intenta disminuir, de forma que los empleados y la misma organización obtengan beneficios.

Como se mencionó al inicio, este capítulo es una recopilación de algunos puntos importantes a conocer sobre el tema del estrés, de manera que el lector comprenda claramente la importancia del fenómeno, así como de lo que se quiere medir y correlacionar en el estudio. Se mencionan antecedentes de otras investigaciones al respecto y sus resultados.

CAPÍTULO 2

EL DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)

En el capítulo anterior, se mencionó que el estrés genera reacciones e incluso enfermedades, entre las consecuencias de este fenómeno se encuentra el burnout, que constituye el tema central de este capítulo. De manera particular, se hablará sobre

aspectos importantes de este fenómeno, desde sus orígenes, su relación con el estrés, causas y consecuencias, hasta su relación con otras variables. El fin de este capítulo es dar una perspectiva clara al respecto del tema.

2.1. Marco conceptual.

El burnout es un síndrome que se ha investigado con más detalle en los últimos años, ya que es un estado alarmante de tensión excesiva del sujeto, lo cual es causado por el estrés laboral crónico. En los últimos años ha sido más estudiado este fenómeno debido a la importancia de sus consecuencias en los sujetos. Por estas razones, a continuación se abordarán puntos relevantes del tema.

2.1.1 Antecedentes históricos del burnout.

Anteriormente, la salud se podía definir como la ausencia de la enfermedad y actualmente se ve como el bienestar físico, social y mental. “Según Winett, King y Arman (1989), la salud no ocurre en un vacío; se encuentra en un contexto conformado por constelaciones de factores personales, interpersonales, ambientales e institucionales, que involucran aspectos como política pública, ambiente físico y social, prácticas institucionales e influencias interpersonales” (Uribe; 2010: 1).

El concepto burnout es traducido literalmente al castellano como quemarse o consumirse, lo cual se refiere a la situación en la que las personas no logran alcanzar

los resultados esperados, según sus expectativas, por más que lo intenten (Casco y Guillén; 2010).

En la década de los setentas, en Norteamérica se determinaba al burnout como un fenómeno característico de las profesiones que ayudaban a las personas o que tenían relación directa con el público.

El término burnout fue utilizado por primera vez en 1974 por Freudenberger para referirse a los problemas de los servicios sociales, pero Maslach lo difundió en 1977 ante la APA (Asociación Estadounidense de Psicología) para referirse a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos, pues el hecho es que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores terminaban “quemándose” (Casco y Guillén; 2010).

En 1981 se señaló que en este síndrome principalmente actúan tres factores: la importancia cada vez mayor que van adquiriendo los servicios destinados a ayudar a los individuos, el incremento en la exigencia de las personas por los servicios sociales, educativos y sanitarios, y los conocimientos de los efectos perjudiciales del estrés, tanto en las personas como en el ambiente (Casco y Guillén; 2010).

Como se mencionaba anteriormente, este término inició centrándose principalmente en profesionistas que tenían trato directo con el público o clientes, es decir, casos como los psiquiatras, psicólogos, profesores, trabajadores sociales y personal de enfermería. Las grandes presiones que soportan estos profesionistas

durante periodos de tiempo prolongados los llevan al agotamiento o desgaste, haciéndolos incapaces de afrontarlo (Cascio y Guillén; 2010). En la actualidad se habla de que el burnout es una tendencia para cualquier trabajador, sin importar las funciones que realice o el tipo de servicio que ofrezca.

2.1.2. Perspectivas teóricas.

El burnout es considerado como una respuesta al estrés laboral crónico. Aunque es algo subjetivo, involucra sentimientos y actitudes del sujeto de forma negativa; implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y la organización (Cascio y Guillén; 2010).

Conceptualmente, el burnout puede definirse desde dos perspectivas diferentes: la clínica, que ve a este fenómeno como un estado al que se llega después de un estrés laboral excesivo; y la psicosocial, que ve el fenómeno como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y las personales (Cascio y Guillén; 2010).

En otras palabras, la perspectiva clínica habla del burnout como un padecimiento físico y emocional que genera que el sujeto se “queme” o “funda” y ya no funcione eficientemente en el trabajo debido a estos síntomas. Mientras que la perspectiva psicosocial ve al burnout como un proceso en el cual se genera agotamiento emocional, despersonalización, y falta de realización personal en el trabajo. Este proceso puede superarse y el sujeto llega a recuperar la estabilidad (Cascio y Guillén; 2010).

Estas dos perspectivas definen este fenómeno como algo que afecta física, psicológica y laboralmente al individuo que lo presenta y a la misma organización. Es un síndrome que genera cinismo en el sujeto, de forma que pierde interés por las personas y su empleo, además de generarle malestares y problemas en su entorno laboral.

2.1.3. Definición.

El término burnout puede asociarse con otras palabras populares como “fundido”, “agotado”, “no dar más” o “tirar la toalla”, para hacer referencia a un límite que se traspasa y que pone en riesgo la salud física y emocional de la persona (Colombo y Muruaga; 2006)

Para la Organización Mundial de la Salud, burnout se define con tres términos: agotamiento + desilusión + retiro (Colombo y Muruaga; 2006). Una persona que se encuentre cansada por su trabajo, decepcionada de él y además se aísla o pierde su sociabilidad, generara un nivel muy elevado de estrés laboral que lo llevará al burnout.

“Gil-Monte (2005) señala que el agotamiento emocional y los sentimientos de minusvalía, así como algunos malestares hacia el ambiente, son en realidad algunas experiencias subjetivas de carácter negativo compuesto por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo, hacia las personas y hacia el propio rol profesional; probablemente como respuesta al estrés laboral. Aunado a estos malestares, se

presenta una serie de disfunciones conductuales, fisiológicas y psicológicas que impacta de manera nociva a las personas y, por lo tanto, a las organizaciones laborales” (citado por Uribe; 2010: 2).

Como menciona Maslach, “el síndrome del burnout es considerado como un proceso continuo que surge de manera paulatina y en el que existen una serie de síntomas asociados” (citada por Cascio y Guillén; 2010: 194):

- a) Físicos: fatiga crónica, cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso y dolores musculares.
- b) Conductuales: absentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas y comportamientos de alto riesgo.
- c) Cognitivos afectivos: distanciamiento afectivo, irritabilidad, recelos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo, indecisión e inatención.

En el ambiente laboral, los signos de aparición de desgaste profesional son, según Pines y Maslach (referidos por Guillén y Guil; 2000: 278):

- a) “Falta de energía y entusiasmo.
- b) Descenso del interés por los usuarios.
- c) Percepción de estos como frustrantes, crónicos y desmotivados.
- d) Alto absentismo y deseo de dejar el trabajo por otra ocupación”.

Según Buendía y Ramos, el burnout tiene como consecuencia un colapso físico, emocional y cognitivo, ya que lleva al trabajador a dejar su empleo o a la empresa a bajarle de puesto o despedirlo. Esto surge porque el sujeto presenta se desentiende con su trabajo debido al estrés y el agotamiento que presenta (referidos por Uribe; 2010).

Finalmente, se puede concluir el apartado definiendo el burnout como un malestar físico, emocional y cognitivo inducido por un nivel elevado de estrés generado por el trabajo, que lleva al sujeto a desconectarse de sus tareas laborales y volverse apático y cínico con su entorno.

2.2 Componentes del desgaste ocupacional.

Anteriormente se mencionó que el burnout está visto desde una teoría tridimensional, la cual afirma que este fenómeno se manifiesta a través de tres dimensiones básicas: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

La dimensión del agotamiento ocurre cuando el sujeto se siente emocionalmente exhausto por el trabajo, es decir, se da una disminución y pérdida de recursos emocionales que provocan que el sujeto sienta que ya no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo. El agotamiento es el síntoma más obvio del síndrome de burnout y aunque es un síntoma principal y necesario para detectar dicho trastorno, no significa que sea una causa suficiente para determinar que la persona lo presente.

La segunda dimensión es la despersonalización, que “se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas, y respuestas frías e impersonales hacia los otros (clientes, pacientes, alumnos, presos, etc.)” (Uribe; 2010: 2). Se manifiesta como un sentimiento negativo y por cinismo hacia quienes se da el servicio. El sujeto con este síndrome llega a tratar a los pacientes o clientes como un objeto y considera el trabajo como una actividad que debe hacer.

La última dimensión es la baja realización personal, en la cual los sujetos tienden a evaluar negativamente sus habilidades para realizar su trabajo y sus relaciones con las personas que trabajan. Además, sienten que no pueden enfrentar los problemas de manera efectiva y que no son capaces de entender o identificar los conflictos de los demás.

Todos estos síntomas y estas conductas mencionadas son indicadores de que se está presentando o está a punto de padecerse el burnout. Cuando una persona está expuesta a niveles elevados de estrés y comienza a presentar estos síntomas, es muy posible que ya padezca este síndrome.

