



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

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

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

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Eduardo Felipe García García

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez

Uruapan, Michoacán. 10 de enero de 2014.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes.	1
Planteamiento del problema.	5
Objetivos.	6
Hipótesis.	7
Operacionalización de las variables.	8
Justificación.	9
Marco de referencia.	11

Capítulo 1. El estrés.

1.1. Antecedentes históricos del estrés.	15
1.2. Formas de conceptualizar el estrés.	18
1.2.1. Estrés como estímulo.	18
1.2.2. Estrés como respuesta.	19
1.2.3. Estrés como relación persona – entorno.	20
1.3. Los estresores.	21
1.3.1. Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos.	22
1.3.2. Estresores biogénicos.	25
1.3.3. Estresores en el ámbito laboral.	26
1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés.	30
1.5. Los moduladores del estrés.	32
1.5.1. El control percibido..	32

1.5.2. El apoyo social.	34
1.5.3. El tipo de personalidad: A/B.	35
1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos.	37
1.6. Los efectos negativos del estrés.	39

Capítulo 2. Desgaste ocupacional (burnout).

2.1. Marco conceptual.	41
2.1.1. Antecedentes históricos del concepto.	41
2.1.2. Perspectivas teóricas.	44
2.1.3 Definiciones.	45
2.2. Componentes del desgaste ocupacional.	48
2.3. Factores desencadenantes.	50
2.4. Estrategias de afrontamiento.	53
2.5. Medición del burnout.	59
2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral.	61
2.7 Calidad de vida en el trabajo.	64
2.8 Estrés y desgaste ocupacional.	66

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1. Descripción metodológica.	69
3.1.1. Enfoque cuantitativo.	70
3.1.2. Investigación no experimental.	72
3.1.3. Diseño transeccional o transversal.	72

3.1.4. Alcance correlacional.	73
3.1.5. Técnicas de recolección de datos.	74
3.2. Población.	76
3.2.1. Delimitación y descripción de la población.	77
3.3. Descripción del proceso de investigación.	78
3.4. Análisis e interpretación de resultados.	82
3.4.1. El nivel de estrés en los empleados de FAMSA.	82
3.4.2. Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional (burnout) en los empleados de FAMSA.	86
3.4.3. Relación entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional (burnout) en los empleados de FAMSA.	89
Conclusiones.	92
Bibliografía.	94
Mesografía.	96
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

En este apartado se presentará el problema investigado, los antecedentes, motivos de estudio, objetivos, hipótesis, operacionalización de las variables; de igual manera, la importancia y trascendencia, así como el marco de referencia del presente tema de investigación.

Antecedentes

A continuación se expondrá la forma en se originó y se presentan las variables de interés; asimismo, se mostrarán algunas investigaciones que se han efectuado al respecto, con sus correspondientes autores, datos generales y los resultados obtenidos.

Inicialmente, la palabra estrés surgió de las ciencias de la física y arquitectura, debido a que dicho vocablo se aprecia como una fuerza dirigida a un objeto al que puede alterar o quebrantar. La disciplina de la psicología utiliza esta palabra para referirse a todas aquellas circunstancias que el sujeto enfrenta, las cuales, según percibe, sobrepasan la capacidad y los recursos que posee, por lo tanto, provoca en el sujeto una sensación de incapacidad para solucionar el problema (cano; s/f, en la página electrónica pendientedemigracion.ucm.es).

En esta investigación se entiende al estrés como “el conjunto de relaciones orgánicas y psíquicas de adaptación que el organismo emite cuando está expuesto a cualquier estímulo que lo excite, lo irrite, le cause miedo o lo haga muy feliz. El estrés puede ser profundo cuando esos estímulos son demasiado fuertes o se prolongan en exceso” (Barros; 2007: 11).

Uno de los efectos más dañinos que provoca el estrés es el síndrome de burnout, el cual se presenta en el ámbito laboral. El concepto de burnout o estrés laboral fue expuesto originalmente por Freudenberger, a partir de esto, el tema ha cobrado más interés y se encuentran más publicaciones e investigaciones acerca del mismo; este fenómeno parece presentarse de forma acentuada en empleados cuyo trabajo requiere el trato directo y constante con otras personas, mismo que genera comúnmente sentimientos de fracaso y/o incompetencia para realizar su profesión (Moreno y cols.; 1991).

Según Moreno y cols. (1991), existen diversas causas que provocan el síndrome de burnout, entre las más destacadas se encuentran: el aburrimiento y estrés, dificultades en la carrera profesional, escasos recursos económicos, exceso de trabajo, ausencia de estimulación, falta de una adecuada orientación profesional y aislamiento; así como factores cognitivos, tales como el tener bajas expectativas de recompensas o reforzadores positivos en su desarrollo profesional y por el contrario, poseer altas expectativas de recibir castigos.

Se entiende por desgaste ocupacional o burnout a “una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico o psicológico y emocional, una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se ha de realizar” (Maslach y Jackson, citados por Bernaldo y Labrador; 2008: 53).

Debido a lo anterior, se han realizado algunas investigaciones con el objetivo de encontrar si existe alguna relación entre el estrés y el desgaste ocupacional. La primera indagación que se expondrá es la que realizaron Bernaldo y Labrador, con el título de “Relaciones existentes entre estrés laboral, burnout y síntomas psicopatológicos en los servicios de urgencia extrahospitalaria del área 9 de Madrid”, el cual realizaron en 2008.

