



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

INCORPORACIÓN N° 8727-25 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**RELACIÓN EXISTENTE ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL
DESGASTE OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DE URUAPAN,
MICHOACÁN.**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Alejandra Paredes Mejía

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez

Uruapan, Michoacán. 14 de octubre de 2013.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes.	1
Planteamiento del problema.	3
Objetivos.	4
Hipótesis.	5
Operacionalización de las variables.	6
Justificación.	7
Marco de referencia.	8

Capítulo 1. Estrés.

1.1 Antecedentes históricos del estrés.	11
1.2 Enfoques teóricos del estrés.	14
1.2.1 Estrés como estímulo.	15
1.2.2 Estrés como respuesta.	15
1.2.3 Estrés como relación persona-entorno.	20
1.3 Los estresores.	21
1.3.1 Estresores psicosociales.	22
1.3.2 Estresores biogénicos.	23
1.3.3 Estresores en el ámbito laboral.	24
1.4 Procesos del pensamiento que propician el estrés.	25
1.5 Moduladores del estrés.	29

1.5.1 Control percibido.	30
1.5.2 Apoyo social.	30
1.5.3 Tipo de personalidad: A/B.	31
1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardíacos.	33
1.6 Efectos negativos del estrés.	35

Capítulo 2. Desgaste ocupacional (burnout).

2.1 Marco conceptual.	39
2.1.1 Antecedentes históricos del desgaste ocupacional.	40
2.1.2 Perspectivas teóricas.	41
2.1.3 Definiciones del desgaste ocupacional.	42
2.2 Componentes del desgaste ocupacional.	43
2.3 Factores desencadenantes.	46
2.4 Estrategias de afrontamiento.	48
2.5 Medición del burnout.	52
2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral.	53
2.7 Calidad de vida en el trabajo.	55
2.8 Estrés y desgaste ocupacional.	57

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1 Descripción de la metodología.	61
3.1.1 Enfoque cuantitativo.	62
3.1.2 Investigación no experimental.	63
3.1.3 Diseño transversal.	64

3.1.4 Alcance correlacional.	64
3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	65
3.2 Descripción de la población y muestra.	67
3.3 Descripción del proceso de investigación.	68
3.4 Análisis e interpretación de resultados.	70
3.4.1 Nivel de estrés en los trabajadores de Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V.	70
3.4.2 Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.	73
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.	75
Conclusiones.	79
Bibliografía.	81
Mesografía	83
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se examina el vínculo existente entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los empleados de la empresa Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán, ya que en conjunto se han manifestado como uno de los fenómenos psicológicos de la actualidad

Enseguida se abordan los puntos más importantes en cuanto a los términos y su conceptualización.

Antecedentes

El estrés se ha convertido en un término de uso común de acuerdo con Caldera y cols. (2007), puesto que se emplea para describir varias situaciones de la vida cotidiana tales como cansancio, agobio, tensión, inquietud y algunas semejantes a estas; en cuestión al área laboral, puede referirse a circunstancias como exceso de trabajo, presión y desgaste.

En la actualidad existen diversas definiciones de estrés, una de ellas es la que propone la Organización Mundial de Salud, la cual conceptualiza al estrés “como un conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción” (referida por Palmero y cols.; 2002: 424).

Por otra parte, el desgaste ocupacional se comenzó a estudiar bajo el término burnout, derivado de las investigaciones que fueron realizadas del estrés en el ámbito laboral. Moriana y Herruzo señalan que en los años ochenta existió un aumento en las investigaciones sobre el tema, “en las que se define el burnout como la respuesta al estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización, y baja realización de personal” (referido por Moriana y Herruzo; 2004: 598)

El desgaste ocupacional, desde otra perspectiva, se conceptualiza como “una respuesta prolongada ante estresores emotivos e interpersonales crónicos en el trabajo, y es definido en tres dimensiones: de agotamiento, despersonalización e ineficacia” (citado por Arias y cols.; 2006: 49).

Una de las investigaciones sobre la relación del estrés y el desgaste ocupacional es la de Martínez, quien la realizó en Uruapan, Michoacán, en 2011. Su estudio se efectuó en el Hospital General de Uruapan, tomando como muestra las enfermeras de 20 años o más, los resultados concluyeron en que existe una adecuada tolerancia al estrés, por consiguiente, la evitación al desgaste ocupacional; de igual manera, existe un adecuado trato por parte de las enfermeras a los pacientes y familiares

De igual manera, Arias y colaboradores (2006) realizaron un estudio de agotamiento profesional a 142 trabajadores de una institución de salud de tercer nivel en el estado de México, las herramientas de medición que ellos aplicaron fueron:

Inventario de Burnout, Q-LABORS y datos demográficos. En la investigación se encontraron correlaciones positivas entre el desgaste ocupacional y el estrés, la despersonalización, la carencia de logros, la búsqueda de otro empleo y el deterioro de la salud

Estas investigaciones muestran antecedentes importantes que denotan la necesidad de realizar más investigaciones acerca de este tema

En la empresa Plásticos del Cupatitzio S.A. de C.V., de la ciudad de Uruapan, se ha observado que los empleados manejan un alto nivel de estrés por diferentes factores como los horarios de entrada, de salida y los tiempos de descanso, lo cual podría generar diversas consecuencias indeseables.

Planteamiento del problema

En la actualidad existen organizaciones que no manifiestan ningún interés por sus trabajadores y solamente los perciben como objetos que pueden ser cambiados cuando su rendimiento laboral no es el que la empresa requiere, por ello, no se cuestionan las causas por las que los empleados no rinden adecuadamente en su trabajo.

Algunos de los factores que intervienen para que se presenten estas problemáticas son el estrés y el desgaste ocupacional. En la actualidad, se ha mostrado que el estrés es un factor influyente de manera negativa en las actividades

del ser humano, ya que ocasiona algunas disfunciones en las personas y, aunado con el desgaste ocupacional, influyen de forma notable al disminuir el volumen de trabajo que se efectúa normalmente en una jornada laboral.

De esta forma se determina la importancia de realizar investigaciones que relacionen el nivel de estrés con el desgaste ocupacional, puesto que constituyen algunos de los riesgos laborales más importantes en el personal de una organización. En relación con este suceso, se ha manifestado el interés de realizar estudios donde se muestren las posibles soluciones o algunas alternativas.

En la empresa Plásticos del Cupatitzio, se han visto manifestaciones de estrés y agotamiento laboral en los empleados, al igual que la insatisfacción laboral y la desmotivación en relación con el trabajo, lo que puede interpretarse como síntomas del desgaste ocupacional.

Objetivos

La finalidad de esta investigación es la determinación de la correlación existente entre dos variables. De manera explícita, se exponen las siguientes finalidades que guiaron el trabajo teórico y metodológico.

Objetivo general

Determinar la relación existente entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional de los trabajadores de la empresa Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares

1. Conceptualizar el término estrés desde diversas perspectivas teóricas.
2. Analizar las principales causas del estrés.
3. Señalar los tipos de estrés.
4. Conceptualizar el fenómeno del desgaste ocupacional.
5. Evaluar teóricamente las causas del desgaste ocupacional.
6. Explicar los indicadores del desgaste ocupacional.
7. Evaluar el desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V.
8. Medir el nivel de estrés de los empleados de la organización Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V.

Hipótesis

Las explicaciones provisionales representan un elemento fundamental dentro de la investigación, ya que orientan el proceso que se llevará a cabo y permiten llegar

a conclusiones concretas. Las que fueron propuestas para el presente caso, se enuncian a continuación.

Hipótesis de trabajo

El nivel de estrés se relaciona significativamente con el desgaste ocupacional en los empleados de la empresa Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V.

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los empleados de la empresa Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V.

Operacionalización de las variables

La variable estrés fue medida con la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS), la cual fue diseñada para la evaluación del nivel de ansiedad que experimentan los adultos o individuos en su vida cotidiana, tanto en el ámbito laboral como en cualquier otro escenario de su vida. El rango de edades que cubre este instrumento es de los 19 a los 59 años de edad, los autores son Reynolds y cols. (2007).

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

El desgaste ocupacional es un fenómeno que se conceptualiza operacionalmente a partir de la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional del autor Jesús Felipe Uribe Prado (2010) y evalúa el burnout en tres escalas para sendos indicadores: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro

Es un instrumento válido y considerado confiable por la comunidad científica de la psicología; es oportuno mencionar que este test fue desarrollado en un contexto mexicano.

Justificación

La presente investigación beneficiará directamente a las personas encargadas del área de recursos humanos de la empresa Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán, ya que son las principales responsables del rendimiento laboral del personal, específicamente de estar al pendiente de las necesidades o carencias que presenten sus empleados y de este modo, tratar de solucionarlas.

Por otro lado, el campo de la psicología resulta beneficiado con este tipo de información, puesto que en relación con este tema, pocas son las indagaciones que se han realizado. Para los universitarios del área de la psicología, es provechoso tener

a la mano investigaciones que muestren a detalle la relación entre estrés y el desgaste ocupacional, ya que es un problema que está repercutiendo en todos los aspectos de la vida cotidiana.

El contenido investigado es de suma importancia para la sociedad, ya que a partir de ello se conocerá a fondo el concepto de estrés y sus principales causas; también se define el término desgaste ocupacional, así como sus principales indicadores, estos textos permitirán que las personas estén más informadas e identifiquen las señales de este problema.

El investigador es el principal beneficiario de esta exploración, ya que gracias a ello le es posible obtener un amplio conocimiento y además, la experiencia de realizar una investigación y corroborar las hipótesis planteadas al inicio.

Marco de referencia

En el año de 1980, por invitación del Gobernador del Estado de Michoacán, un grupo de empresarios de la región viajaron al continente europeo con deseos de buscar oportunidades de negocios que se pudieran implementar en el Estado de Michoacán y contribuir a su desarrollo. Dentro de ese grupo se encontraba el Sr. Joaquín Barragán Ortega, quien atraído por este tipo de industria en España, decidió emprender esta empresa tomando como modelo una fábrica similar, la cual visualizó en su ciudad natal: Uruapan, Michoacán.

Para la creación de esta empresa fue necesario importar toda la maquinaria; la línea de extrusión fue adquirida en Inglaterra, los urdidores en Japón, los telares en España, y las máquinas de costura en Italia y en los Estados Unidos. Las instalaciones se construyeron enseguida; para la colocación de las máquinas, llegaron técnicos de diferentes países para realizar las instalaciones y verificar el funcionamiento de los diferentes equipos. Se contrató personal obrero y se inició una etapa de pre-operación para capacitar a los operarios.

El 13 de Octubre de 1981, se constituyó legalmente la empresa Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V., con un capital 100% mexicano y socios originarios de esta entidad. Su principal accionista es el Sr. Joaquín Barragán Ortega quien tiene además a su cargo el Consejo de Administración, por contar con una amplia experiencia en este tipo de negocios.

A través de los años y gracias a la participación y esfuerzo de todos los que integran la organización Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V., ha crecido y actualmente se encuentra integrada por cinco plantas, las cuales son: Planta de Cupatitzio, División Arpilla, en donde se fabrica el costal de arpilla, el cual sirve para transportar productos tales como: limón, zanahoria y naranja; Planta Alejandrina, División Moldeo por Inyección, que tiene a su cargo la fabricación de cajas para empaque y de acarreo para diferentes productos, como aguacate y mango; Planta de San Pedro, División Saco de Polipropileno, la cual tiene a su cargo la fabricación del mencionado producto, que se utiliza para el empaque de azúcar y fertilizantes; Planta

de Zumpimito, División Perfil, donde se fabrica el esquinero, que sirve para reforzar la carga de los camiones y así poder fletar y transportar productos.

Por último, se tiene la planta de Cheranguerán, División Reciclaje, la cual tiene como función principal la recuperación de material, es decir, reciclar todo el producto que en un momento dado no cumple con la calidad requerida normalmente y es desperdicio; una vez reciclado, nuevamente se transforma en materia prima y se envía a la Planta Zumpimito, para la fabricación del esquinero. Además, se cuenta con un Taller de Mantenimiento división Maquinado, el cual tiene como principal función el dar mantenimiento preventivo y correctivo a la maquinaria de las cinco plantas.

Cabe hacer mención que la materia prima utilizada es el polietileno y el polipropileno, se cuenta además con pigmento para añadir el color deseado a los productos.