2.3 Factores desencadenantes.

“El desarrollo del burnout puede entenderse como el resultado de un proceso de interacción mediante el cual el sujeto busca ajustarse a su entorno laboral, en el que los factores ambientales son elementos desencadenantes de importancia

fundamental y en el que las variables personales actúan como facilitadoras o inhibidoras” (Casco y Guillén; 2010: 200).

Los factores que desencadenan el burnout pueden ser muchos y de diferentes orígenes, pero dependerá de cada sujeto y sus capacidades personales para afrontarlos, que estos resulten amenazantes o no para él.

Los desencadenantes se pueden mencionar en cuatro categorías según Peiró (retomado por Guillén y Guil; 2000):

1. Ambiente físico de trabajo: aquí se incluyen los niveles de ruido, vibraciones y características de iluminación, temperatura y condiciones climatológicas; condiciones higiénicas, toxicidad de los elementos que se trabajan, disponibilidad de espacio físico, turnos rotatorios, trabajo nocturno, estar expuesto a peligros y riesgos, la sobrecarga laboral, la variedad de tareas a realizar, entre otros factores. En esta categoría se incluye el área de trabajo o el ambiente físico y el contenido del trabajo (Guillén y Guil; 2000).
2. Desarrollo de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: aquí es importante mencionar el estrés de rol, que está compuesto por dos disfunciones: ambigüedad y conflicto. La ambigüedad de rol es aquella incertidumbre que el sujeto tiene hacia el puesto que desempeña. El conflicto de rol se da cuando no se pueden satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias. Aquí también cabe mencionar que las relaciones interpersonales que el sujeto establece con compañeros,

subordinados, superiores y clientes, así como el desarrollo de la carrera profesional y las posibilidades de promoción, también son desencadenantes del burnout (Cascio y Guillén; 2010).

3. Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales: la forma en que el sujeto se ajusta a un nuevo sistema tecnológico puede facilitar la aparición del burnout, es decir, si este nuevo sistema se le facilita o dificulta al sujeto, puede afectar de forma positiva o negativa el desempeño de las tareas del puesto, de forma que si se le dificulta manejarlo, este factor puede ser un facilitador del síndrome. Por otro lado, otros aspectos organizacionales que también pueden desencadenar el síndrome son las dimensiones estructurales de la organización (centralización, complejidad y formalización), la falta de participación en la toma de decisiones, y la falta de apoyo social percibido (Cascio y Guillén; 2010).
4. Fuentes extraorganizacionales (relación trabajo-familia): tanto el ámbito familiar como el laboral son dos factores que también desencadenan el burnout, ya que estos dos entornos están íntimamente relacionados, es decir, el mismo sujeto es un elemento que vincula a ambos entornos, por lo tanto, si tiene problemas o insatisfacciones en uno de estos entornos, el otro puede verse afectado.

Estos son algunos desencadenantes del síndrome que sobresalen y que en la vida real son muy comunes. Para cada sujeto, los desencadenantes del síndrome pueden ser diferentes, ya que cada quien maneja el estrés de diferente forma y un

sujeto puede tener más tolerancia a un estresor que otro. Estos desencadenantes son solo algunos factores que pueden generar el síndrome o suscitar su desarrollo.

2.4. Estrategias de afrontamiento.

Cuando se habla del tema del estrés laboral, las organizaciones se centran principalmente en la resolución del problema, pero no en que se evite la situación que lo genera. En otras palabras, las organizaciones se han interesado más en intervenir en el problema que en prevenirlo y evitarlo. Si las empresas se enfocaran en prevenir e intervenir en estas situaciones que generan estrés, quizá tendrían trabajadores que pudieran estar más satisfechos o estables laboralmente hablando y por lo tanto, contarían con mejores resultados en cuanto a lo que la organización persigue.

Al hablar de estrategias de afrontamiento, se habla de esas formas de prevenir e intervenir el estrés laboral y por lo tanto, disminuir o evitar el desgaste ocupacional. Las estrategias de afrontamiento pueden abordarse desde dos modalidades de intervención: centrada en la persona, o centrada en la reducción de los estresores contextuales y organizacionales (Cascio y Guillén; 2010).

Las estrategias de intervención centradas en la persona establecen tres opciones para intervenir en el estrés laboral individual: en primer lugar, intentar que la persona modifique su valoración de la situación estresante; en segundo lugar, establecer sistemas para afrontar de forma adecuada las consecuencias del estrés y, en tercer lugar, en conjunto con las dos opciones anteriores, modificar las estructuras

socioculturales que son generadoras de estrés. En otras palabras, las técnicas se enfocan en modificar los niveles de activación, los procesos cognitivos conductuales y la capacitación de instrumentos que faciliten el control del estrés (Casio y Guillén; 2010).

A continuación se mencionan algunas estrategias útiles para prevenir y para intervenir el estrés laboral y, por consiguiente el burnout, desde dos perspectivas: la personal y la organizacional (Casio y Guillén; 2010).

1. La perspectiva personal hace referencia a aquello que el sujeto puede adoptar para aumentar su capacidad de controlar la situación estresante, de forma que sea útil, con esto se hace referencia a que la persona puede hacer por sí misma aquello que la organización le designa, por ejemplo:
 - a) El sujeto debe adoptar hábitos de salud que faciliten una condición física favorable, incluyendo la práctica de ejercicio físico y una alimentación saludable.
 - b) Técnicas de relajación y meditación: una de las más conocidas es la elaborada por Jacobson, que consiste en identificar el estado de tensión de cada parte del cuerpo a través de ejercicios físicos de contracción-relajación. Otra técnica conocida es aprender como respirar apropiadamente para relajarse.
 - c) Técnica de biofeedback: la cual consiste en informar al sujeto sobre determinados estados biológicos propios, de tal forma que pueda

identificar con facilidad su estado biológico, interpretar apropiadamente la información que su organismo le envía y lo pueda controlar con el fin de lograr mejoras.

d) Técnicas cognitivas y de autocontrol: “los componentes cognitivos involucrados en una situación estresante son variados y pueden estar alterados en uno o varios puntos del proceso. Si estos aspectos inciden en la experiencia del estrés, las técnicas cognitivas resultan eficaces en la superación de las experiencias estresantes y en la reducción de los efectos negativos del estrés.” (Cascio y Guillén; 2010: 206). Mayor y Labrador (referidos por los autores antes mencionados) describen tres técnicas al respecto:

- Detención del pensamiento: “indicada en situaciones en la que la persona inicia una cadena de pensamientos reiterativos que dificultan la salida de la situación” (Cascio y Guillén; 2010: 206).
- Solución de problemas: “técnica propuesta por D’Zurilla y Goldfried y que trata de ayudar a las personas a resolver problemas y tomar decisiones más adecuadas, facilitando a las personas el reconocimiento del problema y su identificación”. (Cascio y Guillén; 2010: 206).
- Restructuración cognitiva: “intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación” (Cascio y Guillén; 2010: 206).

2. La perspectiva organizacional: existen aspectos en las organizaciones que llegan a ser estresores o fuentes de estrés, por ejemplo: el contenido del puesto y la oportunidad para el control, las relaciones sociales, la relación de empleo y el ambiente físico de trabajo. El objetivo en esta perspectiva es disminuir las exigencias y aumentar el control en el trabajo. Algunas formas para prevenir e intervenir en el ámbito laboral, reduciendo el nivel de estrés en determinadas situaciones, son:

- a) La mejora del entorno físico, para proporcionar comodidad.
- b) La planificación y mejora de la actividad laboral, estableciendo prioridades y tiempos.
- c) Otorgar responsabilidades en función del nivel de formación y competencia.
- d) Definir claramente las funciones y tareas.
- e) Crear mecanismos que permitan revisar el funcionamiento de la organización.
- f) Periodos sabáticos para reponer la energía y el deseo de trabajo a los empleados que tienen muchos años en la organización.
- g) Aumento de personal en periodos de sobrecarga de trabajo.
- h) Reconocimiento de los logros.
- i) Tiempos libres para descanso.
- j) Participación de los trabajadores en la toma de decisiones.

- k) Retiros a lugares lejanos a empleados que tienen mucho tiempo en la empresa (Cascio y Guillén; 2010).

El estrés laboral se puede originar por aspectos meramente de la organización o estresores externos al sujeto, pero también pueden ser originado por las características personales del sujeto, de su vulnerabilidad ante determinados estímulos, lo cual hace importante la intervención necesaria ante el individuo para rehabilitar su desarrollo o modificar las variables (Guillén y Guil; 2000).

Es importante que en las organizaciones se trabaje con el manejo de estrés desde ambas perspectivas, de modo que tanto el trabajador como la organización posean y apliquen las claves necesarias para que estos elementos funcionen en conjunto.

2.5. Medición del burnout.

“En sus inicios, el burnout fue descrito mediante técnicas proyectivas, observaciones clínicas, autoinformes, cuestionarios y entrevistas” (Uribe; 2010: 5). Posteriormente se realizaron mediciones del estrés y factores asociados, pero no del burnout como tal. En fechas recientes, estos métodos se sustituyeron por escalas más confiables para medir principalmente los tres factores de Leiter. Algunos de estos instrumentos son, según Uribe (2010: 5):

- “Maslach Burnout Inventory - (Maslach Y Jackson, 1981, 1986).