Los instrumentos de evaluación que utilizaron fueron: el Inventario de Estresores Laborales para Enfermería, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de 90 Síntomas, Revisado (SCL-90-R), aplicados a 76 trabajadores de los servicios de urgencias extrahospitalarias del área 9 de Madrid, incluyendo médicos, enfermeros y celadores. Los resultados obtenidos indicaron que en la muestra de estudio, en especial en los médicos, se presentó una alta correlación significativa entre el estrés y el desgaste ocupacional, así como con síntomas psicopatológicos.

Por otra parte, se realizó otra investigación por parte de Castillo en 2011, con el título de “Correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los elementos de la

policía municipal de Uruapan, Michoacán”, para ello se seleccionó una muestra de 100 policías: 25 mujeres y 75 hombres de entre 10 y 33 años, que fueran desde recién ingresados hasta con una antigüedad de 4 años, con una escolaridad mínima de secundaria.

Esta segunda indagación fue elaborada desde un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y con un alcance correlacional, los instrumentos que se utilizaron fueron: la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) de Uribe y el Perfil de Estrés de Kenneth Nowack. Los resultados que se obtuvieron indicaron que no existía una relación significativa entre el estrés y el desgaste ocupacional en la muestra seleccionada de policías anteriormente señalada, e incluso presentaron bajos niveles de las variables mencionadas.

En la primera investigación presentada se encontró una relación significativa, mientras que en la segunda no la hubo, quizás debido a las variables causantes del estrés; por otra parte, parecen presentarse las variables del estrés y el desgaste ocupacional en la empresa FAMSA, de la ciudad de Uruapan, Michoacán; por este motivo resulta oportuno y de mucho interés para el investigador estudiar si las dos variables anteriores tienen una relación significativa en la población ya indicada.

Planteamiento del problema

En la actualidad, los niveles del fenómeno del estrés parecieran verse en aumento; este fenómeno, en altos niveles, genera efectos que alteran no solamente el estado físico, ya que también se ven alterados aspectos emocionales, y a consecuencia de ello, esta condición puede obstaculizar distintas actividades de la vida diaria, incluyendo una de las más importantes y necesarias para la mayoría de las personas: el trabajo.

Otro acontecimiento que se ha estado presentando en la actualidad es el del desgaste ocupacional, estado que se presenta en los trabajadores y que provoca que el sujeto se sienta física y emocionalmente agotado, sin energía, casi percibiéndose anímicamente “quemado”, lo que afecta desfavorablemente no solo a este individuo, sino a la empresa y a su productividad.

Los fenómenos anteriormente mencionados pueden o no, estar relacionados el uno con el otro, es decir, que los niveles altos de estrés afecten el estado de desgaste ocupacional de los trabajadores.

Aunque se han realizado previamente algunas investigaciones acerca de estas situaciones, no se han encontrado resultados concluyentes que puedan demostrar de manera definitiva la relación entre estos dos fenómenos.

Estos eventos parecen presentarse en los empleados de la tienda FAMSA, de la ciudad de Uruapan, Michoacán, lo que puede perjudicar a los mismos y a la

empresa, en especial el rendimiento de los trabajadores, esto puede verse reflejado en la productividad, por esta razón, será provechoso llevar a cabo un estudio que aborde estas dos variables.

Por lo anterior, es necesario dar respuesta a la interrogante de la presente investigación, la cual es: ¿Existe relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los empleados de FAMSA, de la ciudad de Uruapan, Michoacán?

Objetivos

En esta parte se explicará cuál fue el propósito primordial de la presente investigación, además de otros objetivos particulares.

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los empleados de FAMSA, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares

1. Definir el concepto de estrés a partir de los fundamentos teóricos.
2. Identificar los factores que influyen en los altos niveles de estrés.
3. Establecer la relación que existe entre los conceptos del estrés y los del desgaste ocupacional, según los principales teóricos.
4. Precisar el concepto del desgaste ocupacional a partir de las teorías.
5. Examinar los factores que intervienen en el desgaste ocupacional con base en la teoría.
6. Medir los niveles de estrés en los trabajadores de FAMSA, de la ciudad de Uruapan, Michoacán, a partir del test psicométrico AMAS.
7. Evaluar los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los empleados de FAMSA, de la ciudad de Uruapan, Michoacán, mediante la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO).
8. Comparar los resultados obtenidos del estrés con los del desgaste ocupacional aplicados a los trabajadores de FAMSA de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis

A continuación se expresan las suposiciones de la investigación que fueron derivadas de las teorías existentes, las cuales fueron corroboradas por medio del proceso de investigación.

Hipótesis de trabajo

Existe relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los empleados de FAMSA, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los empleados de FAMSA, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Operacionalización de las variables

Se tomó como indicador de la presencia de la variable estrés, al puntaje normalizado que arrojó la administración del test psicométrico denominado AMAS, de los autores Reynolds y cols. (2007). Esta prueba psicométrica posee los estándares de validez y confiabilidad exigidos por la comunidad científica de la psicología.

De igual manera, se tomó como indicador de la presencia de la variable desgaste ocupacional a los resultados presentados en puntaje T, que arrojó la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), que mide el desgaste ocupacional en tres escalas: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro, este instrumento fue elaborado por Uribe (2010). Esta prueba cuenta con los

estándares de validez y confiabilidad exigidos por la comunidad científica de la psicología.

Justificación

Enseguida se expondrá la importancia que posee la presente investigación, los beneficios obtenidos y las personas que resultaron favorecidas.