CAPÍTULO 1

ESTRÉS

La presente teoría habla del estrés y la manera en que se ha ido generalizado, ya que cotidianamente se definen solamente sus aspectos negativos y ha adquirido dicha connotación. En realidad, el estrés es un mecanismo adaptativo, un proceso positivo e imprescindible para la supervivencia del ser humano. Estos aspectos y otros concernientes a la variable en cuestión, se exponen de forma detallada en los siguientes apartados.

1.1 Antecedentes históricos del estrés

De acuerdo con Sánchez (2007), desde los inicios de la humanidad el estrés se ha presentado en los seres humanos. En algunas personas se muestra como un factor que impulsa a realizar actividades; en otras situaciones se manifiesta de manera negativa, ocasionando algunas enfermedades físicas y psicológicas.

El término estrés fue utilizado de manera ocasional en el siglo XIV, y era conocido como sinónimo de dureza (Lazarus y Lazarus; 2000). En el siglo XVIII, la palabra estrés obtuvo su primera importancia cuando el físico y biólogo Robert Hooke, analizó las reacciones fisiológicas, psicológicas y sociológicas de los ingenieros y determinó que las exigencias del entorno tienen gran influencia para que se presente el estrés. Hooke realizó la comparación entre la carga que soporta un puente y los

embates mentales que sobrelleva el ser humano. Esta idea resultó tener un valor significativo, ya que la capacidad de los metales para sobrellevar cargas es similar a la facilidad de las personas para sostener el estrés.

“La estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente. Desde el punto de vista, el proceso de sobrevivencia estaría determinado por una interacción entre el ambiente externo y los mecanismos biológicos internos que posee el organismo” (Slipak, citado por Sánchez; 2007: 16).

Cannon, en 1922, estableció el término homeostasis para describir el estado natural de los seres humanos y mencionó que el sistema nervioso central es el controlador de la homeostasis.

“Fue también Cannon quien planteó que los eventos inesperados que provocan emociones pueden desencadenar un tipo de ataque o fuga, lo cual permite identificar la reacción entre lo psicológico o lo biológico” (Sánchez; 2007: 16).

Sánchez (2007) menciona que el estudio científico del estrés inicio con Hans Selye, puesto que sus investigaciones determinaron la reacción inespecífica, fisiológica y adaptativa frente a cualquier impacto que sufra el organismo y produce estímulos heterogéneos que provocan variaciones de tipo endocrino. A esta reacción se le llamo Síndrome General de Adaptación (SGA) que es la preparación normal del organismo para cualquier enfrentamiento o huida.

Durante la Segunda Guerra Mundial, Lazarus y Lazarus (2000) mencionan que surgió un gran interés por el término estrés, ya que los soldados del ejército lo presentaban y esto les estaba ocasionando problemas que en conjunto llamaron fatiga de combate o neurosis de guerra. Después del conflicto referido, el estrés quedó como un fenómeno que se podía presentar en diferentes situaciones de la vida cotidiana.

En la década de los sesenta y setenta, se definió que el estrés es necesario en la vida diaria para movilizar los esfuerzos y enfrentar las problemáticas habituales, por lo tanto, el estrés puede ser una respuesta natural a las exigencias de la vida, lo cual indica que no es del todo perjudicial, aunque existen los casos en los que presentan factores negativos en las personas y el funcionamiento empeora, depende de la vulnerabilidad del sujeto (Sánchez; 2007).

Por lo tanto, el término es estrés “es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales o procesos psicológicos, la cual es al mismo tiempo consecuencia de una acción, situación o evento externo que se plantea a la persona” (Ivancevich y Matteson; 1985: 23).

De acuerdo con lo anterior, se entiende que la evolución del término estrés se ha dado desde décadas pasadas, y se ha definido de diferentes formas pero todas llegan a la misma conclusión: que es un factor que puede provocar problemas físicos y psicológicos dependiendo la persona; de manera más específica, se abordaba este término en el siguiente apartado.

1.2 Enfoques teóricos del estrés

El estrés en la sociedad actual es un término muy común debido al ritmo de vida agitado; no se tiene tiempo para alimentarse saludablemente, cuidar la salud, descansar o compartir con la familia. Existen varios factores que influyen cada vez más, hasta deteriorar en gran medida la salud, el estado de ánimo y tener consecuencias en el trabajo a causa de lo mencionado anteriormente.

Con la finalidad de conceptualizar el estrés en su existencia y naturaleza, Kasl (citado por Travers y Cooper; 1996: 29) indica que se pueden considerar cuatro posibles formas de conceptualizar el estrés:

- “Como algo presente en el medio ambiente;
- como una forma de evaluar ese ambiente;
- como respuesta a las condiciones ambientales;
- como algún modo de interacción entre las exigencias ambientales y la capacidad que tiene el individuo de adaptarse a ellas”.

De manera global, y según la perspectiva de Travers y Cooper (1996), existen tres formas de conceptualizar el estrés: como respuesta, como estímulo y como enfoque interactivo; estas perspectivas tratan de lo mismo, únicamente varían en las definiciones que presenta cada uno y en las metodologías con las que se investiga el fenómeno.

1.2.1 Estrés como estímulo

Esta concepción destaca de los estímulos del medio ambiente son considerados como estresores, en función de que estos pueden alterar o perturbar las funciones del organismo. Por lo tanto, las alteraciones del estrés son consideradas como reacciones o respuestas al medio ambiente.

En lo que concierne al estrés como variable independiente, esto es, como estímulo, cabe resaltar que “los investigadores se han centrado en el estrés como fenómeno externo al individuo, sin tener en cuenta las percepciones individuales, las experiencias, etc. El estrés es así un agente disruptivo ambiental.” (Travers y Cooper; 1996: 29).

Esta concepción del término estrés como estímulo, destaca los factores del ambiente como posibles fuentes de alteración o perturbación al organismo, de esta forma, se dice que un efecto o estímulo es lo que provoca el estrés, manifestándose como una fuerza que actúa sobre el individuo y da lugar a una respuesta producida por la tensión que ocasiona el estímulo.

1.2.2 Estrés como respuesta

En lo relativo al estrés como variable dependiente, es decir, como respuesta, “los investigadores se han centrado en el estrés como respuesta a unos estímulos, como podrían serlo una situación o ambientes molestos: por ejemplo turnos laborales,

entornos perjudiciales. La reacción puede ser fisiológica, psicológica o conductual.”
(Travers y Cooper; 1996: 29).

El estrés como respuesta se manifiesta con reacciones fisiológicas y psicológicas que alteran el funcionamiento normal del individuo, y esto trae repercusiones negativas en su conducta, tanto hacia él como ante los demás.

También este tipo de estrés puede manifestarse en tres esferas que son de suma importancia para el ser humano: cognitiva, emocional y conductual. Estas áreas se explican enseguida, desde el planteamiento de Fontana (1992).

Los efectos cognoscitivos del estrés abarcan:

- Decremento del periodo de la concentración y atención, en el cual se dan dificultades para mantener la reflexión y disminuye la capacidad de observación.
- Aumento de la distractibilidad, ya que con frecuencia se pierde la idea de lo que se está pensando o diciendo.
- Deterioro de la memoria a corto y largo plazo; se reduce el periodo de la memoria, de igual manera, disminuye el recuerdo y el reconocimiento.
- La velocidad de respuesta se vuelve impredecible, ya que se ve reducida, lo cual puede provocar que al querer compensar esto, se tomen decisiones apresuradas.

- Aumento de la frecuencia de errores, esto es el resultado de todo lo anterior, ya que en las tareas cognitivas se incrementan las distracciones y las decisiones se vuelven inciertas.
- Deterioro de la capacidad de organización y de la planeación a largo plazo, el sujeto no puede evaluar de forma correcta y precisa las condiciones existentes ni visualizar sus consecuencias.
- Aumento de los delirios y trastornos del pensamiento, se pierde objetividad y capacidad de crítica, la prueba de realidad es menos eficaz, los patrones de pensamiento se vuelven confusos.

Entre los efectos emocionales del estrés excesivo, se identifican los siguientes:

- Incremento de la tensión física y psicológica: la capacidad para relajar el tono muscular es menor, así como la capacidad de sentirse bien, de detener las preocupaciones y controlar la ansiedad.
- Aumento de la hipocondría: se desvanece la sensación de bienestar y de salud, asimismo, se imaginan y/o inventan enfermedades que se agregan a las reales, que fueron provocadas por el estrés.
- Aparecen cambios en los rasgos de personalidad: se pueden manifestar cambios drásticos en la conducta del sujeto, ya que puede comportarse de manera contraria a como siempre lo había hecho. Por ejemplo, las personas preocupadas pueden volverse indiferentes, así como las pesimistas pueden volverse autoritarias.

- Aumento de los problemas de personalidad existentes: en el individuo empeora la ansiedad, la actitud defensiva y la sobresensibilidad.
- Debilitamiento de las restricciones morales y emocionales: se ven afectados los códigos de conducta, ya que se atenúan, se da un descontrol en los impulsos sexuales, o por el contrario, estos pueden volverse exageradamente rígidos. También aumentan las explosiones emocionales.
- Aparecen depresión e impotencia: esto porque el ánimo de la persona baja y se desmoraliza, surge una sensación de incapacidad que influye tanto en los acontecimientos de la vida, como en los sentimientos de la persona acerca de sí misma o de quienes la rodean.
- Pérdida repentina de la autoestima: se presentan sentimientos negativos en donde la persona se siente incompetente y se autodesvaloriza.

Finalmente, los efectos conductuales generales del estrés excesivo incluyen:

- Aumento de los problemas del habla: pueden aparecer en personas que no estaban afectadas, o pueden desarrollarse en las que ya los presentaban. Esas dificultades pueden ser tartamudez, farfulla y vacilación.
- Disminución de los intereses y el entusiasmo: la persona olvida sus metas y objetivos, deja de lado los pasatiempos que acostumbraba y puede deshacerse de pertenencias que estimaba.

- Aumento del ausentismo: se prolongan las faltas y retardos al trabajo y/o escuela mediante diversas excusas o justificándose con enfermedades reales o inventadas.
- Incremento del consumo de drogas: se observa en el sujeto mayor ingesta de sustancias adictivas como el alcohol, la cafeína, la nicotina, y algunas otras drogas prescritas o ilegales.
- Descenso de los niveles de energía: sin razón alguna, la energía puede caer de un día para otro o incluso, de un momento a otro.
- Alteración de los patrones del sueño: se presentan dificultades para conciliar el sueño o para permanecer dormido por periodos mayores a cuatro horas continuas.
- Aumento del cinismo acerca de los clientes y de los colegas: la persona tiende a culpar a los demás.
- Se ignora la nueva información: se rehúsa a aceptar los cambios o los nuevos reglamentos, incluso, aunque estos le sean útiles.
- Las responsabilidades se depositan en los demás: la persona se desliga de sus compromisos, principalmente de los desagradables, y se limita a realizar los que le son más fáciles.
- Se resuelven los problemas a un nivel cada vez más superficial: la persona no analiza a profundidad el conflicto, por lo que no le da una solución correcta, sino provisional.
- Aparecen patrones de conducta excéntricos: la conducta en la persona es impredecible, ya que no se comporta como acostumbra.

- Pueden hacerse amenazas de suicidio: esto se observa a través de las expresiones de la persona, en las que hace referencia a sus deseos de morir.

Los efectos antes descritos pueden variar de una persona a otra, al igual que el nivel de afectación. La aparición de los síntomas constituye el indicador de que el individuo ha alcanzado o, por lo menos, está por alcanzar la etapa de agotamiento.

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

Travers y Cooper (1996) señalan que una parte significativa de los investigadores del estrés lo conceptualizan como la interacción de la persona con su entorno, por lo cual se refieren a dicha condición como el grado de adaptación de la persona a su contexto, en sí no es estresante, sino la relación que se establece entre estos elementos.

“Este punto de vista subraya la importancia del modo en que los individuos perciben esas situaciones que se les imponen, y su modo de reaccionar ante ellas, por lo tanto, refleja una falta de cohesión entre el individuo y su entorno, sus antecedentes y estímulos: es un enfoque de estímulo- respuesta.” (Fisher, citado por Travers y Cooper ;1996: 29).

El entorno se llega a convertir en estresor de acuerdo con la valoración cognitiva que el sujeto hace de ella, sin embargo no todas las situaciones son estresantes para todos los individuos, dado que depende de la madurez intelectual que posean. Esto indica que se analiza el sentido de la acción social desde la perspectiva de los participantes que estén en el momento.

1.3 Los estresores

Existen estresores internos, que son propios de las características particulares del individuo, como por ejemplo, si es introvertido o estructurado; se identifican también estresores externos, que son ajenos a las características personales, como la sobrecarga en el trabajo o la ambigüedad en el rol.