- Burnout Measure –BM- (Pines y Aronson, 1988).
- Teacher Burnout Scale –TBS- (Seidman y Zager, 1987, en Buendía y Ramos, 2001).
- Teacher Stress Inventory –TSI- (Schutz y Long, 1988).
- Holland Burnout Assessment Survey –HBAS- (Holland y Michael, 1993).
- Stress Profile for Teachers –SPT- (Klas, Kendail y Kennedy, 1985).
- Cuestionario Breve de Burnout –CBB- (Moreno y Oliver, 1993).
- Escala de Evaluación de Estrés, Satisfacción Laboral y Apoyo social – EESSA- (Reig y Caruana, 1987).
- El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo –CESQT- (Gil-Monte, 2005).”

La mayoría de estas escalas miden principalmente los tres componentes de este síndrome (agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro). De estas escalas, la más utilizada para medir el burnout es el Maslach Burnout Inventory (MBI), de origen estadounidense, creado por Maslach y Jackson. Este instrumento contiene 22 ítems que se dividen en tres subescalas que evalúan el agotamiento, la despersonalización y la ineficiencia. Sin embargo, Schute, Toppinen, Kalimo y Schaufeli (2000), mencionan que según “diversos estudios realizados por otros investigadores, las normas, puntuaciones y criterios presentan problemas en la clasificación de patología, diagnósticos y niveles de burnout, ya que pueden diferir según las profesiones, el país y la cultura” (Uribe; 2010: 5).

Como se ve, no existía una escala mexicana para medir el burnout, sin embargo, en el 2007 Jesús Felipe Uribe Prado creó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), que mide los tres indicadores del burnout (agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro). Esta escala tiene 105 reactivos para contestar, los cuales se dividen en dos subescalas: la primera mide el desgaste ocupacional, la cual incluye agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro; la segunda mide factores psicosomáticos como: trastornos del sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, indicador de ansiedad e indicador depresivo.

Actualmente, esta escala es la única que está formulada en México para medir los tres componentes del burnout, de forma que sea completamente confiable y válida conforme la población, país y cultura.

2.6. Satisfacción vs. Insatisfacción laboral.

La mayor parte de las investigaciones sobre el comportamiento organizacional están enfocadas en tres actitudes fundamentales: el compromiso con el trabajador, la insatisfacción laboral y el compromiso organizacional (Márquez, citado por Granda; 2006).

La satisfacción laboral según Granda (2006: 117), puede ser concebida como “la actitud general de un individuo hacia su empleo”, mientras que la insatisfacción laboral puede ser vista como “el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo” (Granda; 2006: 118). La ausencia de la satisfacción laboral en

los individuos puede ser un gran detonante de estrés y por lo tanto, llegar a niveles tan elevados que generen el síndrome del burnout.

Estos dos términos, se han visto respectivamente como positivo y negativo para la organización, es decir, un trabajador satisfecho con su empleo es considerado como alguien que producirá beneficios a la organización y que debe permanecer en ella, mientras que uno insatisfecho será todo lo contrario, no rendirá en la organización, sin embargo, ¿qué tan cierto puede ser esto? Para dar respuesta a esta pregunta, es necesario hablar acerca de cada uno de estos factores.

Primero, respecto a la satisfacción laboral, puede creerse que se da con un adecuado sueldo o con el simple hecho de llevar una favorable convivencia con los compañeros de trabajo. Desafortunadamente no es así, ya que la satisfacción laboral se genera con un equilibrio entre muchos factores como: un adecuado clima laboral, un puesto acorde a las capacidades y habilidades, un sueldo estable, motivación al empleado, la ergonomía necesaria, actualizaciones y capacitaciones, políticas y normas equitativas, favorables relaciones interpersonales, participación en la toma de decisiones, entre otros factores organizacionales pueden ayudar a que el sujeto se mantenga satisfecho, pero no son suficientes, ya que los elementos personales también influyen.

André Bussing, quien retomó el trabajo de Bruggemant y sus colaboradores, habla sobre la satisfacción e insatisfacción laboral de múltiples modalidades; cuatro formas de satisfacción y dos de insatisfacción (Landy y Conte; 2006):

1. La satisfacción progresiva: la persona se siente satisfecha con el trabajo. Al incrementar el nivel de aspiración, una persona trata de alcanzar un nivel de satisfacción mayor. Por tanto, la “insatisfacción creativa”, en cuanto a ciertos aspectos de la situación laboral, puede ser parte integral de esta forma.
2. Satisfacción estable: la persona se siente satisfecha con el puesto, pero está motivada a mantener el nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción. Un incremento en el nivel de aspiración se concreta en otra área de la vida, debido a que hay pocos incentivos laborales.
3. Satisfacción conformista: la persona siente satisfacción laboral indistinta y disminuye el nivel de aspiración con el fin de adaptar los aspectos negativos de la situación laboral a un nivel inferior. Al disminuir el nivel de aspiración, la persona es capaz de alcanzar nuevamente un estado positivo de satisfacción.
4. Insatisfacción constructiva: la persona se siente insatisfecha con el trabajo. Mientras se mantenga el nivel de aspiración, la persona trata de dominar la situación con intentos de solución de problemas sobre una base de suficiente tolerancia a la frustración. Aún más, los conceptos de acción disponibles satisfacen la orientación a la meta y la motivación para alterar la situación laboral.
5. Insatisfacción fija: la persona se siente insatisfecha con el trabajo. Al mantener el nivel de aspiración, la persona no intenta dominar la situación con intentos de solución de problemas. La tolerancia a la situación forma los mecanismos de defensa necesarios, los esfuerzos de solución de problemas

se ven más allá de cualquier posibilidad. Por tanto, el individuo carga con sus propios problemas, por lo que no se puede excluir de los desarrollos patológicos.

6. Seudo-satisfacción: la persona se siente insatisfecha con el trabajo. Al enfrentar problemas irresolubles o condiciones frustrantes y mantener el nivel de aspiración, por ejemplo, por una motivación de logro específica o por normas sociales fuertes, una percepción distorsionada o la negación de la situación laboral negativa puede dar como resultado la seudo-satisfacción (Landy y Conte; 2006: 391).

Estas seis formas son el resultado de la interacción entre tres variables básicas:

- a) la discrepancia entre lo que una persona desea de su trabajo y lo que realmente obtiene, b) los cambios en la meta o en los niveles de aspiración como resultado de la experiencia de trabajo, y c) el grado de compromiso para enfrentar problemas o en solucionarlos (Landy y Conte; 2006).

Bussing identifica la forma de satisfacción conformista y la insatisfacción constructiva como las formas más sobresalientes en las organizaciones. Los empleados constructivamente insatisfechos son más atentos, con energía y pueden unirse a cualquier intento de cambio en la organización, mientras que el individuo tenga un desarrollo personal dentro de esta. Por otra parte, el satisfecho conformista se esfuerza poco y tiene poca voluntad para adaptarse a cambios, por lo tanto, puede llegar a crear serios problemas para la organización que necesita hacer más trabajo

con menos gente y requiere adaptarse a las presiones externas del cliente y de la competencia (citado por Landy y Conte; 2006).

Para prevenir la satisfacción conformista, es necesario situar al sujeto descontento con un grupo de dedicados a estudiar los aspectos relativos a la queja, esto para evitar que la insatisfacción constructiva se vuelva satisfacción conformista (Landy y Conte; 2006).

Respecto a la insatisfacción laboral, de forma más específica, generalmente son ciertos factores de la organización la que la originan, como: el salario, la falta de responsabilidades, trabajo rutinario, malas relaciones, presión del tiempo, por citar algunos; todo esto favorece su aparición, pero también las características individuales tienen influencia, ya que no todos los trabajadores reaccionan igual ante la misma situación (Granda; 2006).

Existen algunos factores que se han estudiado, aunque muy poco, pero que podrían ser importantes en las investigaciones futuras sobre el tema, los más relevantes son, desde la perspectiva de Granda (2006: 118-119):

- “Edad: en algunos estudios se ha observado una relación cercana entre edad y satisfacción: el personal con más de 30 años tiende a estar menos satisfecho que los individuos más jóvenes; los de más edad estuvieron insatisfechos con la supervisión.

- Sexo: Wahba encontró que las mujeres estaban más insatisfechas que los hombres en la categoría de seguridad, estima, autonomía y autorrealización y que exclusivamente en la dimensión de necesidades sociales, los empleados de uno y otro sexo mostraban el mismo nivel de satisfacción.
- Antigüedad y experiencia: los hallazgos con respecto a estas variables son contradictorios. Mientras que los resultados de D'Elia no mostraron ninguna asociación entre aquellas y la insatisfacción, Lynch y Verdin observaron que a mayor antigüedad, correspondida mayor satisfacción y viceversa.
- Puesto: Lynch y Verdin señalaron que en los grupos de profesionales la satisfacción estuvo asociada con el grado de responsabilidad en la supervisión; no ocurrió así con los no profesionales”.