La presente investigación fue relevante para el contexto del autor, ya que los fenómenos del estrés y el desgaste ocupacional parecen encontrarse cada vez más frecuentemente, por esto, los resultados obtenidos en este estudio revelaron si los eventos tienen incidencia en una de las empresas de Uruapan, Michoacán, lo cual generó los siguientes beneficios:

Primeramente el investigador amplió sus conocimientos para su desarrollo profesional, a la vez, aportó información que proporciona la oportunidad de corroborar si la teoría concuerda con lo que está sucediendo en el contexto referido, por lo que se percibió enriquecida la ciencia de la psicología en los campos laboral, clínico y social; como consecuencia, brindó la oportunidad de seguir investigando estas situaciones.

También obtuvo beneficio la empresa FAMSA, ya que de acuerdo con los resultados obtenidos, puede darse cuenta de los niveles de estrés y desgaste

ocupacional que experimentan sus empleados, para de esta manera tomar las medidas y decisiones pertinentes para optimizar el estado y rendimiento de los mismos, mediante técnicas para disminuir el estrés, así como estrategias para mejorar el estado de desgaste ocupacional, lo que incrementará la productividad.

La Universidad Don Vasco sumó una investigación a las ya existentes en el acervo de la biblioteca, lo que a su vez beneficia a los profesores y estudiantes de la carrera de psicología, para poder encontrar información relacionada con dicha temática y proporcionar referencias teóricas.

Asimismo, favoreció de manera indirecta a todos los psicólogos, empresas y empleados de la ciudad de Uruapan, Michoacán, ya que pueden encontrar la presente investigación en la biblioteca anteriormente mencionada, lo que les puede proporcionar información para ampliar sus conocimientos, además de conocer el modo en que se están presentando los fenómenos del presente estudio en su contexto.

Esta tesis brindó a los sujetos anteriormente mencionados, no solamente la información y el conocimiento, sino la capacidad para tomar decisiones y las medidas necesarias para disminuir estos sucesos, así como sus consecuencias negativas; es decir, disminuir o solucionar la problemática que se está presentando.

Marco de referencia

En esta parte se proporciona una descripción detallada del lugar donde se realizó la investigación, además de sus características económicas, culturales, políticas y sociales.

El estudio se llevó a cabo en la empresa FAMSA México, S.A. de C.V., localizada en la calle Emilio Carranza No. 13, Colonia Centro, de la ciudad de Uruapan, Michoacán, la cual ofrece productos comerciales a clientes en su mayoría de niveles socioeconómicos medio o bajo. Se promueve la venta de artículos de línea blanca, electrónica, muebles, ropa, perfumería, óptica, joyería, transporte, enseres menores, temporada y descanso, así como también servicios financieros, como Credinero, Auto Gran Crédito, Verochi (calzado por catálogo), Viajes Abordo y Banco Ahorro FAMSA.

La misión de la empresa es que sus clientes encuentren siempre en sus tiendas, a través de sus productos y servicios, la mejor opción y las mejores condiciones de compra, que satisfagan y superen sus expectativas; que sus accionistas logren la rentabilidad esperada y que su personal encuentre en el desempeño de su trabajo, las oportunidades de desarrollo, para su beneficio personal y familiar, así como profesional, que le permita crecer y hacer carrera en su empresa.

Dentro de su filosofía institucional se incluyen la misión y visión anteriormente expuestas, además de un decálogo de valores constituido por:

1. Una mentalidad de negocio orientada a satisfacer de forma permanente a clientes y accionistas.
2. La orientación al cliente para ayudarlo a tomar una decisión de compra.
3. Una actitud de servicio centrada de la atención al cliente.
4. Confianza en que se brindará honestidad y se actuará con integridad.
5. Compromiso para entregarse con libertad y plenitud al servicio de personas y situaciones.
6. Responsabilidad para cumplir sus obligaciones adquiridas y asumir consecuencias.
7. Tener una actitud participativa.
8. Flexibilidad para adaptarse a las circunstancias.
9. Iniciativa para alcanzar logros.
10. Disciplina para un desempeño apegado a las normas necesarias para el logro de objetivos.

La empresa FAMSA nació con el entusiasmo y dinamismo de Don Humberto Garza González, quien es su presidente. En 1957, en una pequeña tienda, Don Humberto orientó todo su esfuerzo hacia un objetivo: satisfacer las necesidades del cliente. Desde ese momento, su visión y capacidad marcaron su inquebrantable espíritu de superación que hasta la fecha lo distingue.

Seis años después, en 1963, fue fundada Aparatos Monterrey, que más tarde se convertiría en lo que se conoce ahora como Fabricantes Muebleros, S.A. de C.V.

(FAMSA), cuyo objetivo principal ha sido desde entonces ofrecer productos de calidad a bajos precios y con facilidades de pago.

A partir de 1975, FAMSA se expandiría dentro del mercado nacional abriendo exitosamente sus puertas en la ciudad de Monclova, Coahuila. Con la apertura de esta tienda se iniciaba el desarrollo de FAMSA y actualmente sus productos están presentes en 24 estados de la República Mexicana, con más de 300 tiendas.

Actualmente, la tienda FAMSA de Uruapan cuenta con un total de 68 empleados, comenzando jerárquicamente con el gerente operador, seguido por el gerente administrativo; posteriormente se encuentran siete gerentes, cada uno a cargo de un departamento, de los que a su vez se derivan supervisores, cobradores, choferes, guardias y vendedores.

La tienda FAMSA de Uruapan se estructura de dos plantas: el primer piso cuenta con un módulo de entrega de mercancía, escritorios para la atención a clientes, el Banco FAMSA con sus respectivas cajas; hay además baños, bodega y las escaleras para acceder al segundo piso, además de los artículos que ofrece la tienda.