Los estresores dependen de la valoración que hace la persona de la situación que puede presentarse como amenazante para ella o no. De manera que pueden presentarse situaciones que para ciertos individuos pueden ser estresores y para otros, no.

Por lo tanto, “los estresores son sucesos medioambientales reales o imaginarios, que configuran las condiciones para elicitación de las respuestas de estrés.” (Palmero y cols.; 2002: 431).

Según estos autores existen, dos tipos de estresores: los psicosociales y los biogénicos, estos se explican en el siguiente apartado.

1.3.1 Estresores psicosociales

Los estresores psicosociales aluden a los cambios drásticos que sufren las personas a lo largo de su vida, como ejemplos están: el ser víctima de violencia, terrorismo, catástrofes naturales, problemas de salud y en algunos casos, el presentar alguna cirugía; estos cambios afectan el organismo del ser humano a través de la percepción y la experiencia que tiene la persona, ya que pueden ser situaciones traumáticas.

Este tipo de estresores se distingue porque afecta a un amplio número de personas, aunque se puede presentar el caso de que afecte a un solo individuo. Cabe aclarar que el número de afectados no influye en la capacidad perturbadora que presenta el acontecimiento.

Los estresores pueden manifestarse de distintas maneras y causar el mismo efecto traumático en las personas, ya que las consecuencias se mantienen en el tiempo y de forma prolongada, un claro ejemplo de esta situación es el encarcelamiento, que es por mucho tiempo, o un temblor, que se presenta de manera rápida y su capacidad perturbadora es similar en las personas.

1.3.2 Estresores biogénicos

Este tipo de estresores actúa directamente desencadenando o causando el estrés, no utilizan los mecanismos de valoración cognitiva, sino que actúan de forma directa en los núcleos activadores neurológicos y afectivos, algunos ejemplos de estos estresores son:

1. Cambios hormonales en el organismo, que es la presencia de la pubertad; esto incluye las modificaciones que presenta el cuerpo de los seres humanos en esta etapa, como el funcionamiento de los órganos sexuales. Estos cambios, por su notoriedad, producen estrés.
2. Ingestión de determinadas sustancias químicas, como algunas drogas, anfetaminas, nicotina, cafeína, entre otras.
3. Reacción a determinados factores ambientales como lo son dolor el calor o el frío extremo.
4. Reacciones alérgicas, que son parte natural del mecanismo de defensa de todo ser humano. Las alergias se relacionan con el estrés en función de que se requiere de grandes cambios de energía para luchar en contra de lo que el cuerpo considera como dañino.

1.3.3. Estresores en el ámbito laboral

Se puede definir como estresor a cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo y que provoca una respuesta de estrés dentro del área laboral (Cascio y Guillén; 2010).

Los efectos de estos estresores pueden ser: ausentismo, aumento de accidentes, rotación de personal, disminución de productividad, conflictos personales, así como actividades negativas hacia el trabajo y hacia la organización.

El estrés dentro del ambiente laboral no es del todo un suceso negativo, ya que hay personas cuyo trabajo es más efectivo bajo un nivel de estrés equilibrado.

Algunos de los estresores que se presentan con mayor frecuencia en el ámbito laboral son: ambiente físico, contenido de las tareas a realizar, demandas de trabajo, relaciones interpersonales, al igual que problemas familiares con los cónyuges o con los hijos.

1.4 Procesos del pensamiento que propician el estrés

Estos procesos son distorsiones cognitivas que aunque son irracionales, se manifiestan con un alto grado de credibilidad para las personas; estas escenas tienden

a ser reiterativas, a tal grado que impiden evaluar adecuadamente los eventos reales que suceden.

Ellis (citado por Powell; 1998) menciona que existen once formas o ideas irracionales que son más comunes en las personas perturbadas emocionalmente o psicológicamente; se dice que las siete primeras ideas favorecen de manera prominente el desarrollo de la ansiedad, las otras cuatro están más encaminadas a producir hostilidad.

1. Obtener la aprobación y el amor de todas las personas: Esta idea es irracional, ya que nadie podrá obtener el amor y la aprobación de todas las personas del universo, esto quiere decir que entre más se esfuercen los individuos por alcanzar este objetivo, manifestarán un alto grado de ansiedad, frustración llegarán a ser más autodestructivos.
2. Ser una persona competente y exitosa: Esta distorsión tiene un objetivo imposible de alcanzar y tiene como consecuencia la tendencia a realizar esfuerzos excesivos, a mantener un temor constante al fracaso y un complejo de inferioridad. Estos esfuerzos compulsivos pueden llegar a ser enfermedades psicosomáticas o manifestar pensamientos de que se ha perdido el control de su vida. Lo más recomendable es buscar el propio bienestar y satisfacción.

3. La propia felicidad no depende de uno mismo: Es desde luego una mentira, es una barrera para evitar desafíos y responsabilidades, puesto que es más fácil ser mártir que examinar la situación que se está viviendo y hacer lo que se pueda. Una persona racional sabe que las fuerzas a los sucesos externos no determinan la felicidad del sujeto, tiene que ver más con las actitudes que él presenta; la felicidad o la infelicidad se derivan de la manera en que se perciben los eventos que suceden en el entorno.

4. No es posible suprimir la influencia del pasado: Esta distorsión señala que las personas no son capaces o que les resulta sumamente difícil aprender nuevos hábitos, a menudo se emplea esta distorsión para para evadir un cambio. La mayoría de las personas conocen la importancia del pasado y de sus influencias, pero también son conscientes de que pueden cambiar las percepciones de su visión original.

5. Solo existe una solución para cada problema: Esta idea no es verdadera puesto que no existe exclusivamente una solución perfecta para cada uno de los problemas que se presenten en la vida. Fracasar en el intento de obtener una solución a los problemas ayuda a aprender y a crecer, un individuo racional sabe que existen opciones y alternativas para solucionar los conflictos que puedan presentarse.

6. Se debe estar siempre en guardia y preparado para lo peor: Existe un engaño en este pensamiento irracional, que es el pensar que la preocupación y la ansiedad ayudan de alguna manera, pero en realidad

dificultan la evaluación objetiva del posible peligro. La ansiedad que se experimenta induce a una situación temida y el miedo que se vive provoca que la percepción los eventos desagradables sea de forma desproporcionada. Las personas racionales en este tipo de pensamientos no presuponen que tal tragedia ocurrirá, y actúan ante estas situaciones, de manera gradual y prudente.

7. Debería existir alguien más fuerte que uno mismo en quien apoyarse: Esta idea es una distorsión exagerada de dependencia que tiende a reemplazar la independencia, la autodeterminación, y la expresión de sí mismo por ser dependiente de alguien más. Las personas racionales tienden a tomar sus propias decisiones y tener sus propias responsabilidades, desde luego están dispuestas a aceptar ayuda de alguien más, pero esto no significa que cederán su vida a la otra persona, por el contrario, están dispuestos a enfrentar sus propios riesgos y si llegan a fallar, seguirán intentando por ellas mismas.
8. Si las circunstancias no funcionan como se ha planeado, el resultado será terrible: Es una actitud irracional desanimarse porque las situaciones no funcionaron como se tenía planeado en un principio, esta actitud induce a la frustración, volviéndola un estado normal para la persona; el enojarse empeora la situación y hace que todas las particularidades giren alrededor de una planeación, condicionando la satisfacción y al felicidad. La persona racional trabaja sobre planes, pero improvisará cuando sea necesario,

desarrolla tolerancia a la frustración y aprende a disfrutar las posibilidades de aprendizaje y conocimiento en situaciones difíciles.

9. Lo mejor es evitar ciertas responsabilidades: Esta idea irracional radica en ignorar situaciones de responsabilidad, de manera que el sujeto no es consciente de que en realidad, lo que está logrando es alargar los problemas, además de perder el respeto y la confianza en sí mismo. Una persona racional emplea sus energías haciendo lo que se puede y no en tratar de idear escapatorias, trata de aprender de los fracasos y busca la manera de no caer en las mismas trampas. Asume satisfactoriamente sus responsabilidades y no las evita.

10. Las personas irresponsables deben ser acusadas y castigadas: Esta idea asume que se tiene la capacidad de juzgar la responsabilidad, la conciencia y el conocimiento de los demás, pero esta manera de pensar puede ser perjudicial porque puede ser el resultado de la demencia o la ignorancia. Las personas racionales saben que no deben juzgar a las personas, sino los asuntos.

11. Las personas deben preocuparse mucho por los problemas de los demás: Esta idea reside en la propia auto-destructividad e impaciencia por los problemas que sufren los demás, esto significa negarse de manera sana a ser empático. La forma adecuada de mostrar empatía con los demás es

hacer lo que se pueda y lo que se necesite sin perder el equilibrio ni la paz mental.

Estas once categorías muestran la manera racional e irracional de cómo actuar para evitar situaciones de estrés que provoquen algún daño en la salud.

En el siguiente apartado se hablará de los moduladores del estrés: el control percibido y el apoyo social, así como los tipos de personalidad (A y B), y sus consecuencias sobre la salud.

1.5 Moduladores del estrés

Existen diversos factores que propician el desencadenamiento del estrés, los cuales son denominados como moduladores, es decir factores que pueden determinar o predecir cuál será el camino que tome el proceso del estrés y las repercusiones que genere en la salud.

Existen moduladores de carácter social, como el hecho de ayudar a alguien en alguna adversidad que tenga, y los moduladores de tipo individual, que son las creencias, experiencias y los rasgos de personalidad que tiene cada sujeto. Los moduladores existen en todas las personas aunque no estén sometidas al estrés.

1.5.1 Control percibido

Según Palmero y cols. (2002) el control percibido tiene grandes efectos sobre la conducta del ser humano, un ejemplo de esto es cuando la persona cree que tiene el control sobre cualquier situación del entorno; esta situación, incluso si no corresponde a la realidad, hace que los niveles de estrés bajen, ya que la persona se siente segura de lo que pueda pasar.

La percepción del control es una creencia general de cómo es capaz la persona de controlarse ante cualquier situación.

1.5.2 Apoyo social

De acuerdo con Palmero y cols. (2002), el apoyo social es el mediador entre los sucesos vitales y las enfermedades, además, reduce de manera considerable los niveles del estrés, también se dice que si se muestra un bajo nivel de apoyo social, incrementa la vulnerabilidad ante las enfermedades físicas y mentales.

El apoyo social está estrechamente relacionado con la salud, ya que reduce el impacto negativo de las fuentes de estrés, además, elimina o reduce la señal del estresor, también ayuda al individuo a afrontar la situación estresora y relaciona las situaciones del pasado con las del presente.

Los estresores y la forma en que las personas los perciben y reaccionan ante ellos, da pie a dos tipos de personalidades, que son A y B, las cuales se detallan en el siguiente subtema.

1.5.3 Tipo de personalidad: A/B

La teoría de los dos diferentes tipos de personalidad, A y B, describe un patrón de comportamientos diferentes, esta teoría ha llamado la atención a todas las personas interesadas en el tema.

Ivancevich y Matteson (1985) definen los tipos personalidad como un estilo conductual, en este sentido, mencionan las características más sobresalientes de cada una.

Las personas del tipo A tienen mayor peligro de padecer enfermedades coronarias, problemas psicosomáticos y presentar estados de ansiedad; estos rasgos se concretan en una persona obstinada, en busca de la perfección, el trabajo es su centro vital.

Las características que lo distinguen incluyen levantarse muy temprano, siempre tiene prisa o urgencia, come rápidamente y no mastica bien los alimentos, se involucra en muchos proyectos que tienen fechas límites, le gustan las comidas muy saladas o condimentadas; puede ser negligente con muchos aspectos, menos con el

trabajo; se impacienta ante los obstáculos para alcanzar una meta, mira permanentemente el reloj, se compromete en muchas actividades, buscar triunfar, sobresalir, habla fuerte, muy rápido y se come algunas de las palabras, también maneja a gran velocidad.

“Las principales facetas de la conducta tipo A incluyen un sentido crónico de la urgencia del tiempo, con una orientación impulsiva y competitiva que puede incluir una hostilidad escasamente escondida, un fuerte disgusto a causa del ocio e impaciencia crónicos, con las personas y situaciones que percibe como barreras para mantener altos niveles de logro de metas.” (Ivancevich y Matteson; 1985: 203).