Estos son algunos de los factores, pero existen más que pueden tener una relación con la satisfacción e insatisfacción laboral. Existen autores que también estudiaron las dos mejores formas de prevenir la insatisfacción laboral: primero, realizando estudios en el personal de la empresa, los cuales estarían orientados a ubicar y cuantificar los factores de insatisfacción laboral que obstaculicen el efectivo desempeño laboral; en segundo lugar, asumir cambios desde la dirección, que afecten los canales de comunicación, promoción y formación de los trabajadores.

2.7. Calidad de vida laboral.

La calidad de vida laboral es el “grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado 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” (Fernández, citado por Segurado y Agulló; 2002: 830).

Esta definición es una de las muchas que se han creado sobre este concepto, desde su aparición en la década de los 70, haciendo referencia al bienestar no solo desde lo material, sino también de los valores humanos. Sin embargo, desde 1939 Thorndike inicio con el cálculo del índice de calidad de vida de 310 ciudades norteamericanas. Años después, en 1954, la ONU construyó un sistema de indicadores para medir el nivel de vida de la población, los cuales medían: salud, alimentación, condiciones de trabajo, vivienda, tiempo libre, seguridad, medio ambiente y educación (Tonon; 2008).

Posteriormente, conforme evoluciono el concepto de calidad de vida, “se habló del bienestar social, como un concepto donde se incorpora la justicia distributiva y equidad entre los habitantes de un territorio” (Tonon; 2008: 16). No fue hasta la década de los 80 que se estableció apropiadamente la diferencia entre calidad de vida y bienestar social. Finalmente, el concepto de calidad de vida quedó definido como una forma de contribución al estudio del bienestar de las personas, desde la perspectiva del bienestar físico, como la de bienestar psicológico, relacionando las necesidades socio-afectivas con las materiales. La calidad de vida conforma “un ámbito de estudio

interdisciplinario de la realidad social con netos componentes psicosociales” (Casas, citado por Tonon; 2008: 17).

El concepto de calidad de vida laboral se ha estudiado con el fin de encontrar múltiples dimensiones y procesos de este. La mayoría de estos estudios son de tipo descriptivo más que explicativo, ya que establecen un conjunto de aspectos laborales vinculados con la calidad de vida en el trabajo, generando una amplia variedad de dimensiones que inciden en la vida laboral. El resultado de estas dos vías es que se integran ambas posturas y se habla de tres perspectivas teórica sobre el concepto:

1. “Lo objetivo y lo subjetivo del entorno del trabajo: la calidad de vida laboral depende de todos aquellos elementos constructivos del medio ambiente de trabajo (condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo, etc.), la calidad de vida laboral por tanto, depende de la naturaleza y características de las condiciones de trabajo.
2. Trabajador/organización: el estudio de la vida laboral en una organización, llevado a cabo desde un punto de vista del trabajador, supone realizar un análisis micro centrado en el individuo, en los modos en que este experimenta y percibe su ambiente de trabajo. Un análisis más global de la vida en el trabajo, requiere tomar como foco de estudio la organización en todos sus niveles, como sistema abierto y dinámico, y al conjunto de subsistemas que la integran. El punto de análisis, condicionará el alcance

del estudio de calidad de vida y los indicadores necesariamente para evaluarla.

3. Calidad de vida psicológica/calidad de vida del entorno de trabajo: las características personales y los recursos cognitivos con los que cuenta cada individuo condicionan las actitudes, comportamientos y modos de percibir, valorar e interpretar las distintas facetas de su entorno de trabajo. Cómo experimenta cada trabajador su entorno de trabajo determina la calidad de vida laboral y es esta valoración subjetiva o individual lo que determinamos calidad de vida laboral psicológica. La dimensión objetiva de la vida laboral corresponde a aquellas condiciones físicas, objetivas o intrínsecas al puesto y al medio ambiente de trabajo, dando lugar a una mayor o menor calidad de vida laboral” (Segurado y Agulló; 2002: 829)

Por otra parte, existen algunas investigaciones que se han centrado en estudiar los indicadores a través de los cuales se evalúa la calidad de vida laboral. Estos están clasificados en las siguientes categorías propuestas por Segurado y Agulló (2002):

1. Indicadores individuales: son aquellos que indican cómo experimenta y se desarrolla en individuo en su entorno de trabajo a través de variables como el grado de satisfacción laboral, nivel de motivación, expectativas, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, calidad de vida laboral percibida, entre otros.
2. Medio ambiente de trabajo: estos estudios se basan en condiciones de trabajo, diseño ergonómico, seguridad e higiene, nuevas tecnologías,

análisis de puestos, características y contenidos del trabajo, por citar algunos.

3. Organización: estudia aspectos relacionados con el sistema de trabajo, las políticas, métodos de dirección y gerencia, la cultura y las estrategias organizacionales como: la efectividad y productividad de la organización del trabajo, organigrama, estructura y funcionamiento, cultura y cambio organizacional, participación y toma de decisiones, factores psicosociales o aspectos sociales.
4. Entorno socio-laboral: aquellos indicadores más globales referidos a factores económicos, políticos, ecológicos, sociales, histórico-culturales y tecnológicos, como: calidad de vida, salud, bienestar de los trabajadores, condiciones de vida, prejubilaciones, estilos de vida, variables sociodemográficas, políticas de empleo, estabilidad laboral y prevención de riesgos laborales.

Estos indicadores son algunos de los que se han empleado en las investigaciones realizadas al respecto. Aunque son variados, son aspectos a tomar en cuenta para poder evaluar las condiciones de vida de la organización y del empleado. Si una organización toma en cuenta estos aspectos, puede mejorar la calidad de vida laboral y obtener mejores resultados de sus empleados y de sí misma.

2.8. Estrés y desgaste ocupacional.

“Las consecuencias psicológicas del estrés incluyen ansiedad, depresión, burnout, tensión laboral e insatisfacción con el trabajo y la propia vida” (Kahn y Byosiere, citados por Landy y Conte; 2006: 562). El burnout es una consecuencia del estrés particularmente importante y muy investigado. “Es un estado extremo de tensión, resultado de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarlos” (Maslach, Schaufeli y Leiter; 2001, retomados por Landy y Conte; 2006: 562).

“Como señala Rodríguez Marín (1995) desde la perspectiva psicosocial, el burnout no debe identificarse como estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de ellos. Se trata de un tipo particular de mecanismos de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización” (Cascio y Guillén; 2010: 196).

Aunque el burnout es una consecuencia del estrés laboral excesivo, el estrés crónico no necesariamente tiene que desencadenar dicho síndrome. Las personas pueden reaccionar ante el estrés crónico de diferentes formas, ya sea llegando al burnout o tener una actitud hacia el trabajo caracterizada por energía, eficiencia e involucrarse, es decir, tomando una actitud de *engagement* (compromiso).

El *engagement* es un término que se ha utilizado para describir una actitud hacia el trabajo, caracterizada por la energía, la implicación y eficiencia, aspectos opuestos

a las tres dimensiones del burnout. Los trabajadores con un alto nivel de *engagement* poseen gran energía, se perciben a sí mismos como capaces en sus labores y conectan muy bien con su trabajo (Cascio y Guillén; 2010).

El *engagement* es una forma positiva de reaccionar ante el estrés, esto surge en empleados que se motivan con los niveles altos de estrés y no al contrario. Este fenómeno se ha correlacionado con diversas variables como: la dedicación con el compromiso organizacional, la satisfacción y el entusiasmo laboral (Cascio y Guillén; 2010).

“Este constructo es relativamente poco conocido y se encuentra en desarrollo e investigación, lo que no es óbice para que esta opción de cambio opuesto en el estudio del síndrome del burnout pueda aportar innovaciones interesantes tanto para la investigación como para la prevención dentro del campo del estrés laboral”(Cascio y Guillén; 2010: 197).

El estrés en las organizaciones y el entorno del trabajador pueden generar consecuencias como el burnout, pero no siempre se llega a esto, también puede traer repercusiones positivas, como la motivación o el mejor funcionamiento de los trabajadores y mejores resultados. En la actualidad, se han desarrollado varias técnicas para manejar esto, sin embargo, esto no es suficiente, es necesario controlarlo y eliminarlo para que este síndrome y otras alteraciones se eviten en las organizaciones, por eso es importante que se den a conocer las formas de hacerlo.

En este capítulo se desarrollaron varios aspectos importantes referentes al burnout o desgaste ocupacional, con la finalidad de dar una perspectiva más amplia al lector, de forma que conozca que el burnout es un concepto que ha ido evolucionando a través de los años y que en la actualidad, es un padecimiento que se presenta en muchos trabajadores que están expuestos a funciones y situaciones que involucran considerable estrés de por medio.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A lo largo de este capítulo se hablará sobre la metodología que se empleó en la investigación. Más específicamente, el capítulo se divide en dos partes: la primera expone las características de la estrategia de la investigación, es decir, el encuadre metodológico; en la segunda parte se explican los resultados obtenidos en la investigación de campo. Asimismo, se presenta el análisis e interpretación de tal información. Al finalizar este capítulo, se habrá explicado el procedimiento de la investigación, las mediciones que se hicieron y los resultados obtenidos, de modo que sea posible formular las conclusiones del estudio.