En la segunda planta se localizan los módulos de crédito y Promobien, al igual que las oficinas de mantenimiento, cobranza, jurídico, administración y promotora Promobien, además de los departamentos aprovechados por algunos de los gerentes de la tienda, así como más mercancía expuesta al público.

Toda la información anterior fue proporcionada por la gerente administrativa de la tienda FAMSA, la cual informó y afirmó al investigador que en la tienda se presentan altos niveles de estrés en muchos de los empleados, incluida ella. Esta situación la atribuyó a que trabajan bajo presión, en especial los días últimos del mes, aunado al establecimiento de objetivos altos, además de que en ocasiones deben quedarse más tiempo a terminar el trabajo y existen vacaciones infrecuentes; acerca del desgaste ocupacional, comentó que ella considera que depende del puesto y de las tareas a realizar por el trabajador.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

En este capítulo se expondrán algunos fundamentos teóricos del fenómeno estrés, sus principales enfoques y conceptos, así como los estresores más significativos, además de los procesos del pensamiento que propician este acontecimiento, sus moduladores y los efectos negativos que genera.

1.1 Antecedentes históricos del estrés.

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

Hooke (citado por Lazarus y Lazarus; 2000), proporcionó la pauta para realizar una analogía entre la tensión que debían soportar los puentes de hierro y la que deben tolerar las personas; a partir de ese momento, la palabra estrés fue empleada para referirse a las demandas del ambiente dirigidas a un sistema biológico, social o psicológico. De acuerdo con Lazarus y Lazarus (2000), el concepto estrés ya era empleado en el siglo XIV, para representar todas aquellas situaciones hostiles, difíciles o duras a las cuales se enfrenta el hombre.

Posteriormente, Bernard (citado por Sánchez; 2007), descubrió que el organismo humano posee mecanismos genéticos cuya función es adaptarse a las adversidades que se presentan en su contexto, es decir, el organismo tiende a mantener una estabilidad interna, sin importar los cambios expuestos en su entorno; a este mecanismo Bernard lo llamó “estado dinámico”.

En 1922, Cannon (citado por Sánchez; 2007) amplió los principios de Bernard y determinó que los sujetos se adaptan para enfrentar peligros significativos provenientes del ambiente, además, cambió el nombre del mecanismo denominado como estado dinámico por el término de “homeostasis”, que utilizó para describir a aquellos procesos físicos que mantienen el equilibrio en el organismo; a la vez, estableció que los acontecimientos sorpresivos que generan emociones en el humano, crean como consecuencia dos opciones de respuesta: de ataque o de huida.

Selye (citado por Sánchez; 2007), comenzó a investigar científicamente el fenómeno del estrés; como resultado de ello, descubrió una reacción física y adaptativa que surge cuando el organismo se ve expuesto ante diversos estímulos, a la cual nombró “síndrome general de adaptación”. Dicha respuesta es una preparación común en el organismo para hacer frente a una situación adversa, de tal manera que el sujeto sea capaz de enfrentar o huir de dicho acontecimiento; es un proceso instintivo para confrontar el peligro.

Cuando se produce la respuesta anteriormente mencionada, provoca una serie de síntomas en el organismo del sujeto: “las pupilas se agrandan para mejorar la visión y el oído se agudiza; los músculos se tensan para responder a la amenaza, y las frecuencias cardíaca y respiratoria aumentan de manera que la sangre es bombeada en forma más abundante y rápida para aumentar la llegada de oxígeno a las células y favorecer las respuestas al peligro” (Selye, citado por Sánchez; 2007: 15).

Según Sánchez (2007), en la Segunda Guerra Mundial se presentó un alto interés por el estrés, debido a las reacciones desfavorables en los soldados, como esconderse del enemigo y no accionar sus armas, así como por la presencia de trastornos consecuentes de dicho fenómeno. A partir de ese momento, se incrementaron las investigaciones de este tema.

Al término de la Segunda Guerra Mundial fue notorio que el estrés se presenta en otras áreas de la vida diaria, por otra parte, fue claro darse cuenta de la existencia de las diferencias individuales, lo que significa que la misma situación o estímulo percibido como estresante para un sujeto, puede no serlo para otro. Cabe mencionar que todas las personas necesitan de cierto grado de estrés para enfrentar los problemas comunes (Lazarus y Lazarus; 2000).

1.2 Formas de conceptualizar el estrés.

Existen tres principales enfoques teóricos del estrés: el primer modelo es el estrés como estímulo, seguido del estrés como respuesta y el estrés como relación persona - entorno, los cuales se expondrán a continuación.

1.2.1 Estrés como estímulo.

Según Travers y Cooper (1997), este enfoque establece que el estrés es consecuencia de factores o sucesos externos al sujeto. En el siglo V, Hipócrates pensaba que el medio ambiente era responsable de la salud y enfermedad de los individuos.

“El nivel de tensión apreciable y su tipo dependerán del individuo y de la duración y fuerza de la presión aplicada” (Travers y Cooper; 1997: 31). El origen del estrés puede ser físico o emocional, y si es constante, puede agravarse derivando en problemas de ansiedad. De acuerdo con este enfoque, los estímulos que generan más presión son; de origen ambiental, como el ruido; social, como el racismo; psicológicos como la depresión, física como alguna discapacidad, económicos como el tener escasos recursos y los desastres naturales, como terremotos.

De acuerdo con estos autores, uno de los elementos más importantes de esta postura es que todos los sujetos poseen un cierto grado de tolerancia al estrés, el cual es superable y de ser así, puede provocar un deterioro transitorio o permanente. Cabe

mencionar que el individuo siempre está expuesto a tensiones y asignarles un nivel de gravedad, dependiendo de la forma en la que se perciban, generará una respuesta, ya sea para dar una solución o rendirse.