Las personas con personalidad tipo B son bastante menos vulnerables a sufrir ansiedad que otras personas, no muestran ambiciones ni son dominantes, dejan que las situaciones sigan su curso sin preocuparse en exceso. Esto no indica que nunca se muestren nerviosos o angustiados si la situación les desborda, pero en general tienen un temperamento moderado.

Los individuos del tipo B son informales, seguros de sí mismos, relajados, agradables, están muy motivados, son pacientes y realizan sus tareas en una forma eficiente y tranquila. Saben escuchar, transmiten menos señales de ansiedad y les afecta menos el estrés, ya que no son competitivos ni tienen la urgencia inflexible del tiempo.

Algunas de las actitudes que presentan estas personas son: dormir hasta tarde, comer pausadamente, se toman su tiempo, no se afanan, no se preocupan, tienen una actividad muy regular y tranquila, no se interesan por competir y hablan pausadamente.

1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos

La conducta tipo A es una característica ampliamente estudiada y basada en la persona, se ha descubierto que tiene una estrecha relación con los estilos de conducta en la forma en que actúan como modificadores de la respuesta personal en función del estrés. La conducta tipo A es descrita como un complejo conjunto de emociones.

Watts y Cooper (citados por Travers y Cooper; 1996) mencionan que para identificar una persona de tipo A son necesarias estas características.

1. Sentir o manifestar impaciencia por el ritmo en que suceden los acontecimientos, apresuran la forma de hablar de los demás y terminan frases del hablante.
2. Elevan el ritmo de su lenguaje, esto habla de una agresividad subyacente y una impaciencia por no perder tiempo hablando.

3. Todas sus labores las realiza de forma apresurada, como comer o caminar.
4. Procuran realizar dos labores al mismo tiempo.
5. Muestran tics nerviosos, mantienen los puños cerrados, dan golpes a la mesa o a cualquier objeto y enfatizan lo que dicen.
6. A menudo tienden a girar la conversación en torno a ellos y si esto no les funciona, hacen como que escuchan, pero realmente no lo están haciendo.
7. Se sienten culpables cuando intentan relajarse o estar unas horas sin hacer nada.
8. No perciben las situaciones interesantes o conmovedoras que les pasan durante el día.
9. Mantienen un sentido crónico de urgencia y tienden a organizar más actividades con cada vez menos tiempo.
10. No se sienten atraídos por los de su mismo tipo y si llegaran a estar juntos, son muy competitivos entre ellos.

La personalidad tipo A la mayoría de las veces muestra problemas cardiacos, uno de los más graves es el mencionado por Ivancevich y Matteson (1985) el cual es

la hipertensión, que es una enfermedad que se presenta en los vasos sanguíneos, la cual se manifiesta porque la sangre fluye a una presión elevada por las arterias.

Estas características son para todas las personas en general, se pueden presentar en cualquier ámbito social, laboral o familiar, puede ser que el sujeto no se percate de que las está viviendo.

1.6 Efectos negativos del estrés

En algunas ocasiones las personas no son conscientes de su condición de estrés, puesto que es tan común en su vida mantener niveles altos de esta característica, que se convirtió en algo habitual en ellos, ya que la misma molestia o enfermedad que presentan continuamente cubre al estrés, pero esto no significa que no les esté afectando al organismo.

Según Ivancevich y Matteson (1985), existen diversas enfermedades relacionadas con el estrés entre ellas están:

1. Hipertensión: la cual es una enfermedad que se presenta en los vasos sanguíneos, la cual se manifiesta porque la sangre fluye a una presión elevada por las arterias, la manifestación del cuerpo ante los estresores es comprimir las paredes arteriales y aumentar de este modo la presión. Cuando el estado de alerta pasa, la presión debe volver a su normalidad,

pero si el estrés se prolonga inconscientemente, la presión puede permanecer a niveles anormalmente altos.

2. Úlceras: se manifiestan como lesiones inflamatorias en el recubrimiento del estómago o intestino, las causas de este problema están en la variación de los niveles de cortisona. Esta sustancia generalmente se fabrica cuando se aumentan los periodos de estrés, pero cuando estos se prolongan, pueden crear fácilmente un ambiente perfecto para la creación de lesiones inflamatorias.
3. Diabetes: es una enfermedad grave que implica deficiencias de insulina, además, sus víctimas tienen como consecuencia el no poder absorber suficiente azúcar de la sangre. El estrés influye de manera negativa en la diabetes, ya que incrementa el nivel de azúcar en la sangre y eleva la secreción de insulina, si el estrés perdura por mucho tiempo, el páncreas puede debilitarse, dando como consecuencia una deficiencia permanente de la hormona mencionada.
4. Las jaquecas son el resultado de la tensión muscular y aumentan cuando la persona está expuesta a estresores por un largo periodo; como ya se ha mencionado, la jaqueca es un estresor que produce una mayor tensión muscular y esta a su vez, aumenta la severidad y duración del malestar.
5. El cáncer: quizás sea una de las palabras más utilizadas y que más preocupa cuando se habla de salud. El cáncer es una enfermedad

provocada por un grupo de células anormales que proliferan sin control y se multiplican de manera autónoma, invadiendo localmente y a distancia otros tejidos. En general tiende a llevar a la muerte a la persona afectada, si no se somete a un tratamiento adecuado. Se ha comprobado que la respuesta ante los estresores trae como consecuencia algunas alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico, lo cual impide que las células malignas sean eliminadas antes de que se reproduzcan, como normalmente sucede en un individuo sano.

Es posible que existan más efectos negativos aunados al estrés que produzcan daños fisiológicos y psicológicos, como los que se mencionaron anteriormente, sin embargo, en este capítulo se muestran aquellos que cuentan con el debido sustento teórico.

Se puede decir que el estrés se manifestó con mucha potencia en las últimas décadas y en todos los aspectos de la vida de una persona, ya que se hace presente en el hogar, con los amigos, en el trabajo y consigo mismo por aspectos que no se logran satisfacer.

El estudio de este tema brinda información para conocer las diferentes personalidades de los individuos, así como establecer cuáles son más propensas a sufrir estrés, aunado a diversas características alarmantes que indican si una persona

ya es víctima del estrés, así como una definición completa y comprensible para los lectores.

Una vez abarcados los aspectos teóricos relativos a la variable independiente, se examinarán en el título siguiente los pormenores que conciernen al desgaste ocupacional, que funge como variable dependiente en esta investigación.

CAPÍTULO 2

DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)

En el presente capítulo se muestran los avances históricos que se han presentado en el estudio del burnout desde diversas perspectivas teóricas, de igual manera se manejan algunas definiciones que se le han ido otorgando a este fenómeno, así como los componentes que se presentan en él, los factores desencadenantes y algunas estrategias de afrontamiento.

Por otro lado, se describe la forma de medición de del burnout y los cambios que se han realizado al respecto, se muestra cómo es un trabajador satisfecho y uno que sufre insatisfacción laboral, la calidad de vida que puede llevar y por último, la correlación teórica entre el estrés y el desgaste ocupacional.

2.1 Marco conceptual

En este apartado se dará una referencia sobre el concepto burnout, sus antecedentes históricos y perspectivas teóricas, para conocer de manera más clara este término y ver los avances que han presentado en su estudio.

2.1.1 Antecedentes históricos del desgaste ocupacional

Los tradicionales modelos de salud mencionan que cada enfermedad tiene su propia cura e incluyen que se deben realizar campañas de prevención y promoción de la salud, para mejorar el bienestar biológico, social, y psicológico.

El conocimiento del término burnout se dio en 1974 por Freudenberger, quien lo utilizó por primera vez para referirse a los a los problemas de los servicios sociales. Al paso de tres años, Maslach lo difundió en el congreso anual de la Asociación Psicológica Mexicana para referirse a la situación que estaban viviendo los trabajadores de los servicios humanos, ya que cada vez era más agotante realizar lo mismo que estaban haciendo durante varios (Cascio y Guillén; 2010).

En noviembre de 1981, en la ciudad de Filadelfia, se realizó la primera Conferencia Nacional acerca de Burnout, en la cual se señalaron algunas consideraciones de este síndrome:

1. Mayor importancia a los servicios humanos, ya que estos se han convertido en agentes de bienestar individual y colectivo.
2. Excesiva exigencia a las personas que realizan servicios sociales, educativos y sanitarios.

3. Reconocimiento de los efectos negativos del estrés tanto en las personas como en los entornos.

Al inicio, la atención se centraba en personas que realizaban estas labores como psiquiatras, psicólogos, profesores, personal de enfermería y trabajadores sociales, puesto que las jornadas de trabajo son largas y la presión que soportan conduce al desgaste ocupacional, como consecuencia de ello, el organismo pierde la capacidad de afrontarlas.

2.1.2 Perspectivas teóricas

En 1984, Freudenberger inicio el estudio del tema. Distintos autores desarrollaron dos teorías explicativas del desgaste ocupacional, que son:

1. Perspectiva clínica: Tonon (2008) menciona que este enfoque comprende al desgaste ocupacional como el estado al que la persona llega como producto del estrés laboral que vive continuamente.

Guillén y Guil (2000) mencionan que este enfoque es el estado que resulta de frustrarse por el intento de lograr una serie de expectativas inalcanzables, el cual lleva a la fatiga emocional, física y psíquica; también provoca sentimientos de limitación e inutilidad, falta de interés laboral y baja de autoestima.

2. Perspectiva psicosocial: Tonon (2008) lo considera como un proceso que se desarrolla mediante la interacción que se produce con el entorno laboral en la que la persona se desenvuelve y las características personales que posee. Este enfoque tiende a ser más de adaptación a las situaciones que se estén viviendo.

En este sentido, “la diferencia de estos dos enfoques es clara, ya que el primero analiza el problema en tanto estado personal y el segundo lo analiza como en tanto proceso dinámico, producto de la interacción entre varios factores.” (Tonon; 2008: 38).

2.1.3 Definiciones del desgaste ocupacional

Al paso del tiempo, el desgaste ocupacional (burnout) ha adquirido algunas definiciones, entre ellas está la de Colombo y Muruaga (2006), la cual menciona que el burnout en sentido estricto significa “quemado” y se puede asociar con algunas expresiones como fundido, agotado, o expresiones personales como “no doy más”, “tirar la toalla”, “llegar a su límite”, de manera que incluso se pone en riesgo la integridad física y emocional de las personas.

Se han propuesto varias conceptualizaciones para definir el burnout, pero ninguna ha tenido una aceptación general, los diversos autores que la estudian han coincidido en que es un proceso de desarrollo gradual.

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), este proceso comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, asimismo, esto va generando sobrecarga en los trabajadores, después estos manifiestan mecanismos de defensa que absorben su estrés y que los lleva a una separación psicológica del trabajo y los hace presentar síntomas de apatía, escepticismo e intransigencia.

Maslach, en 1982, define al burnout como una combinación de circunstancias entre agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, que surgen de manera paulatina, donde se presentan síntomas físicos como la fatiga, cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales y pérdida de peso; también se muestran los síntomas conductuales que a través del ausentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas y comportamientos de alto riesgo; por último, se presentan los síntomas de tipo cognitivo afectivo, esto incluye irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo e indecisión (referida por Cascio y Guillén; 2010).

Las definiciones del síndrome del burnout son claras, pero un factor importante que se debe conocer son sus componentes, los cuales se explican a continuación.

2.2 Componentes del desgaste ocupacional

El síndrome del burnout manifiesta una gran importancia para las organizaciones en la actualidad, puesto que su sintomatología de agotamiento, la

despersonalización y la ineficacia de los individuos pueden generar efectos graves en la productividad y desempeño de los trabajadores.

De acuerdo con Uribe (2008) existen tres fenómenos estrechamente ligados con el burnout, los cuales son: el agotamiento, despersonalización e ineficacia, que el autor relaciona de esta forma:

1. Existe una estrecha relación entre el burnout y el agotamiento, ya que este refleja la dimensión de estrés que está viviendo el trabajador, también representa el desgaste ocupacional, además, existen algunas acciones que dirigen al individuo a distanciarse emocional y cognitivamente de su trabajo.
2. La despersonalización se relaciona con el burnout porque es la distancia que pone el individuo entre él mismo y las personas que lo rodean, ignorando cualquier tipo de vínculo que se pueda dar.
3. Por otro lado, la ineficacia y el burnout manifiestan una semejanza puesto que la primera se ve como una función de agotamiento y cinismo o una combinación de ambos, aunque la ineficacia se ve más como la falta de recursos necesarios, mientras el agotamiento y el cinismo son causa de conflictos laborales.