3.1. Descripción metodológica.

La metodología de investigación marca las estrategias a implementar para la recolección de datos de la realidad. Esta metodología debe estructurarse en función de los objetivos de investigación, puesto que es la forma en que se podrá cumplir esto.

El proceso consistió en usar algunos recursos de la investigación, los cuales se desarrollarán en este apartado. La metodología que se empleó en la investigación es: un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación no experimental, un diseño transversal y un alcance correlacional; además, la técnica de recolección de datos que

se usó fue la aplicación de pruebas estandarizadas a una muestra poblacional. Todos estos procedimientos se explicarán claramente a continuación.

3.1.1. Enfoque de la investigación.

El presente estudio emplea un enfoque cuantitativo, el cual posee las siguientes características entre otras (Hernández y cols.; 2010):

1. El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto.
2. Después de plantear el problema de investigación, se realiza la revisión de la literatura del tema y se construye el marco teórico.
3. Posteriormente, se crean las hipótesis de investigación antes de la recolección y análisis de datos.
4. La recolección de datos se efectúa utilizando un procedimiento estandarizado y aceptado por la comunidad científica, de forma que el estudio pueda ser referido y, por consiguiente, aceptado por ellos.
5. Los datos que se obtuvieron por la medición, deben ser analizados a través de procedimientos estadísticos.
6. Para interpretar el análisis de los datos estadísticos, es necesario tomar en cuenta la hipótesis inicial y los estudios previos (teoría).
7. La interpretación cuantitativa debe ser lo más objetiva posible, el investigador no debe modificar o alterar resultados.
8. El estudio debe seguir un procedimiento ya estructurado, de forma que pueda darle validez y confiabilidad.

Estas son algunas de las principales características del enfoque cuantitativo que se deben tomar en cuenta para realizar un estudio desde este enfoque. Esta investigación llevo a cabo estos puntos paso a paso, con el fin de que exista apego a un proceso y así, sea confiable.

De forma general, 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 comportamientos y probar teorías” (Hernández y cols.; 2010: 4). Esta investigación recolectó datos a través de las pruebas estandarizadas para poder medir la hipótesis inicial y así correlacionar los resultados finales de cada variable.

3.1.2. Tipo de investigación.

Una investigación no experimental, es un estudio que se realiza sin manipular variables, es decir, se limita a “observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernández y cols.; 2010: 149). El diseño experimental, a diferencia del no experimental, es una situación donde el investigador construye una situación a la que se expondrá a los individuos para después evaluar los efectos de esta produce en ellos.

Esta investigación empleó el diseño no experimental, ya que solo se midieron las variables sin modificar o influir en la situación y por consiguiente, en los resultados. El diseño no experimental se clasifica en dos tipos: el transversal y el longitudinal. En

esta investigación se empleó el primero, ya que solo se recopilaron datos una vez a través de las pruebas. En el siguiente apartado se hablará más claramente sobre esto.

3.1.3. Diseño de la investigación.

Anteriormente se mencionó que la investigación siguió un diseño transversal el cual “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar sus incidencias e interrelación en un momento dado” (Hernández y cols.; 2010: 151).

El diseño transversal se divide en tres clases de alcance: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales. En el caso de esta investigación, se empleó un alcance correlacional, el cual se explica a continuación.

3.1.4. Alcance de la investigación.

Esta investigación se auxilia de un alcance correlacional, el cual se define como “la asociación de variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.” (Hernández y cols.; 2010: 81). En el caso de esta investigación se pretende relacionar dos variables (estrés y desgaste ocupacional), después de haberse medido cada una de forma individual.

La correlación de las variables puede ser positiva o negativa. Esto no quiere decir que sea favorable o negativa; en realidad, si los sujetos tiene un nivel similar en

ambas variables, al medirlas, esta será una correlación positiva; será negativa cuando el sujeto posea una variable con un nivel alto y la otra con un nivel bajo. (Hernández y cols.; 2010).

Un ejemplo, en el caso de esta investigación, sería que un sujeto tuviera un nivel elevado de estrés y obtuviera un nivel alto de burnout, a lo cual se le llamaría una correlación positiva. Una correlación negativa sería que el sujeto presentara un nivel alto de estrés y bajo de burnout, en este caso las variables no coincidirían en este sentido.

El alcance correlaciona tiene en cierta medida, un valor explicativo, ya que el hecho de saber que dos variables se relacionan aporta cierta información explicativa. “Cuan mayor sea el número de variables que se asocian en el estudio y mayor sea la fuerza de la relación, más completa será la explicación”. (Hernández y cols.; 2010: 82).

Puede llegar a suceder que las variables estén aparentemente relacionadas pero en la realidad no sea así; a esto se le conoce como correlación espuria. Según Hernández y cols., la correlación espuria es “la aparente asociación de dos variables en una relación que no existe en realidad” (2010: 83). Para detectar este tipo de situaciones, es necesario llevar a cabo una investigación a nivel explicativo, para saber cómo y por qué estas variables están supuestamente relacionadas.

3.1.5. Técnicas de recolección de datos.

Esta investigación empleó una de las técnicas de recolección de datos más objetivas, es decir, las estandarizadas, que son instrumentos ya desarrollados por especialistas en la investigación y que pueden ser utilizados para la medición de variables. alguna de las ventajas de las técnicas estandarizadas consisten en que ya tienen estudios estadísticos que prueban su confiabilidad y validez, lo cual es un requisito indispensable para la validación del proceso de investigación. Las pruebas estandarizadas tienen su propio procedimiento de aplicación, codificación e interpretación.

En el caso de esta investigación, se empleará una prueba estandarizada llamada Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS), diseñada por los autores Cecil R. Reynolds, B.O. Richmond y P. A. Lowe, la cual fue editada en el año 2007.

La escala AMAS está diseñada para adultos de 19 años de edad en adelante y esta estandarizada en México, en una muestra tomada de todo el país. Los parámetros de estandarización que utiliza son percentiles y puntajes T. Tiene una confiabilidad de 0.70, la cual se calculó con el procedimiento alfa de Cronbach. En el caso de la validez, esta prueba está validada a través de tres procedimientos: de contenido, de constructo y concurrente.

La prueba AMAS tiene tres versiones: AMAS-A para adultos en general, AMAS-C para estudiantes universitarios y AMAS-E para adultos mayores. Para trabajadores es conveniente utilizar la AMAS-A, por esta razón, se empleó esta en la investigación. AMAS-A está dividida en una escala de ansiedad total, una subescala de ansiedad

fisiológica, una subescala de inquietud/hipersensibilidad, una subescala de preocupaciones sociales/estrés y una escala de mentira.

En el caso del desgaste ocupacional o burnout se usó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) elaborada por Jesús Felipe Uribe Prado en 2010, fue estandarizada en México, en trabajadores mexicanos adultos y sus resultados solo se dan en puntajes T.

En el caso de la confiabilidad, también se calculó con el procedimiento alfa de Cronbach con un porcentaje de 0.89. La validez se obtuvo por medio de la modalidad concurrente, que se calculó con variables sociodemográficas, laborales y psicósomáticas que la literatura menciona como indicadores o síntomas del burnout. La EDO tiene tres escalas para medir el desgaste ocupacional: la de agotamiento, la de despersonalización y la de insatisfacción de logro, las cuales representan las tres dimensiones del burnout.

Estas dos pruebas estandarizadas se emplearon para medir de forma confiable y válida las dos variables de la investigación. De tal manera, una vez obtenidos los resultados finales, se hizo una comparación de ambas variables para saber si están correlacionadas o no.

3.2. Población y muestra.

Para la aplicación de los instrumentos de medición de ambas variables, se seleccionó una población, de la cual posteriormente se eligió una muestra, ya que las funciones que se realizan en las instituciones gubernamentales demandan mucho tiempo al empleado y esto dificultaba la aplicación a todos los sujetos.

En los siguientes dos apartados se hablará detalladamente de la población y la muestra que forman parte de la investigación.

3.2.1 Delimitación y descripción de la población.

Según Selltiz, la población es "un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (citado por Hernández y cols.; 2010: 174). En la presente investigación, la población fue integrada por los empleados del SAT de Uruapan, esta población fue seleccionada porque el enfoque de la investigación va dirigido a trabajadores de una institución con una cantidad considerable de empleados. El SAT cuenta con ese requisito, además de que en la institución fue bien aceptada la propuesta de investigación.

El personal del SAT de Uruapan tiene las siguientes características: actualmente está integrado por 204 sujetos, de los cuales 110 son mujeres y 94 son hombres. En general, la población se encuentra entre los 22 y 64 años de edad; la mayoría está integrada por contadores y abogados, debido al tipo de funciones que se desarrollan dentro de la institución.

De forma general, estas son las características principales de la población. Por su índole gubernamental, el SAT cuenta con oficinas por todo el país y en total son aproximadamente 35,000 empleados; en este caso se tomó en cuenta únicamente los empleados de la ciudad de Uruapan.