Por otra parte, Selye (citado por Travers y Cooper; 1997), divide el estrés como positivo, al que llamó “eustrés”, el cual es benéfico para el desarrollo y maduración del ser humano; y la contraparte, el estrés negativo, llamado “distrés”, que genera daño y no puede controlarse.

1.2.2 Estrés como respuesta.

Este enfoque sugiere que el estrés es una respuesta ante estímulos situacionales o del entorno que son amenazantes o desagradables para el sujeto, como turnos prolongados de trabajo. La respuesta generada por el individuo puede ser física, mental o comportamental (Travers y Cooper; 1997).

Según Fontana (1992), los niveles bajos de estrés generan beneficios, como pensar más rápido, desempeñar mejor un trabajo, plantear metas y objetivos, así como sentirse útil y estimado; sin embargo, cuando el nivel de tensión es demasiado alto, acaba con la energía psíquica, afecta el rendimiento, crea sentimientos de insatisfacción, pobre autoestima e incapacidad para cumplir propósitos.

Selye (citado por Fontana; 1992), propuso y divulgó el proceso llamado “síndrome de adaptación general”, que consta de tres etapas de reacción: la primera

fase, llamada de alarma, comienza en el momento en que la persona se ve expuesta al estímulo estresor; inmediatamente el organismo concentra sus fuerzas para pasar a la segunda etapa, la de resistencia, la cual depende de la fortaleza del sujeto; no obstante, si el individuo continúa resistiendo por un gran periodo de tiempo, se alcanza inevitablemente la tercera y última etapa, la de agotamiento.

De acuerdo con Fontana (1992), los altos niveles de estrés provocan distintos efectos en el humano, cognoscitivamente hay una disminución notable en la concentración, memoria, organización y planeación; a su vez, se incrementa la incidencia de errores y trastornos del pensamiento, emocionalmente aumenta la presión física y mental, se altera la personalidad, baja la autoestima y se genera depresión; de igual manera, se modifican aspectos conductuales, como problemas del sueño, y se presentan bajos niveles de energía, actitudes inadecuadas ante los clientes, irresponsabilidad e incluso el suicidio.

1.2.3 Estrés como relación persona – entorno.

“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” (Travers y Cooper; 1997: 29).

Estos autores consideran que el estrés es un proceso complejo, el cual incluye los dos enfoques anteriormente mencionados. Según este enfoque, la tensión es

resultante de la interacción entre las personas y el ambiente, la presión se origina cuando los estímulos estresantes sobrepasan la resistencia del individuo.

Para afrontar el estrés, las personas intentan modificar el ambiente o la forma de reaccionar ante dicha situación para lograr adaptarse. El sujeto evalúa constantemente cada situación o estímulo que se le presenta, y dependiendo del modo en que lo perciba, decidirá si lo perturba, es decir, si le genera un nivel alto de estrés o no (Travers y Cooper; 1997).

Este tercer modelo es el que se tomará en cuenta en la presente investigación, ya que es el más actual y completo. Por lo anterior, se entenderá como estrés a “una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es al mismo tiempo consecuencia de una acción, situación o evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas o psicológicas” (Ivancevich y Matteson; 1985: 23).

1.3 Los estresores.

Para el organismo humano, el “estrés es sinónimo de cambio. Cualquier cosa que cause un cambio en las rutinas de tu vida es causa de estrés. No importa si se trata de un cambio *bueno* o *malo*, ambos son estresores” (Palmero y cols.; 2002: 424).

De igual manera, según Palmero y cols. (2002), los cambios imaginarios, esto es, las preocupaciones, también son considerados estresores. Toda situación que genera un cambio, provoca estrés, sea percibida como positiva, perjudicial, cierta o falsa. El estrés es el resultado de una interacción del individuo con su medio ambiente, de manera que evalúa al evento como amenazador o imposible para sus recursos, el cual atenta en su contra (Lazarus y Folkman, citados por Palmero y cols.; 2002).

Lazarus y Cohen, (citados por Palmero y cols.; 2002), hablan de tres tipos de situaciones estresantes, tomando en cuenta el grado de fuerza de los cambios que provocan en la vida del sujeto: los cambios mayores, cambios menores y estresores cotidianos. Todos ellos se explican a continuación.

1.3.1 Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos.

Primeramente Palmero y cols. (2002), explican que los cambios mayores son los contundentes o sumamente fuertes para la persona, como sufrir violencia, padecer una enfermedad grave, pasar por una cirugía importante, desastres naturales, o si se es testigo de un acto terrorista, es decir, cualquier suceso traumático para el sujeto.

La característica prioritaria de este tipo de cambios o estresores, es que tienen la capacidad para afectar a una gran cantidad de individuos, aunque en ocasiones únicamente perturben a una o pocas personas; pueden ser sucesos rápidos o de larga duración, son de impacto traumático y sus secuelas perduran mucho tiempo (Palmero y cols.; 2002).

En segundo lugar se encuentran los cambios menores. Palmero y cols. (2002) expresan que son situaciones en las cuales el sujeto no tiene el control de las condiciones, como la muerte de una persona importante para él, ser amenazado de muerte, padecer una discapacidad, perder un trabajo, o bien, eventos en los que el individuo tiene influencia directa, como pasar por un divorcio o el nacimiento de un hijo.

“Existe una serie de áreas en la vida de las personas en las cuales los cambios o alteraciones tienen una trascendencia vital y, por tanto, son altamente significativos; aunque estas son más específicas de cada persona” (Palmero y cols.; 2002: 427).