El burnout se ve relacionado con tres dimensiones de gran importancia, las cuales se definen según Uribe (2010) como:

1. Cansancio emocional: pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste y fatiga que se presenta cuando los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos, experimentan una experiencia de estar agotados emocionalmente debido al contacto cotidiano que se tiene con las personas. Por esta misma apatía llegan a tratar a las personas como objetos.
2. Despersonalización: se manifiesta con actitudes de irritabilidad, actitudes negativas, respuestas frías e impersonales hacia las personas que rodean su entorno laboral; también se dice que el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, así como el sentimiento de cinismo, lo manifiestan con las personas del trabajo y se refleja en sentimientos deshumanizados con sus subordinados.
3. Falta de realización personal: son las respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, las personas tienden a evaluarse de manera negativa todo el tiempo, dicha evaluación afecta la habilidad de realización del trabajo y la relación con las personas a las que atiende.

Los componentes del desgaste ocupacional muestran los síntomas de cómo se va manifestando el burnout en las personas, pero es importante conocer las causas

del síndrome, es decir, qué lo provoca. En el siguiente subtema se mostrarán los desencadenantes más importantes que se han establecido.

2.3 Factores desencadenantes

La manera en que el burnout se ha desarrollado se entiende como el resultado de varios procesos de interacción que sufren las personas para ajustarse a su entorno.

Cascio y Guillén (2010) muestran algunos elementos desencadenantes del burnout, los cuales son:

1. Ambiente físico de trabajo y contenidos laborales del puesto, que se presenta con un alto nivel de ruido, iluminación inadecuada, vibraciones, temperatura y condiciones climáticas, condiciones poco higiénicas, toxicidad de los elementos que se manejan, disponibilidad de espacio físico, cambios constantes en los turnos laborales, sobrecarga laboral y estar expuesto a riesgos y peligros.
2. Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: el estrés de puesto está integrado por dos disfunciones: la ambigüedad de rol y el conflicto de rol. La primera se maneja como el grado de incertidumbre que la persona presenta al respecto, y esto puede estar relacionado con el déficit de información. El conflicto de rol se da cuando no se pueden

satisfacer simultáneamente las expectativas del rol contradictorias, no es un conflicto interpersonal sino entre las expectativas que se tienen.

3. Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y aspectos organizacionales: las nuevas tecnologías pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas, dependiendo de cómo la persona se ajuste al sistema tecnológico, por consecuencia, esto presentará mayor o menor aparición en el síndrome del burnout. En los aspectos organizacionales el desarrollo del burnout se considera por las dimensiones estructurales de la organización, falta de participación en la toma de decisiones y por ausencia de apoyo social percibido.

4. Fuentes extra organizacionales del estrés laboral, trabajo/familia: la interinfluencia de los contextos familiar y laboral es un factor que debe considerarse, ya que son dos entornos diferentes y el empleado está vinculado en ambos. En las dos áreas el sujeto mantiene un nexo, por lo tanto, experimenta las repercusiones de las vivencias en cada área, así como los sentimientos y las actitudes las conductas que se dan en los dos medios. Algunos componentes de cierta incidencia pueden ser la excesiva dedicación al trabajo o los conflictos personales.

Como se puede ver, los desencadenantes del burnout son extensos y fáciles de identificar, pero es necesario examinar las estrategias de afrontamiento que se pueden implementar para sobrellevarlo.

2.4 Estrategias de afrontamiento

Existen diversas estrategias de afrontamiento, las cuales son personales y organizacionales, sirven para prevenir situaciones de desgaste. De igual manera, dan las herramientas para la intervención en caso de que se esté presentando el desgaste ocupacional.

Cascio y Guillén (2010) mencionan que existen tres principales fases para combatir y prevenir el estrés laboral, estas son:

1. Reconocer su existencia y la necesidad de acción, en la cual la persona tiene que reconocer que está viviendo situaciones de estrés y requiere actuar.
2. Identificar las fuentes originarias de estrés: aunque puede ser impredecible localizar la fuente desencadenante, pero tiene relación con la situación laboral, las características del propio individuo y los hechos que esté viviendo.
3. Intervenir sobre el problema: disponer del conocimiento que se tenga acerca del conflicto; al momento de actuar, tomar medidas para eliminar los factores causales del desgaste y al mismo tiempo, hay que mejorar la habilidad personal para afrontar el problema.

El éxito de la acción de prevención sobre el estrés depende del contenido de la intervención y de los procesos que se lleven a cabo, una aproximación de calidad para la intervención y prevención de este, consiste en la combinación de contenido y proceso.

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010) existen cinco pasos para para que la intervención sea de calidad, los cuales son:

1. Un abordaje paso a paso: que es la determinación clara de los diferentes elementos que intervienen: objetivos, tareas, responsabilidades, plan de trabajo y medidas financieras.
2. Un diagnóstico adecuado, con la identificación de los posibles factores de riesgo.
3. Un paquete de medidas de intervención, dirigidas hacia las personas y el trabajo.
4. Realizar un abordaje participativo que implique la participación y compromiso de los empleados.

5. Compromiso por los altos cargos, ya que para que el éxito se genere, debe ir paulatinamente y este proceso lo deben tomar con una gran responsabilidad los directivos.

Como se menciona anteriormente, existen dos lineamientos de estrategias de intervención que Cascio y Guillén (2010) definen como:

1. Las estrategias de intervención organizacional: se basan en reducir el nivel de estrés en determinadas situaciones laborales, es decir, estas estrategias permiten mejorar el entorno físico del empleado, proporcionándole comodidad, planificación en las actividades laborales, otorgar responsabilidades conforme al nivel de formación y competencia, revisar continuamente el funcionamiento de la organización, definir programas de tareas y responsabilidades y por último, hacer partícipes a todos los trabajadores en la toma de decisiones.

Es decir, la intervención de estresores contextuales se basa en mejorar las características laborales, buscar una interacción saludable con los demás miembros con los que se tenga contacto; de igual manera, buscar las posibles fuentes de información que les ayuden a identificar las causas psicológicas, fisiológicas y conductuales que provoca el desgaste ocupacional.

2. Las intervenciones centradas en las características de la persona: se basan en determinar si el sujeto puede cambiar su valoración de la situación estresante o se preocupa por condicionarle estrategias de afrontamiento

para las situaciones de estrés, es importante conocer la vulnerabilidad del individuo ante ciertos estímulos.

La psicología de la salud ha desarrollado una serie de estrategias que pueden ser útiles para afrontar de manera competente es estrés laboral estas son: autocontrol y regulación, la cual maneja técnicas de relajación y meditación que consisten en hacer que la persona sea capaz de identificar el estado de tensión de cada parte de su cuerpo mediante ejercicios físicos. También maneja técnicas de *biofeedback*, el cual se identifica por reconocer el estado de ánimo, es decir, entender lo que el cuerpo le está informando y retroalimentarse de su situación; por otra parte, maneja técnicas cognitivas y de autocontrol, ya que si las experiencias estresantes vuelven a aparecer de la misma manera, las técnicas cognitivas y de autocontrol resultan eficaces para superarlas, dado que son experiencias que ya se han vivido.

Las técnicas para enfrentar el burnout son de gran utilidad para las personas y las empresas, ya que muestran la forma para sobrellevar el conflicto de desgaste ocupacional o bien, de estrés. A continuación se muestran algunos detalles de la escala de medición.

2.5 Medición del burnout

A nivel mundial, una de las preocupaciones que existe es el desempleo y su impacto en la salud mental. En este contexto, “la relación entre el burnout y la rotación

de personal se ha estudiado con interés desde hace algunos años, aunque en realidad son pocas las investigaciones al respecto porque cuando el empleado sale de una organización, muchas veces se pierde el contacto con él y las razones pueden ocultar el síndrome” (Uribe; 2010: 6).

Por esta razón, es de suma importancia verificar las condiciones en las que se puede dar el burnout y determinar una forma para medirlo, enseguida se muestra la evolución que ha visto respecto a dicha variable.

Uribe (2008) da a conocer los avances que se han ido presentando para la medición de este fenómeno. En sus inicios el burnout era medido mediante técnicas proyectivas, es decir entrevistas, observaciones, autoinformes y cuestionarios. En la actualidad estos métodos se han ido sustituyendo por instrumentos más confiables, como lo son las escalas.

Existe una herramienta que evalúa las tres dimensiones del burnout es el Maslach Burnout Inventory (MBI), esta escala consiste en 22 ítems que se dividen en tres subescalas donde se mide el agotamiento emocional, la despersonalización y la ineficacia, los ítems se manejan sobre actitudes o sentimientos de la persona.

El instrumento muestra nueve ítems incluidos en la subescala de agotamiento emocional, que valoran los sentimientos de agotamiento y muestran referencias de fatiga física y emocional; los cinco reactivos de la subescala de despersonalización miden respuestas impersonales, mientras que los ocho ítems de ineficacia profesional

valúan los sentimientos de competencia y éxitos logrados. Para saber si un trabajador está satisfecho o no con su trabajo, se desarrolló esta escala.

Enseguida se presenta la satisfacción y la insatisfacción laboral y algunas características que las distinguen.

2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral

Diversos temas abordan la satisfacción e insatisfacción laboral. La definición a estos dos términos la menciona Granda (2006), quien conceptualiza la satisfacción laboral como la actitud general de un individuo hacia su empleo; por otro lado, la insatisfacción laboral la define como el grado de malestar que experimenta el empleado con motivo de su trabajo.

Algunos de los factores que afectan la satisfacción laboral son:

1. La edad: ya que en investigaciones se ha reflejado que interfiere favorablemente en la satisfacción, puesto que si es una persona mayor presenta manifiesta insatisfacción por el tiempo que ha permanecido en la empresa, pero las personas también manifiestan insatisfacción por las nuevas labores que tienen que realizar y el cambio que están viviendo.

2. El sexo: Wahba encontró que las mujeres son más propensas a sufrir insatisfacción laboral, mientras que solo en la dimensión de necesidades sociales ambos sexos muestran la misma satisfacción (citado por Granda; 2006).
3. Antigüedad y experiencia: “los resultados obtenidos son contradictorios, ya que en la investigación que realizó D’Elia encontró que no hay relación entre la antigüedad y la insatisfacción, mientras que Lynch y Verdin observaron que a mayor antigüedad existía más satisfacción y a menor antigüedad, mayor insatisfacción” (citados por Granda; 2006: 118).
4. Puesto: Lynch y Verdin observaron en los profesionales que la satisfacción está relacionada con el grado de responsabilidad en la supervisión, en cambio, para los no profesionales el grado de responsabilidad no afecta su nivel de satisfacción (citados por Granda; 2006).

La satisfacción laboral implica al menos tres componentes, que se pueden considerar como objetos de esa actitud: propiedades del trabajo en sí mismo, el contexto de la interacción y las políticas de organización.

1. Propiedades del trabajo en sí mismo: “habla de las tareas y procesos fundamentales para lograr la satisfacción laboral, que son la autonomía, la creatividad el grado de responsabilidad y la variedad de las tareas” (Pritchard y Karasick citados por Granda; 2006: 118).

2. El contexto de la interacción: “se basa en las características de las relaciones interpersonales que un individuo lleva con sus compañeros de trabajo y subordinados, de esta forma se manifiesta que son elementos clave para lograr una satisfacción laboral” (Pritchard y Karasick citados por Granda; 2006: 118).
3. Políticas de organización: las cuales señalan los factores más importantes y “estos son las reglas generales, las políticas sobre el salario, prestaciones y ascensos “(Pritchard y Karasick citados por Granda; 2006: 118).

2.7 calidad de vida en el trabajo

La calidad de vida es un término que se maneja no solo en el aspecto material, sino que también hace referencia a los valores humanos que presenta el sujeto en su entorno psicosocial.

Los antecedentes de este concepto, según Tonon (2008) comienzan en 1939 por Thorndike, calculando los índices de calidad de vida de 310 ciudades. Posteriormente se comenzó a hablar de bienestar social, en la década de los 60 la calidad de vida fue vista desde una perspectiva macrosocial, ya que el interés sobre este aspecto radicaba en los componentes psicosociales. En la década de los 80 quedó establecida la diferencia entre bienestar social y calidad de vida.

Por lo tanto, la calidad de vida se puede definir como una escala (Cummins, citado por Segurado y Agulló; 2002), donde se manifiesta que hay siete aspectos fundamentales que son; bienestar social, salud, trabajo y productividad, intimidad, seguridad, comunidad y bienestar emocional.

La calidad de vida laboral es “el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tiempo de dirección y gestión. Condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y el nivel de logro y auto desarrollo individual y en equipo.” (Fernández, citado por Segurado y Agulló; 2002: 830).