3.2.2. Proceso de selección de la muestra.

Aunque la investigación está aplicada en la población mencionada, únicamente se tomó una muestra de ella. Una muestra es un subgrupo de la población y existen dos clases: las probabilísticas y las no probabilísticas (Hernández y cols.; 2010). En este caso se empleó una del segundo tipo, ya que la elección de los elementos no dependió de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien determinó dicho subconjunto..

En esta investigación se optó por una muestra de la población, ya que fue difícil contar con todos los sujetos debido a la carga de trabajo que desarrollan diariamente.

Para seleccionar la muestra no fue necesario llevar a cabo un procedimiento mecánico ni seleccionarlo con base en una probabilidad, únicamente se cumplió con el criterio de que debe ser una cantidad representativa de la población. En este caso, los 75 sujetos que se evaluaron representan el 36% de la población.

La muestra que se tomó fue de 75 trabajadores, de esta muestra se aceptaron 51 sujetos y 24 se eliminaron debido a la calificación obtenida en la escala de mentira

de la prueba AMAS-A, en la cual no deben tener un puntaje T de más de 56. La muestra integra 25 mujeres y 26 hombres de entre 22 y 60 años de edad.

3.3. Descripción del proceso de investigación.

La realización de este estudio se llevó a cabo siguiendo un proceso en el cual primero se delimitó claramente el tema, las hipótesis y los objetivos a cumplir, para con base en esto, conseguir un fin.

Después de esto, se desarrolló el marco teórico de los dos variables, para ello se emplearon fuentes bibliográficas confiables y actuales, por lo tanto, se da una fundamentación teórica basada en estudios consolidados y teorías al respecto, es decir, todo está fundamentado bibliográficamente.

Una vez que se construyó el marco teórico, se presentó el proyecto a la Jefa del departamento de Recursos y Servicios del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de Uruapan, quien accedió y pidió que se hablara en cada departamento con su debido administrador para pedir la correspondiente autorización.

Ya con las autorizaciones, se aplicaron a los empleados de oficina las dos pruebas psicométricas, ya que los de campo no se encontraban hasta tarde. Una dificultad que se presentó aquí fue que no todos accedieron a contestar las pruebas, así que esto hizo que se redujera el número de sujetos en la muestra.

Ya con los tests aplicados, se prosiguió a calificarlos y después a vaciar los datos que arrojaron en una hoja electrónica de cálculo de Excel para poder calcular los resultados estadísticos necesarios para correlacionar estadísticamente las variables. Una vez que se hicieron todos los cálculos se obtuvieron las conclusiones y se evaluó las hipótesis para saber en cuales escalas se corroboraba alguna de ellas.

De esta manera se llevó a cabo el proceso que para realizar la investigación, de forma que pueda haber confianza en sus resultados.

3.4 Análisis e interpretación de datos.

Los siguientes apartados contienen el análisis e interpretación de los datos estadísticos que arrojaron los cálculos. Estos apartados son los más importantes del estudio, ya que en ellos se explican los hallazgos encontrados y constituyen el resultado final, por lo tanto, con estos datos se llegó a las conclusiones para culminar el estudio.

En los siguientes apartados se explica lo encontrado en los cálculos de cada variable y finalmente, la relación encontrada entre ambas. Los resultados se presentan en tres categorías, las cuales son: el estrés en los trabajadores del SAT de Uruapan, los indicadores del desgaste ocupacional (burnout) en los trabajadores del SAT de Uruapan, y relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional de los empleados del SAT de Uruapan.

3.4.1. El estrés en los trabajadores del SAT de Uruapan.

Se afirma que el estrés 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: 128).

Una vez medida esta variable, en los resultados obtenidos a partir de la prueba AMAS y presentados en escalas de puntajes T, se encontró que la media en el nivel

de inquietud/hipersensibilidad fue de 44. La media es la suma de un conjunto de datos, divididos entre el número de medidas (Elorza; 2007).

De igual modo se obtuvo la mediana, que es de 42, esta medida representa el valor medio de un conjunto de valores ordenados: el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas (Elorza; 2007).

En cuanto a esta escala, la moda fue de 39, este término se define como la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones (Elorza; 2007).

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

Otros puntajes que se obtuvieron fueron los de la subescala de ansiedad fisiológica, encontrando una media de 45, una mediana de 43, una moda de 39 y la desviación estándar fue de 9.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés se encontró una media de 46, una mediana de 45 y una moda de 40. La desviación estándar fue de 9.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 44, una mediana de 42, una moda de 37 y la desviación estándar fue de 9.

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

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que las medidas de tendencia central se ubican dentro de un nivel promedio. Es decir, en general, los sujetos evaluados se ubican dentro de los parámetros normales. Las medidas de dispersión indican que los valores se encuentran próximos a la media aritmética.

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

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

Los resultados mencionados anteriormente muestran que son bajos los porcentajes de sujetos que se encuentran con niveles altos en las cuatro subescalas de ansiedad.

3.4.2. Indicadores del desgaste ocupacional (burnout) en los trabajadores del SAT de Uruapan.

De acuerdo con lo señalado por Cascio y Guillén (2010), el burnout se entiende como una respuesta al estrés laboral crónico. Aunque es algo subjetivo, involucra sentimientos y actitudes del sujeto de forma negativa, así como alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y la organización.

En esta investigación, se midió esta variable a través de la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), en la cual se obtuvieron datos relevantes de acuerdo con cada una de las subescalas predeterminadas en la prueba. Los índices, traducidos a puntajes T, se presentan a continuación.

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 46, una mediana de 48, una moda de 43 y una desviación estándar de 9.

Asimismo, en la escala de despersonalización se cuantificaron: una media de 48, una mediana de 47, una moda de 50 y una desviación estándar de 7.

Finalmente en la escala de insatisfacción de logro se determinó una media de 46, una mediana de 45, una moda de 39 y una desviación estándar de 8.

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

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

En la escala de agotamiento, el 12% de sujetos se encuentra por arriba del puntaje T de 60; en la escala de despersonalización, el porcentaje fue de 4%; por último, en la escala de insatisfacción de logro, el 20%. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

En función de los datos anteriores se puede afirmar que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional evaluados en esta muestra arrojan que los sujetos se encuentran en los niveles promedio en cada escala y que los porcentajes de sujetos con niveles altos de agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro, son escasos, es decir, son pocos los sujetos de la muestra que se encuentran con un alto nivel de desgaste ocupacional.

3.4.3. Relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional de los empleados del SAT de Uruapan.

Diversos autores han afirmado la relación que se da entre el desgaste ocupacional y el estrés. Kahn y Byosiére (citados por Landy y Conte; 2006: 562) aseveran que “las consecuencias psicológicas del estrés incluyen ansiedad, depresión, burnout, tensión laboral e insatisfacción con el trabajo y la propia vida”. Por otra parte Maslach, Schaufeli y Leiter (retomados por Landy y Conte; 2006: 562) definen el burnout como “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 el Servicio de Administración Tributaria de Uruapan, referente a la relación entre ambas variables referidas, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de correlación de 0.55 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre dichas variables existe una correlación positiva considerable, de acuerdo con la clasificación de correlación que plantean 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, en la cual, mediante un porcentaje, se indica el grado en que las variables se encuentran correlacionadas.

Para obtener esta varianza únicamente 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 0.30, lo que significa que entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento hay una relación del 30%.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.16, esto permite señalar que entre las variables mencionadas hay una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.03, es decir, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización hay una relación del 3%.

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.45, lo que significa que entre dichos atributos existe una correlación positiva media.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.20, lo que significa que entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una relación del 20%.

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

En función de lo anterior, se puede afirmar que el nivel de estrés se relaciona de forma significativa con las escalas de agotamiento y de insatisfacción de logro. Se afirma esto, porque se considera estadísticamente significativa una relación a partir del 10% de influencia entre variables.

En contraparte, no se encontró una relación significativa entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización, ya que el porcentaje de relación entre variables fue del 3%, es decir, menor al 10%.

En función de los resultados presentados, se confirma la hipótesis de trabajo que afirma que existe una relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores de desgaste ocupacional que presentan los empleados del Servicio de Administración Tributaria de Uruapan, para las escalas de agotamiento y de insatisfacción de logro. Asimismo, se corrobora la hipótesis nula para la relación entre el estrés y la escala referida a la despersonalización.

CONCLUSIONES

Como conclusiones relevantes, se puede hablar en torno al logro de los objetivos del presente estudio. Los objetivos particulares de carácter teórico, referidos a la conceptualización, enfoques conceptuales, causas y consecuencias de la variable estrés, fueron alcanzados en la descripción y análisis efectuados en el capítulo teórico número uno.

Los objetivos particulares de índole teórica, planteados en relación con la segunda variable de la presente indagación, es decir, a los indicadores del desgaste ocupacional, fueron logrados en el capítulo número dos, en el cual se exponen tanto las aproximaciones teóricas referidas a tal fenómeno, como los principales aspectos de tipo psicológico que el investigador tiene la obligación de conocer.