Dichos cambios tienen lugar en las áreas de vida conyugal, paternidad, relaciones interpersonales, contextos laborales, características del entorno, condiciones económicas, problemas legales, desarrollo físico, sufrir lesiones o enfermedades físicas, factores familiares y psicosociales (Palmero y cols.; 2002).

Por último, los terceros son los estresores cotidianos. De acuerdo con Palmero y cols. (2002), son aquellos que se presentan de forma cotidiana y no tienen un alto impacto en el individuo, pero su incidencia es constante, de tal forma que puede provocar estados de irritabilidad, como los problemas de pareja. Aunque sus efectos no son de gran impacto, pueden llegar a ser mucho más significativos para el proceso de adaptación, lo que a su vez afecta el estado de salud de la persona.

Lazarus y Folkman (citados por Palmero y cols.; 2002) expresan que los estresores cotidianos suelen presentarse en temáticas como responsabilidades en el hogar, aspectos económicos, laborales, familiares, problemas sociales y del entorno. Asimismo, diferencian dos tipos de microestresores: las contrariedades y las satisfacciones; las primeras hacen referencia a situaciones irritantes o que provocan molestias emocionales, como el haber mucho tráfico o perder un objeto; las segundas representan a todas aquellas experiencias y emociones benéficas, las cuales ayudan a compensar las consecuencias de las primeras, como el ganar un premio.

Cabe mencionar que los estresores también pueden generar eustrés, o estrés positivo, y pueden presentarse en el contexto laboral. “La vida es una serie de respuestas de adaptación a las situaciones externas. Vivir es hacer frente al estrés, pero aunque muchos estresores resultan en distrés, muchos otros pueden también producir eustrés” (Ivancevich y Matteson; 1985: 248).

Selye (citado por Ivancevich y Matteson; 1985), empleó el término eustrés, que proviene del griego *eu*, que significa bueno; este produce resultados favorables para las personas, tales como experiencias de satisfacción interna, incluso gran júbilo, como cuando se logra un objetivo o meta desafiante. Este tipo de estrés es necesario en la vida, debido a esto, en un contexto laboral, el gerente de alguna empresa debe identificar las diferencias individuales de sus empleados y fomentar un ambiente laboral idóneo, reducir el distrés y aumentar el eustrés.

“Al brindar oportunidades a los empleados para realizarse, para alcanzar metas desafiantes e intrínsecamente interesantes, para crecer tanto profesional como personalmente, el gerente está practicando un manejo efectivo del estrés” (Ivancevich y Matteson; 1985: 248).

1.3.2 Estresores biogénicos.

Everly, (citado por Palmero y cols.; 2002) plantea que existe una diferencia en los causantes del estrés, y los divide en dos: los estresores psicosociales, que ya se mencionaron anteriormente, y los biogénicos. Estos causan directamente la reacción de estrés, y no usan ningún tipo de mecanismo cognitivo, es decir, son procesos bioquímicos y se activan de manera neurológica.

Estos tipos de estresores son originados por alteraciones hormonales, como los que se experimentan en la etapa de la adolescencia, en el síndrome premenstrual, el postparto, sufrir un aborto, el climaterio o el mal funcionamiento de los ovarios en la mujer. Asimismo el consumir drogas, las reacciones alérgicas y factores físicos que generan dolor, calor o frío también son estresores biogénicos (Everly, citado por Palmero y cols.; 2002).

1.3.3 Estresores en el ámbito laboral.

En el ámbito laboral “todos los estresores son individuales. Es decir, es de suma importancia la forma en que nos afecta el estresor como individuos. Como miembros de una organización nos encontramos expuestos a una amplia variedad de personas, sucesos y situaciones que son estresores potenciales” (Ivancevich y Matteson; 1985: 128).

Siguiendo con los autores referidos, estos estresores individuales están relacionados con las tareas y funciones que debe desempeñar el trabajador, de ellos, se encuentran cinco principales, los cuales se exponen a continuación:

- 1) Roles conflictivos: las conductas que emite el trabajador en un determinado puesto, dependen de distintos factores, algunos provenientes de él mismo y otros de la organización. Los roles en conflicto surgen en el momento en que aparece una dificultad, la cual se interpone entre lo que el empleado espera de sí mismo y lo que espera de sus compañeros de trabajo.

Algunos de estos conflictos aparecen en el empleado cuando dos o más personas le dan indicaciones contradictorias, o cuando el rol que desempeña choca con sus valores o deseos, como cuando tiene que realizar una tarea que desde su punto de vista es moralmente incorrecta. Como consecuencia, este tipo de conflictos tienden a obstaculizar el logro de objetivos de la empresa, así como disminuir la calidad de toma de decisiones, la creatividad y la satisfacción del trabajador.

- 2) Ambigüedad del rol: surge cuando el empleado no conoce en su totalidad sus funciones y las responsabilidades que debe desempeñar; los efectos de esta situación suelen ser negativos, como estados depresivos, disminución de la autoestima y satisfacción, así como una baja motivación laboral e incluso intenciones de abandonar el empleo.

A partir de unos estudios se encontró que “los hombres que experimentaban en ese momento ambigüedad en su rol, reportaron más insatisfacción con su trabajo, una mayor tensión relacionada con el mismo, y bajos niveles de confianza en sí mismos, en comparación con los hombres que no reportaron cantidades de ambigüedad apreciables” (Kahn y cols., citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 130).