Existen algunos indicadores de la calidad de vida laboral, los cuales fueron establecidos por Segurado y Agulló (2007):

1. Indicadores individuales: satisfacción laboral, expectativas de motivación, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, concentración en el trabajo.
2. Medio ambiente de trabajo: condiciones de trabajo, diseño ergonómico, seguridad e higiene, nuevas tecnologías, análisis de puestos, características y contenido de trabajo.
3. Organización: participación y toma de decisiones, factores psicosociales, aspectos sociales, comunicación, clima laboral, cultura y cambio

organizacional, organigrama, estructura y funcionamiento; de igual forma organización del trabajo, efectividad y productividad.

4. Entorno sociolaboral: calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores, condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida, variables sociodemográficas, factores socioeconómicos y prevención de riesgos laborales.

La calidad de vida es indispensable para todas personas, ya que es la forma de estar en equilibrio consigo mismas. Enseguida se muestra cómo el estrés y el desgaste ocupacional tienen alguna relación.

2.8 Estrés y desgaste ocupacional

Muchos autores han confundido el estrés laboral crónico con el fenómeno del burnout. Sin embargo, es necesario establecer las diferencias entre estos términos.

El estrés laboral describe las situaciones en las que el trabajador se ve expuesto a situaciones de intensa exigencia, que le generan alteraciones en las respuestas emocionales y fisiológicas durante un tiempo prolongado.

Por otra parte, el burnout describe un proceso que se da cuando las situaciones laborales han generado en el trabajador fenómenos emocionales y conductuales que

afectan su salud física y emocional. Es decir, ya cuando los efectos de las condiciones laborales tienen una consecuencia negativa y dañina en la persona.

Es importante mencionar, tal como lo manejan Cascio y Guillén (2010), que el estrés laboral no necesariamente provocará burnout. De hecho, se ha descubierto un fenómeno contrario a este en muchos trabajadores, conocido como *engagement* (compromiso).

El desarrollo del término *engagement* fue propuesto por Maslach y Leiter, (citados por Cascio y Guillén; 2010), quienes lo señalan como una actitud hacia el trabajo que se caracteriza por la implicación de energía y eficacia, aspectos opuestos a las dimensiones del burnout.

El *engagement* se define como “un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. Se refiere al estado cognitivo-afectivo más persistente en el tiempo y no centra en una conducta determinada” (Schaufeli, citado por Cascio y Guillén; 2010: 197).

El vigor muestra los altos niveles de energía con los que la persona trabaja y la persistencia que presenta de realizar bien su trabajo, la dedicación manifiesta los niveles de significados del trabajo, inspiración, orgullo y reto con el trabajo; por último, la absorción tiene como su principal característica la concentración en el trabajo.

Por lo tanto, el burnout se relaciona con las demandas laborales como el sobrecarga y la presión temporal; de manera análoga, la realización personal y el *engagement* tienen relación con la dedicación, compromiso, satisfacción y entusiasmo.

Para finalizar el capítulo, se puede afirmar que el desgaste ocupacional o burnout es una situación psicológica que se da como resultado a la prolongada respuesta a los estresores laborales, la cual se manifiesta a través de indicadores como el agotamiento, la despersonalización y la falta de sentido de logro personal y profesional.

Sin embargo, este fenómeno no necesariamente se presenta en todos los trabajadores, puesto que se ha descubierto que algunas personas reaccionan ante los estresores laborales en el sentido contrario, es decir, con mayor compromiso y motivación ante los retos. Este fenómeno ha sido identificado como *engagement* (compromiso).

Una vez cubiertos los aspectos relativos al desgaste laboral, se da por concluido el marco teórico. Por consecuencia, en el siguiente capítulo se abordarán los pormenores del diseño seguido, lo cual incluye los resultados de la investigación de campo realizada, con el encuadre metodológico que siguió el estudio.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se describen los recursos metodológicos empleados para esta investigación, lo cual incluye a los elementos estadísticos útiles para la organización y presentación de los datos. Asimismo, se incluye el análisis de los resultados de la investigación.

3.1 Descripción metodológica

En el presente apartado se muestra cómo se llevó a cabo la investigación, lo cual abarca el enfoque que tomó, también se describe porque la investigación es no experimental, por qué se llevó a cabo el diseño trasversal y el alcance correlacional, así como la descripción de las técnicas e instrumentos empleados en la recolección de datos.

Enseguida se muestra por qué es una investigación de enfoque cuantitativo y las características de esta orientación metodológica.

3.1.1 Enfoque cuantitativo

El estudio que se realizó es de enfoque cuantitativo, ya que utiliza la recolección de datos para la comprobación de hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

De acuerdo con Hernández y cols. (2010) se define el enfoque cuantitativo como un proceso de recolección de datos con los cuales se pueden probar las hipótesis para comprobar teorías. Este planteamiento cuenta con determinadas características, las cuales son:

- Plantea un problema de estudio delimitado y concreto.
- Ya definido el problema de estudio, comienza la revisión de literatura y se construye el marco teórico, el cual se deriva de las hipótesis planteadas al inicio; posteriormente se someten a prueba los diseños de investigación apropiados y los resultados se corroboran con las hipótesis.
- Las hipótesis deben ser generadas antes de recolectar y analizar.
- La recolección de datos se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica, ya que para que una investigación sea aceptada, se debe demostrar que se siguieron los pasos del procedimiento.
- Los datos obtenidos son producto de mediciones que se representan mediante números y se analizan a través de métodos estadísticos.

- El análisis cuantitativo se interpreta de acuerdo con predicciones acerca de las hipótesis planteadas inicialmente.
- La investigación debe ser objetiva, los sujetos y variables no deben ser afectados por el investigador.
- En las investigaciones cuantitativas se pretende generalizar resultados en la población.
- Se muestra una explicación y se predicen los fenómenos investigados, se realiza la construcción y demostración de la teoría que se presenta.
- La investigación cuantitativa ocurre en la relación externa del sujeto, lo cual muestra una explicación acerca de la realidad y la relación con la investigación.

3.1.2 Investigación no experimental

En el estudio realizado no se presenta ninguna manipulación de las variables, únicamente se observan los fenómenos en su contexto natural. En el estudio no experimental se eligieron las personas de diferentes puestos para verificar la correlación de las variables en su ambiente natural.

Hernández y cols. (2010) definen a la investigación no experimental como aquella que se realiza sin manipulación deliberada de variables, además, solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para posteriormente analizarlos.

3.1.3 Diseño trasversal

El estudio realizado se determinó mediante una modalidad trasversal, puesto que se tomó para la recolección de datos, un solo momento para medir las variables establecidas.

De acuerdo con Hernández y cols. (2010), el estudio transeccional o trasversal se muestra como una herramienta de gran ayuda dentro de la investigación, ya que manifiesta su propósito en describir variables y analizar su incidencia en un solo momento determinado.

3.1.4 Alcance correlacional

El alcance correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o una población. El propósito de ello es conocer la relación existente entre dos variables, y tiene como utilidad predecir el valor aproximado que tendrá la población a partir de las variables relacionadas.

También muestra que la correlación puede ser positiva o negativa. En el primer caso significa que una variable elevada tenderá a mostrar niveles altos en la otra, en cambio, si la correlación es negativa manifiesta que los valores elevados en una característica, tenderán a mostrar niveles bajos en la otra. Por otra parte, si no existe correlación entre las variables esto indica que fluctúan sin seguir un patrón sistemático entre sí.

El valor de la investigación correlacional es un valor explicativo, aunque parcial, debido a que dos variables que se correlacionan muestran información explicativa.

3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron las pruebas estandarizadas, las cuales se basan en instrumentos desarrollados por especialistas en la investigación, que son utilizados para la medición. La ventaja de estos recursos es que ya pasaron por un estudio estadístico para comprobar su confiabilidad y validez. Estos requisitos metodológicos resultan indispensables para cualquier investigación.

La prueba que se empleó para obtener los niveles de estrés es la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS-A), que fue diseñada por los autores Reynolds y cols. en 2007. Se empleó tal test debido a que la ansiedad es el principal componente subjetivo emocional del estrés.

Dicha escala se estandarizó en México, en una muestra tomada en todo el país y los parámetros de estandarización son puntajes T.

Para calcular la confiabilidad se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un índice confiabilidad de 0.70 para la población mexicana.

Tiene varias versiones: AMAS-A para adultos en general, AMAS-C adultos universitarios, y AMAS-E adultos mayores. En la presente investigación se utilizó la primera.

La validez que se empleó muestra tres procedimientos: de contenido, de constructo y concurrente, de los cuales se obtuvieron valores satisfactorios.

Las escalas que conforman este instrumento son: ansiedad total, así como las subescalas de ansiedad fisiológica, inquietud hipersensibilidad y preocupaciones sociales- estrés, en un rango de 19 a 59 años.

Para la medición del desgaste ocupacional se utilizó la prueba llamada Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), su autor es Jesús Felipe Uribe Prado y fue editada en el 2010. Se estandarizó en México, está diseñada especialmente para trabajadores mexicanos, su índice de confiabilidad obtenido mediante la prueba alfa de Cronbach es de 0.89.

Esta prueba cuenta con una validez concurrente que se calculó con variables sociodemográficas laborales y psicosomáticas, demostrando gran valor predictivo. La estandarización solo se obtiene en baremos, en puntaje T.

Las escalas que la conforman son agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro.

3.2 Descripción de la población y muestra

De acuerdo con Hernández y cols. (2010), una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La población de la presente investigación estuvo conformada por empleados de la empresa Plásticos del Cupatitzio S.A. de C.V., quienes presentan una escolaridad básica variable, la mayoría son de primaria y secundaria y una cuarta parte de estos tienen preparatoria. Adicionalmente están los empleados de alto rango, que son los que tienen licenciatura, pero son muy pocos. La mayoría de estos son casados o separados, son muy pocos los que son solteros.

Por otra parte, la muestra es un subgrupo de la población es un subconjunto de elementos seleccionado, mediante algún procedimiento, de la población.

El muestreo que se realizó en la investigación es no probabilístico, ya que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.

La muestra que se tomó fue del área de telares, confección y extrusión, en donde la mayoría de los empleados son mujeres, representando un 75 % frente a un 25% de hombres. Lo anterior debido a la finalidad del trabajo, ya que el producto debe presentar acabados delicados, con un alto grado de perfección; los hombres solo se requieren para cargar y empaquetar el producto, así como para el arreglo de maquinaria.

La escolaridad con la que cuentan es básica: entre primaria y preparatoria, la mayoría de ellos están entre los 30 y 50 años, un 15% tiene la edad de 18 a 30 años. También esta muestra tiene la característica, en cuanto al estado civil, de ser separadas y madres solteras.

3.3 Descripción del proceso de investigación

La investigación comenzó con un supuesto problema a investigar; posteriormente se delimitaron cuáles serían los objetivos que tendría dicho trabajo, con la finalidad de determinar los parámetros correspondientes; se fijaron las hipótesis respecto a la realidad estudiada para después realizar un análisis teórico de cada una de las variables, las cuales fueron: estrés en el primer capítulo y desgaste ocupacional para el segundo.

La investigación de campo se realizó en la empresa Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V. Como primer paso se tuvo una entrevista a la Lic. Karla Iliana García Sánchez, quien se encarga de otorgar los permisos para cualquier movimiento dentro de la empresa.

Primeramente se le mostraron las pruebas que se aplicarían a los empleados y se le propuso que al término de la investigación se le entregarían los resultados obtenidos de dichas pruebas; asimismo, se buscó el apoyo de la Ing. Nashytli Viniza Aguilar García, encargada de los obreros; posteriormente se contactó a las supervisoras.

A pesar de que surgieron algunas dificultades para la aplicación, finalmente se realizó de manera adecuada, tomando un tiempo de 20 días, mayor al que se tenía programado.

Se administraron 90 pruebas a igual número de trabajadores, aunque solo se aceptaron 75, ya que 15 de ellas fueron desechadas por los puntajes altos en la escala de mentira del test AMAS-A.

A partir de los resultados obtenidos se procedió al análisis estadístico para la obtención de los resultados de la investigación, lo cual se presenta en el apartado siguiente.

3.4 Análisis e interpretación de resultados

El análisis de la interpretación de resultados permite evaluar la realidad de los sujetos investigados, lo cual a su vez hará posible corroborar alguna de las hipótesis planteadas, así como el cumplimiento de los objetivos y la respuesta a la pregunta general de investigación.