El objetivo particular de carácter empírico, señalado con el número 5, que plantea medir el nivel de estrés en los empleados del SAT de Uruapan, se alcanzó con la administración del test psicométrico denominado AMAS-A, a la muestra descrita en el apartado correspondiente.

Se puede afirmar, aunado a lo anterior, que el objetivo de campo número seis, referido a la cuantificación de nivel que presentan los indicadores psicológicos que genera el desgaste ocupacional, también fue alcanzada como producto de la aplicación de la prueba psicológica denominada EDO.

La consecución del objetivo general del estudio, el cual plantea establecer la relación existente entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los trabajadores del SAT de Uruapan, fue exitosa gracias al logro de los objetivos particulares ya enunciados.

Como hallazgos fundamentales del presente estudio, se pueden mencionar los siguientes:

1. En cuanto a los niveles de estrés, se encontró que en las cuatro escalas no se encontraron porcentajes preocupantes (30% o más) de sujetos con índices altos.
2. Asimismo, en la medición de los indicadores de desgaste ocupacional, no se encontraron porcentajes preocupantes de sujetos que presenten niveles altos en ninguna de las tres escalas.
3. Finalmente, se concluye que los indicadores del desgaste ocupacional relacionados más significativamente con el estrés, son el agotamiento y la insatisfacción de logro.

BIBLIOGRAFÍA

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

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

Elorza Pérez Tejada, Aroldo. (2007)
Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y la salud.
Editorial Cengage Learning. México.

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

Furnham, Adrián. (2001)
Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones.
Editorial Universidad Iberoamericana. México.

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

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

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

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

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

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

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

Martínez Bravo, Mauricio. (2011)
Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores de
enfermería del Hospital General de Uruapan, Michoacán.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.
Uruapan, Michoacán, México.

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

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

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

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

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

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

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

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

MESOGRAFÍA

Granda Carazas, Eloy. (2006)

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

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

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

“Estrés y Burnout en profesores”

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

Universidad de Córdoba, España.

http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf

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

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

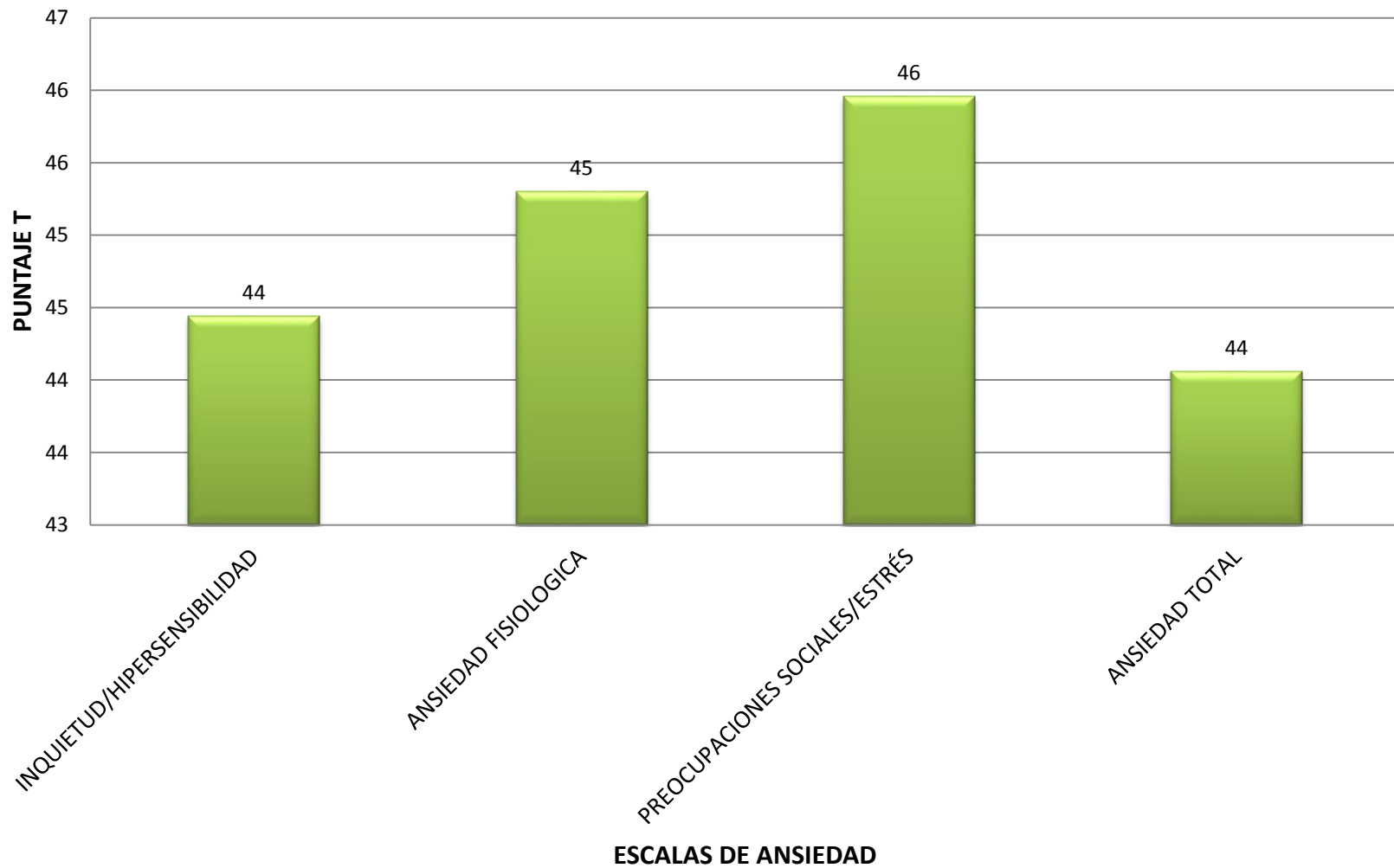
Revista Psicothema, vol. 14, núm. 4, 2002, pp. 828-836.

Universidad de Oviedo, España.

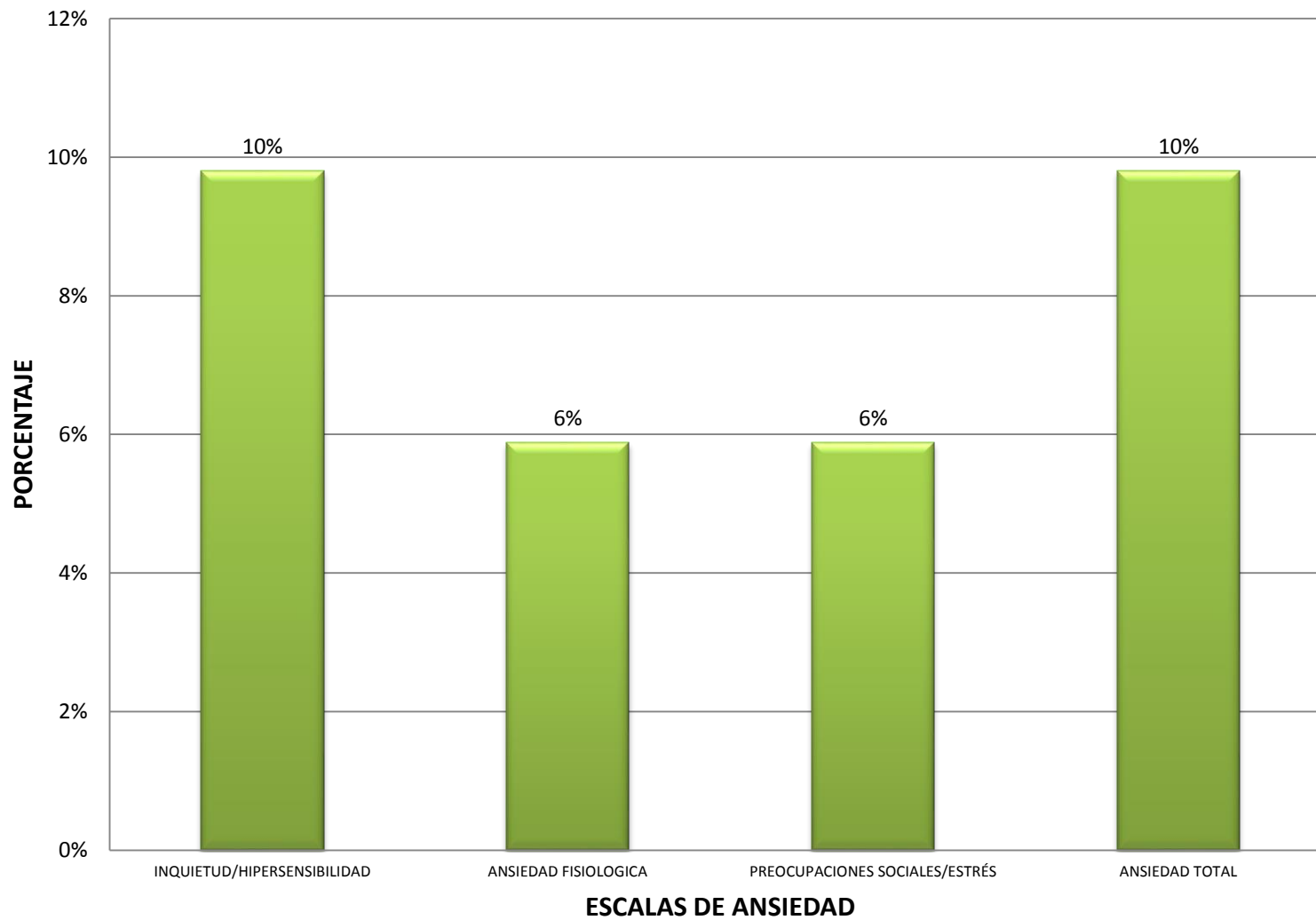
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>