- 3) La sobrecarga de trabajo: retomando a Ivancevich y Matteson, cuando un empleado tiene una sobrecarga de trabajo y esta se mantiene por un tiempo prolongado, el sujeto puede padecer problemas físicos, mentales y por consiguiente, un deficiente desempeño de su trabajo.

Esta sobrecarga puede ser de dos tipos: cuantitativa y cualitativa; la primera es cuando el trabajador percibe que tiene muchas tareas que hacer y/o muy poco tiempo para llevarlas a cabo, mientras que la segunda acontece cuando este percibe que no cuenta con las habilidades suficientes para desempeñar su labor o que las normas son muy altas, sin importar el tiempo.

La sobrecarga de trabajo está “asociada con una menor confianza en sí mismo, una disminución en la motivación para el trabajo, aumento en la calidad de la toma de decisiones, al deteriorar las relaciones interpersonales y los índices de accidentes” (Margolis y cols., citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 132).

- 4) La responsabilización por otros: Ivancevich y Matteson (1985) expresan que una responsabilidad, cualquiera que sea, puede ser por sí misma una carga para algunos sujetos; se puede percibir de forma más potente en especial cuando el trabajador es responsable de las actividades de sus compañeros, ya que comúnmente, dentro de sus actividades se incluye un aumento de juntas, sobrecarga de labores, presiones por fechas límite y algunas ocasiones esto conduce a tomar decisiones desagradables y/o roles conflictivos.

“La responsabilidad por personas contribuye al estrés relacionado con el trabajo, por lo menos en lo que respecta al personal administrativo, a los empleados de las gerencias e igualmente a los profesionales y técnicos” (French y Caplan, citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 133).

- 5) Los estresores relativos al desarrollo de la carrera: la profesión puede ser un estresor cuando es fuente de preocupación o frustración para el sujeto, esto sucede cuando el empleado experimenta inseguridad en su trabajo, sea real o imaginaria, y percibe que no hay correspondencia entre su carrera y sus logros obtenidos, así como en sus ascensos. Este estresor es más potente en los

sujetos que tienen entre 40 y 50 años, ya que suelen empezar a dudar acerca de si son suficientes o valiosos sus logros pasados y de que sean significativos a largo plazo, el estrés negativo surge cuando el individuo percibe que sus logros no son los que el esperaba.

Se descubrió que “los niveles más altos de satisfacción en el trabajo fueron reportados por aquellos individuos cuyo índice de ascensos concordaba o sobrepasaba sus aspiraciones. En la medida en que los índices de progreso no iban a la par de las aspiraciones, aumentaba la insatisfacción” (Erikson y cols., citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 134).

1.4 Procesos del pensamiento que propician el estrés.

“Las personas no son afectadas emocional y psicológicamente por eventos o por cosas, sino por la manera en que ven esos eventos o cosas” (Ellis, citado por Powell; 1998: 92), Ellis propone que el hecho de que un sujeto sea feliz y pleno, depende de su manera de pensar, debido a que sus pensamientos o creencias generan emociones; la carga positiva o negativa de los mismos obedece a la construcción funcional o disfuncional de la idea o creencia.

De acuerdo con Ellis (referido por Powell; 1998), cuando una persona se ve expuesta ante una situación o estímulo, se realiza una evaluación de esta, y de acuerdo con la manera en que la interpreta, a partir de sus creencias o ideas, determinará si el evento es estresante o no; si lo percibe de manera desfavorable, se generarán molestias emocionales y psicológicas, o sea, estrés. De acuerdo con lo anterior, se puede alcanzar el equilibrio o paz emocional, así como una respuesta de conducta adecuada, si tan solo se corrige la creencia o pensamiento irracional.

Ellis (retomado por Powell; 1998) enumeró once de los principales pensamientos o creencias disfuncionales que normalmente perturban o afectan de forma emocional y psicológica a la persona. Las primeras siete fomentan el desarrollo de ansiedad, mientras que las últimas cuatro originan reacciones de agresión. Todas ellas se mencionan a continuación:

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

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

1.5 Los moduladores del estrés.

En otro orden de ideas, “el individuo hace uso de sus recursos personales y sociales para afrontar el estrés y las emociones: estas estrategias dependen de las características de la situación y de las propias características del individuo” (Palmero y cols.; 2002: 527).

Existen diversos factores que influyen en gran manera en el estrés, los cuales determinan el proceso de este fenómeno, así como las consecuencias al organismo. Estos factores son llamados moduladores, los cuales pueden ser sociales, como el apoyo que pueden proporcionar familiares y amigos; o personales, como las creencias que posee el sujeto, sus conocimientos, la experiencia y personalidad. Dichos moduladores están presentes e intervienen siempre en la persona, esté sometida a situaciones de estrés o no (Palmero y cols.; 2002).

1.5.1 El control percibido.

Se afirma que “el impacto de las fuentes de estrés sobre el organismo depende, al menos, de la magnitud de la propia fuente y del control que se pueda ejercer sobre este” (Palmero y cols.; 2002: 528). La percepción de control, en este sentido, es aquella creencia que tiene el individuo acerca de su capacidad para controlar las dificultades que obstaculizan el logro de sus metas y objetivos, el cual influye en el estado de salud de dicho sujeto (Fontaine y cols., citados por Palmero y cols.; 2002).

Según Fernández, (citado por Palmero y cols.; 2002), el control que percibe el sujeto tiene un gran efecto en su conducta. Asimismo, si el individuo cree tener el control de su contexto, sea real o no, el simple hecho de creerlo le brinda la capacidad de protegerse ante las consecuencias negativas del estrés (Alloy y Abramson, citados por Palmero y cols.; 2002).