3.4.1 Nivel de estrés en los trabajadores de Plásticos del Cupatitzio S.A. de C.V.

Se afirma que el estrés “es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales o procesos psicológicos, la cual es al mismo tiempo consecuencia de una acción, situación o evento externo que se plantea a la persona” (Ivancevich y Matteson; 1985: 23).

El estrés, desde esa perspectiva, es una variable que puede tener efectos positivos, siempre que sus niveles permanezcan dentro de los parámetros tolerables, esto es, los niveles altos resultan perjudiciales.

Respecto a los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la prueba AMAS-A, y presentados en la escala de puntajes T, se encontró que la media en el nivel de inquietud/hipersensibilidad fue de 56. La media es la suma de un conjunto de datos, dividida entre el número de medidas (Elorza; 2007).

De igual modo, se obtuvo la mediana, que es el valor medio de conjunto de valores ordenados: el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas. Este valor fue de 54 (Elorza; 2007).

De acuerdo con este mismo autor, la moda es la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones. En cuanto a la escala referida, la moda fue de 54.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión, específicamente de la desviación estándar, la cual es la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones. El valor de este índice en la escala de inquietud/hipersensibilidad es de 11 (Elorza; 2007).

Por otra parte, se obtuvieron los índices estadísticos respectivos de la subescala de ansiedad fisiológica, encontrando una media de 57, una mediana de 55 y una moda representativa de 39. La desviación estándar fue de 13.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés se encontró una media de 55, una mediana de 56 y una moda de 51, mientras que la desviación estándar fue de 12.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 57, una mediana de 55 y una moda de 77. La desviación estándar fue de 13.

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 el estrés se encuentra en el rango normal, es decir, la gran mayoría de las medidas se ubica dentro de los parámetros normales, de 40 a 60.

Con el fin de mostrar un análisis detallado, a continuación se presentan los puntajes de los sujetos que obtuvieron puntajes altos en cada subescala, es decir, puntajes por arriba de T60.

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 45% de los sujetos se ubican por arriba del puntaje T60; en la subescala de ansiedad fisiológica, el porcentaje de los sujetos es de 37%; mientras que en la subescala de preocupaciones sociales/estrés es de 40%; finalmente, el porcentaje de casos con el puntaje T mayor a 60 en la escala de ansiedad total es de 44%. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

Los resultados mencionados anteriormente muestran que hay escalas preocupantes, en cuanto a la proporción de sujetos que presentan puntajes altos, particularmente en las subescalas de ansiedad fisiológica y ansiedad total.

3.4.2 Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional (burnout).

Maslach, en 1982, define al burnout como una combinación de circunstancias entre agotamiento emocional, la despersonalización, la falta de realización personal, que surgen de manera paulatina, donde se presentan síntomas físicos como la fatiga, cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales y pérdida de peso; también se manifiestan los síntomas conductuales mediante el ausentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas y comportamientos de alto riesgo; por último se aprecian los síntomas de tipo cognitivo afectivo: irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo e indecisión (citada por Cascio y Guillén; 2010).

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

En la escala de agotamiento se obtuvo una media con un valor de 60, una mediana de 59, una moda de 57 y una desviación estándar de 13.

Asimismo, en la escala de despersonalización se obtuvo una media de 69, una mediana de 71 y una moda de 5; de igual forma, el valor de la desviación estándar es de 17.

Finalmente, en la escala de insatisfacción de logro se obtuvo una media de 65, una mediana de 63, una moda de 42 y una desviación estándar de 16.

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

Además de presentar los datos de las medidas de tendencia central y desviación estándar, a continuación se indican los porcentajes de los sujetos que obtuvieron puntajes significativamente altos en cada escala, esto es, por encima de T60. De este modo, se ubicarán las escalas en las que hay mayor incidencia de casos preocupantes en cuanto a los indicadores psicológicos derivados del desgaste ocupacional.

En la escala de agotamiento, el 51% de sujetos se encuentra por arriba del puntaje T60; en la escala de despersonalización, el porcentaje fue de 64% y finalmente, en la escala de insatisfacción de logro el resultado es de 57%. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

En función de los anteriores datos, se puede afirmar que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional evaluados en esta población muestran datos sumamente preocupantes, puesto que la mayoría de los trabajadores evaluados presentan puntajes altos, en los indicadores psicológicos de dicha variable.

Lo anterior implica la imperiosa necesidad de implementar programas de intervención que apoyen al personal para manejar los efectos desgastantes y dañinos que se pueden presentar con este fenómeno, tanto en el plano emocional, como laboral.

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

Aunque diversos autores han examinado la relación que se da entre el desgaste ocupacional y el estrés, algunos otros confunden esta última variable, en su modalidad laboral crónica, con el fenómeno del burnout. Por lo anterior, es necesario establecer las diferencias entre estos términos.

El estrés laboral describe las situaciones en las que el trabajador se ve expuesto a situaciones de intensa exigencia, que le generan alteraciones en las respuestas emocionales y fisiológicas durante un determinado tiempo.

Por otra parte, el burnout describe un proceso que se da cuando las situaciones laborales han generado en el trabajador fenómenos emocionales y conductuales que afectan su salud física y emocional. Es decir, ya cuando los efectos de las condiciones laborales tienen una consecuencia negativa y dañina en la persona.

Es importante mencionar, tal como lo manejan Cascio y Guillén (2010), que el estrés laboral no necesariamente provocará burnout. De hecho, se ha descubierto un

fenómeno contrario a este en muchos trabajadores, conocido como *engagement* (compromiso).

Por lo tanto, el burnout se relaciona con las demandas laborales como la sobrecarga y la presión temporal, así como la realización personal, de igual modo que el *engagement* tiene relación con la dedicación, compromiso, satisfacción y entusiasmo.

En la investigación realizada en la población Plásticos del Cupatitzio S.A. de C.V., después de establecer una muestra de 90 personas, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de correlación de 0.26 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson.

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

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

El resultado de la varianza fue de 0.07, lo que significa que entre el estrés y el agotamiento hay una relación del 7%.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.27, de acuerdo con la prueba “r” de Pearson lo que indica la presencia de una correlación positiva débil; mientras tanto, la varianza de factores comunes es de 0.07, que se traduce en un porcentaje del 7%.

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala insatisfacción de logro existe un coeficiente de relación de 0.20, de acuerdo con la prueba “r” de Pearson, esto denota que entre el estrés y la escala indicada, existe una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.04, lo que significa que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una relación estadística del 4%.

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

En función de lo anterior, se puede afirmar que el nivel de estrés no se relaciona de forma significativa con las escalas del desgaste ocupacional. Para ello, debe considerarse la información de Hernández y cols. (2010), quienes establecen que una

relación estadística entre variables solamente es significativa a partir del 10%, situación que en este caso, no ocurrió.

En función a los resultados presentados se confirma la hipótesis nula, la cual plantea que no existe relación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los empleados de la empresa Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V.

CONCLUSIONES

Como conclusiones relevantes, se puede hablar del 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 denominado como dicha variable.

Los propósitos particulares de índole teórica, planteados en relación con la segunda variable de presente indagación, fueron logrados en el capítulo número dos, cuyo título es desgaste ocupacional. En tal capítulo se exponen tanto las aproximaciones teóricas referidas a dicho fenómeno, como los principales elementos de tipo psicológico que el investigador tiene la obligación de conocer.

El objetivo particular de carácter empírico número siete, el cual plantea evaluar el desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa Plásticos del Cupatitzio, S.A. de C.V., se alcanzó con la administración del test psicométrico denominado AMAS–A, a la muestra descrita en el apartado correspondiente.

Aunado a lo anterior, se puede afirmar que el objetivo de campo número ocho, referido a la cuantificación del nivel del desgaste ocupacional, también fue alcanzado

como producto de la aplicación de la prueba psicológica denominada EDO, a la misma muestra.

Finalmente, la consecución del objetivo general del estudio, el cual establece identificar la correlación existente entre el estrés y el desgaste ocupacional, fue exitosa gracias al logro de los objetivos particulares ya enunciados.

Como hallazgos fundamentales del presente estudio, se puede mencionar acerca del nivel de estrés, que si bien en promedio se encuentra dentro de lo normal, también existe un número importante de personas que presentan niveles preocupantes.

Asimismo, respecto al desgaste ocupacional, se encontró un porcentaje importante de trabajadores que están presentando este fenómeno.

Finalmente y en función de los resultados obtenidos, es fundamental considerar la urgencia por parte de la instrucción de diseñar y ejecutar un programa psicológico para atacar la problemática de estrés, pero sobre todo, los efectos del desgaste ocupacional en sus trabajadores.

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.

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.

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

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. 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

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

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

<http://www.factorpsicosociales.com/primerforo/espanol/memorias/MEMORIAS-1erForo-RIFAPT.pdf>

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

"Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de psicología del Centro Universitario de los Altos".

Revista de Educación y Desarrollo.

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

Granda Carazas, Eloy. (2006)

"La insatisfacción laboral como factor del trabajo rendimiento del trabajador."

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

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".

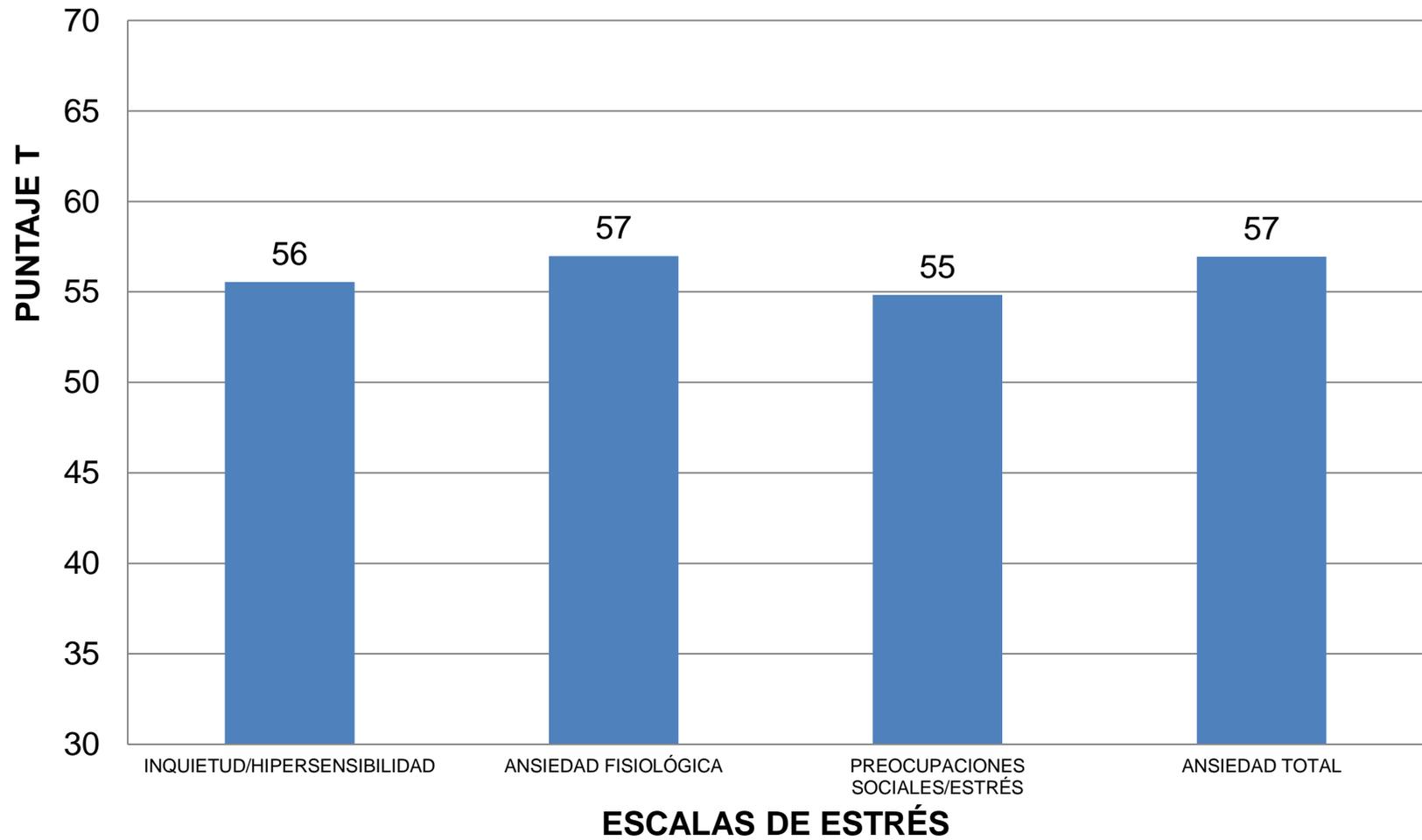
Revista Psicothema, vol. 14, núm. 4, 2002, pp. 828-836.