ANEXO 1

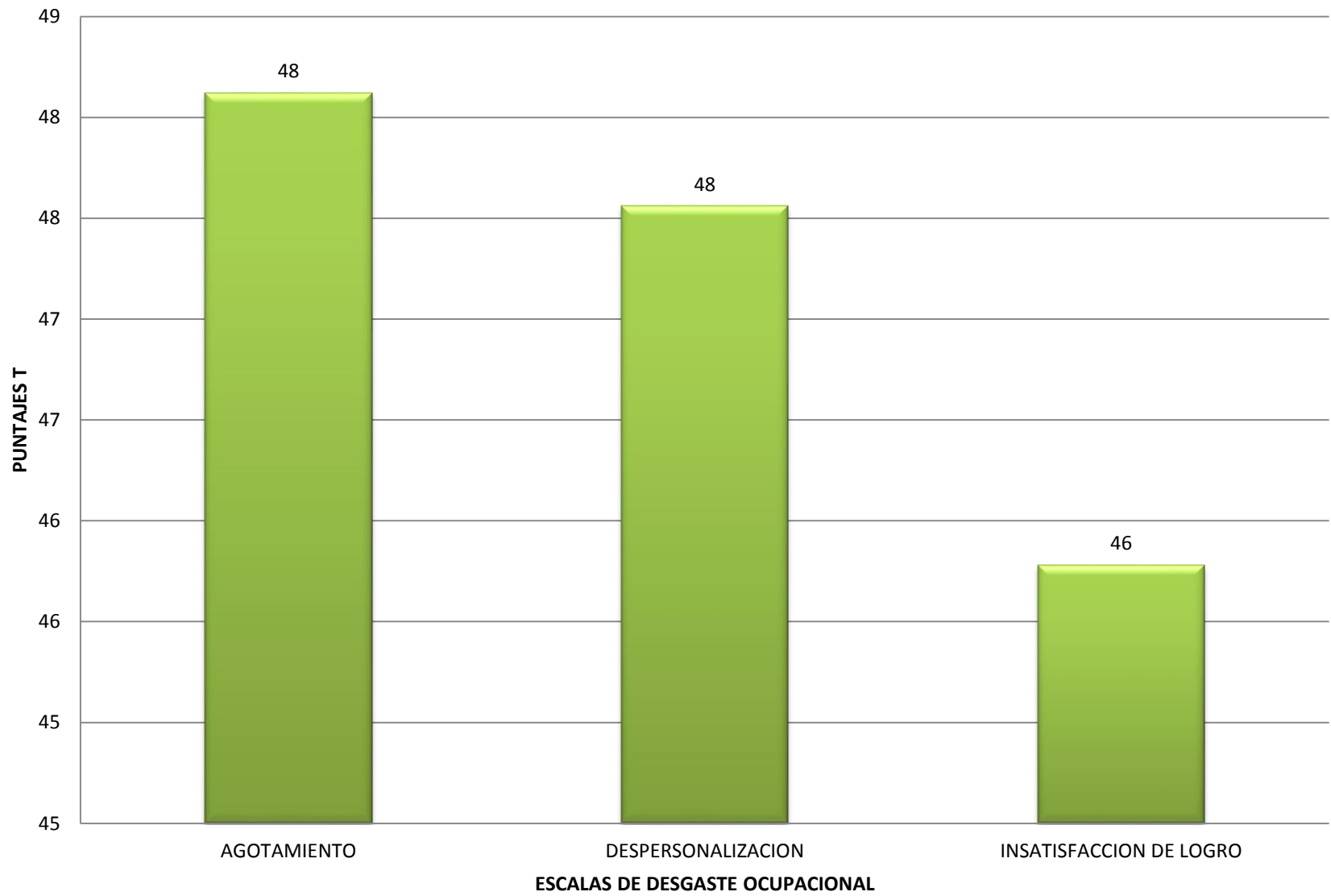
MEDIA ARITMÉTICA DE LA ESCALA DE ANSIEDAD



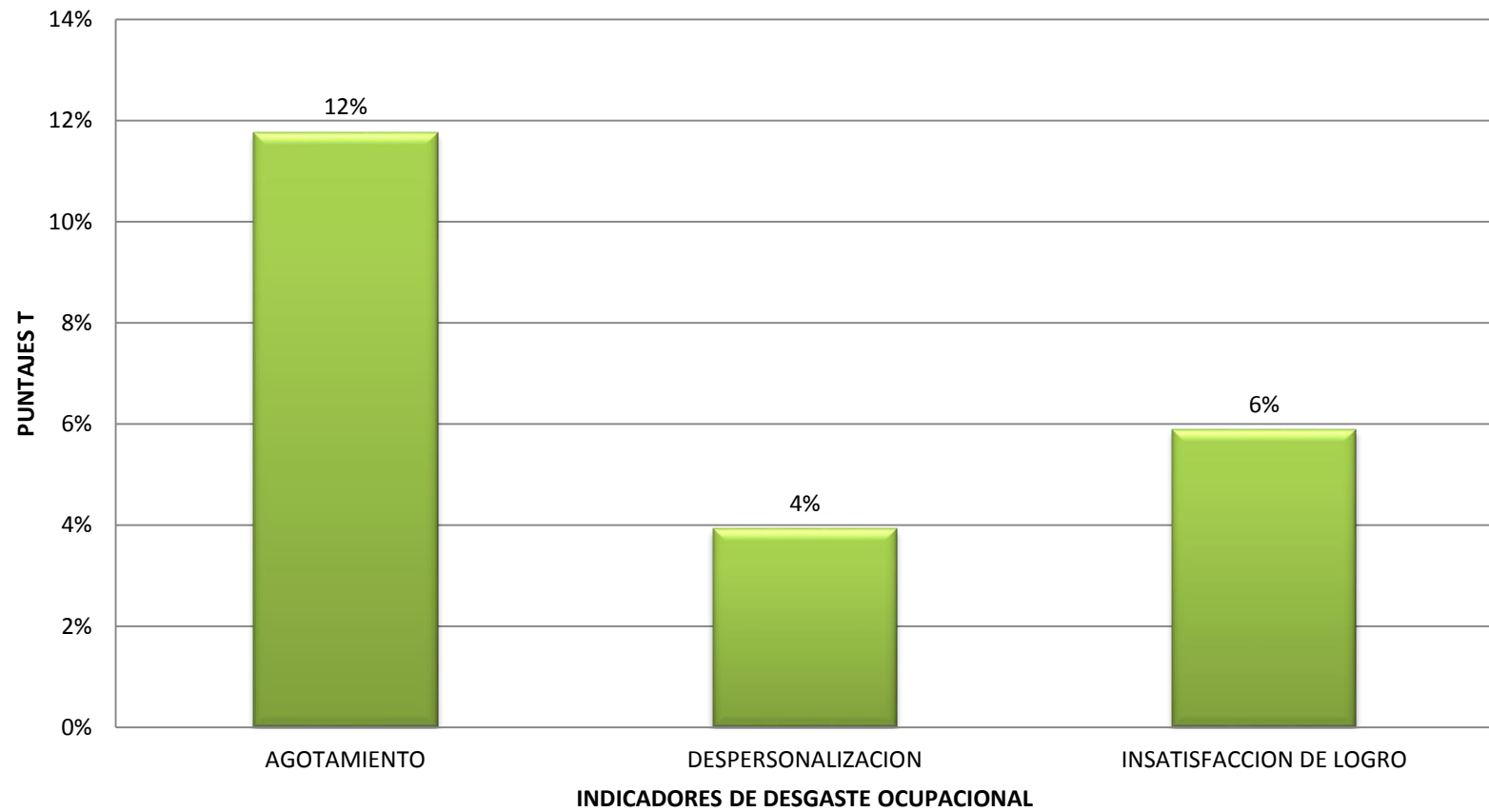
ANEXO 2 PORCENTAJE DE PUNTUACIONES ALTAS DE ANSIEDAD



ANEXO 3
MEDIA ARITMÉTICA DE LA ESCALA DE INDICADORES DEL DESGASTE OCUPACIONAL



ANEXO 4
PORCENTAJE DE SUJETOS CON PUNTAJES ALTOS EN LOS INDICADORES DEL DESGASTE
OCUPACIONAL



ANEXO 5
CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y LOS INDICADORES DEL DESGASTE
OCUPACIONAL.