Universidad de Oviedo, España.

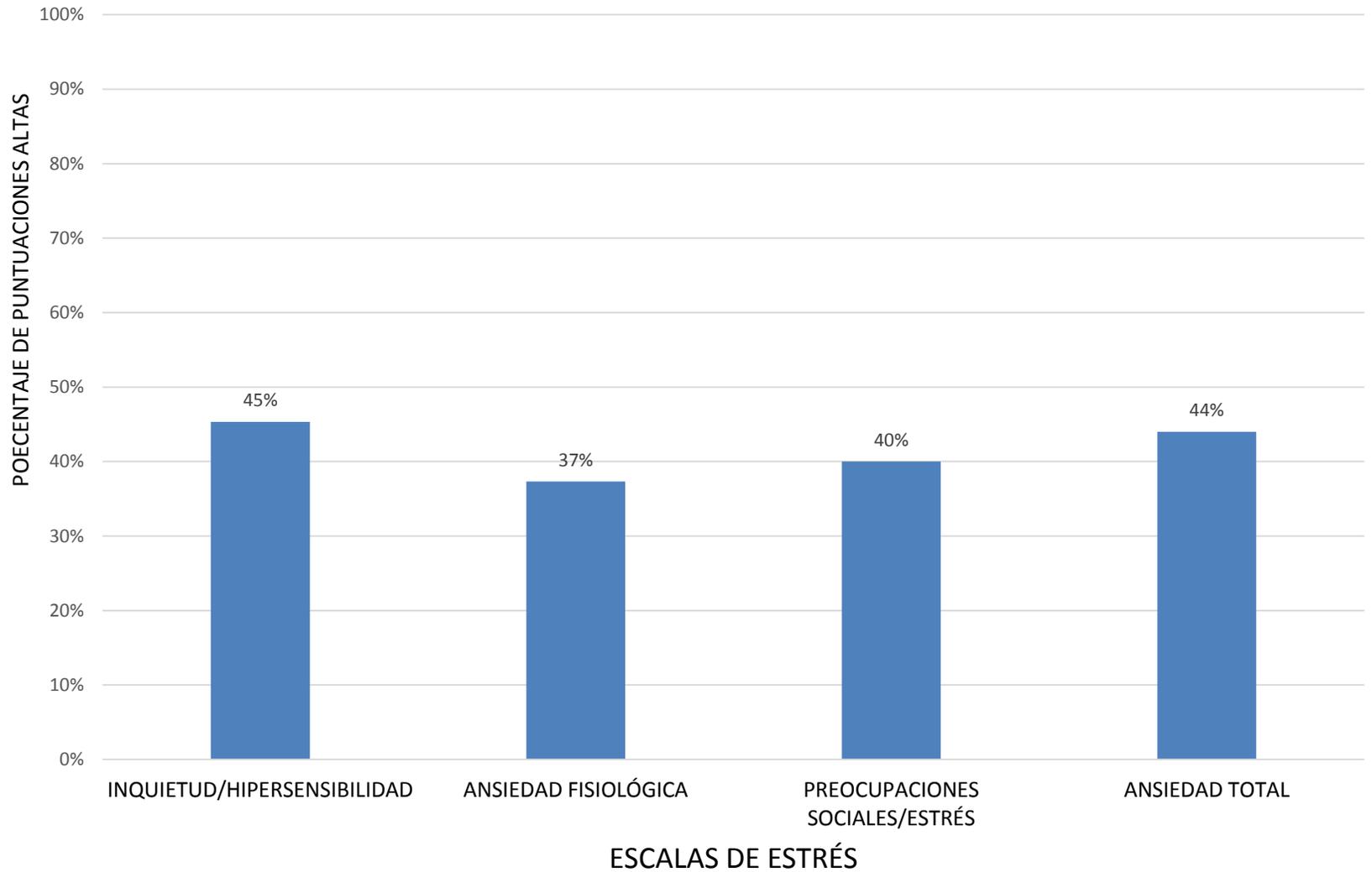
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>

ANEXO 1

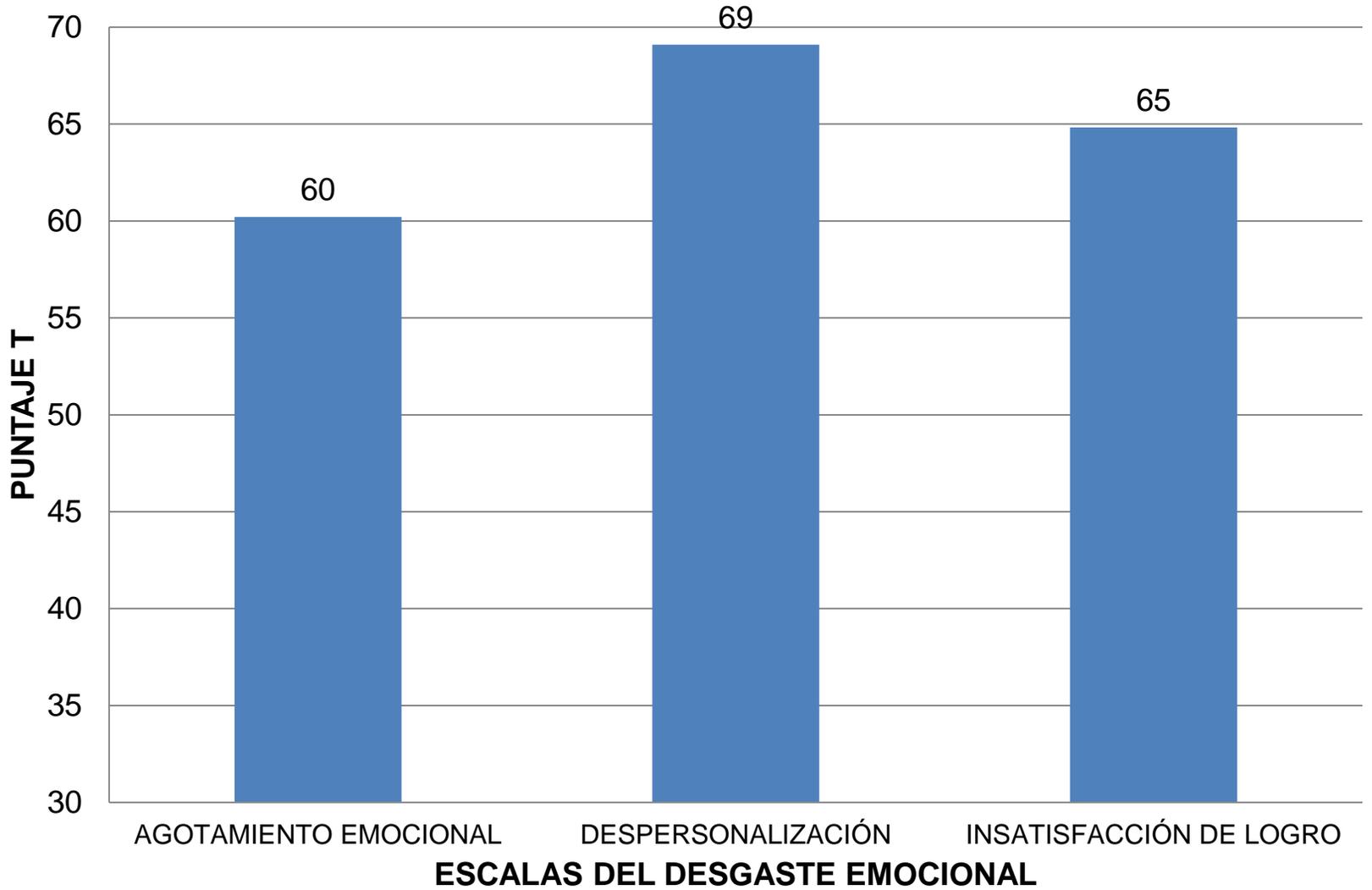
MEDIA ARITMÉTICA DE LAS ESCALAS DE ESTRÉS



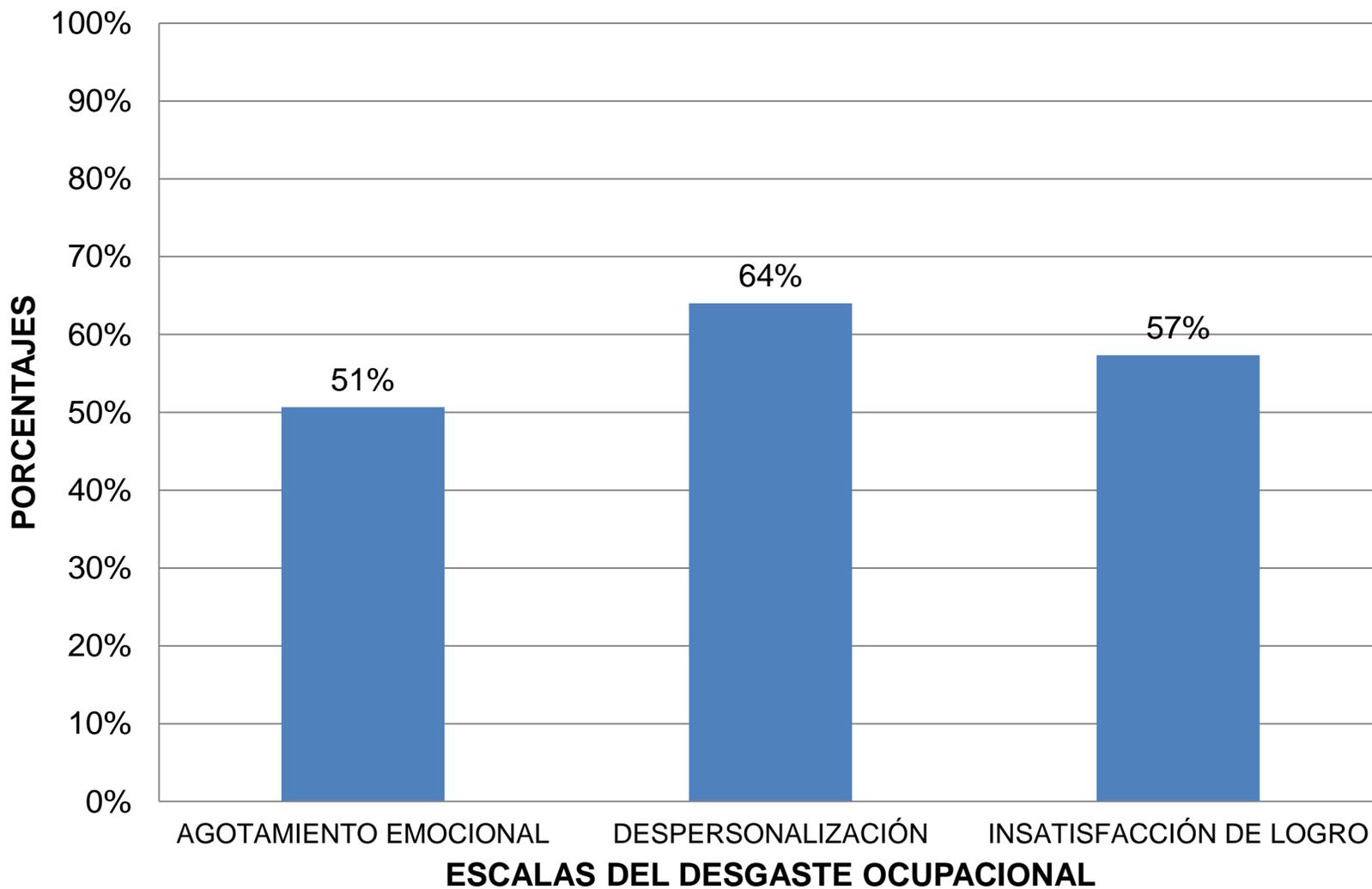
ANEXO 2 PUNTAJES ALTOS DE LA ESCALA DE ESTRÉS



ANEXO 3
MEDIA ARITMÉTICA DE LAS ESCALAS DEL DESGASTE OCUPACIONAL



ANEXO 4
PUNTAJES ALTOS DE LA ESCALA DEL DESGASTE OCUPACIONAL



ANEXO 5
CORRELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESGATE OCUPACIONAL