Bourne, (citado por Palmero y cols.; 2002), realizó un estudio acerca de los niveles de cortisol plasmático de los soldados de la guerra de Vietnam en mayo de 1966, antes, durante y después de una batalla contra el ejército enemigo, para determinar cómo influye el control percibido. Los resultados obtenidos demostraron que el entrenamiento que recibieron los soldados les brindó la creencia de poseer estrategias que aseguraban una alta probabilidad de supervivencia, además del hecho de haber fortalecido sus puestos y verificar el buen funcionamiento de sus armas, es decir, creían tener control de la situación; no obstante, los oficiales con radio que recibían la información real de la gravedad de la guerra y tenían el conocimiento de que las estrategias no eran tan efectivas, presentaron niveles de cortisol significativamente mayores.

1.5.2 El apoyo social.

Este modulador “juega un papel de mediador entre los sucesos vitales y la enfermedad, reduciendo el impacto del estrés. De modo general, se entiende que un bajo nivel de apoyo social está relacionado con un incremento en la vulnerabilidad para la enfermedad física y mental” (Palmero y cols.; 2002: 529).

De acuerdo con los anteriores autores, se considera que el apoyo social tiene una relación con la salud, se piensa que puede disminuir el efecto perjudicial de los estresores, ya sea eliminando o reduciendo el estresor, al ayudar al individuo a enfrentar el evento o amortiguar la reacción de estrés. De igual manera, intervienen

los recursos con los que cuenta la persona, como las redes sociales, que proporcionan beneficios en la autoestima, en la percepción de control, la expresión de afecto, atención sanitaria y mejoran la salud física y mental.

A este respecto, “se ha demostrado que mantener unas relaciones familiares y maritales satisfactorias mejoran el funcionamiento del sistema inmune” (Kiecolt, citado por Palmero y cols.; 2002: 529).

Cascio y Guillén (2010) proponen dos teorías acerca de los efectos que desencadenan el apoyo social: la hipótesis del efecto indirecto o protector y la del efecto directo o principal, las cuales se exponen a continuación:

La hipótesis del efecto o protector establece que ante estresores sociales, solo tienen efectos dañinos en las personas con un apoyo social bajo o nulo, aunque si no hay estresores de origen social, el apoyo no interviene en el bienestar del sujeto, solamente brinda protección contra los efectos patogénicos del estrés. De acuerdo con esta teoría, las otras personas facilitan al individuo recursos, de tal manera que las situaciones estresantes se perciben no tan amenazantes, incluso le permite dar una respuesta sin la aparición de estrés negativo.

La hipótesis del efecto directo o principal demuestra que el apoyo social favorece el estado de salud y al bien vivir, sin importar el nivel de estrés. Según esta teoría, mientras mayor sea el apoyo social, habrá una menor perturbación mental, pero

a menor apoyo social, se incrementa la posibilidad de presentar trastornos. A la vez, este modulador posee la función de prevenir la aparición de situaciones altamente estresantes, así como sus secuelas.

1.5.3 El tipo de personalidad: A/B.

Friedman y Rosenman (citados por Travers y Cooper; 1997), a finales de los años 50, se dieron cuenta de que sus pacientes que padecían enfermedades coronarias coincidían en sus tipos de conducta, así como en sus reacciones emocionales, a los cuales clasificaron y nombraron como tipo A.

Este tipo compartía un patrón de conductas: “implica hostilidad, agresividad, competitividad y un sentido de la urgencia; los pacientes pueden ser también intolerantes, exigentes y orientados al éxito de sus objetivos. Sus características más evidentes son la prisa y una forma de hablar acelerada, movimientos rápidos, un sentimiento de culpa o inquietud cuando no están trabajando o cuando se relajan, y una disposición por lo general impaciente” (Friedman y Rosenman, citados por Travers y Cooper; 1997: 91).

Las personas con una personalidad del tipo A, según Travers y Cooper (1997), tienen una tendencia a mostrar su impaciencia ante los demás, así como apresurarlos a hablar; tienen el hábito de hacer énfasis en algunas palabras cuando hablan, y pronuncian las últimas más rápido que las primeras; se mueven mucho, quieren hacer

todo rápido, tratan de realizar dos tareas al mismo tiempo, hablan solamente de ellos y de sus intereses, sienten culpa cuando intentan descansar, no le dan importancia a las situaciones interesantes o agradables con las que se tropiezan, intentan organizar sus actividades cada vez más rápido y no les agradan los otros sujetos tipo A.

En contraste, se encuentran los individuos del tipo B, quienes se perciben libres de los rasgos anteriores, no padecen a consecuencia de la urgencia o impaciencia, pueden relajarse sin sentir culpa y no expresan hostilidad injustificada.

Según Brief y otros (citados por Travers y Cooper; 1997), en un contexto laboral, como las escuelas, es posible identificar a profesores o maestros con la personalidad del tipo A de la siguiente manera: suelen trabajar largas horas bajo presión y con sobrecarga de tareas, terminan sus deberes en su casa los fines de semana, no se pueden relajar, tienden a disminuir o cancelar sus vacaciones para volver al trabajo, compiten contra otros y contra ellos mismos, se plantean objetivos altos o irreales, se sienten insatisfechos en su trabajo, perciben que los directores no los comprenden, además, se muestran irritables con sus colegas y alumnos.

1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos.

Como ya se explicó anteriormente, aquellos sujetos que tienen una personalidad del tipo A comparten ciertos rasgos comportamentales, y difieren de aquellas con la personalidad del tipo B. Según Ivancevich y Matteson (1985), la

diferencia principal entre ellos, es que los individuos del tipo B tienen como objetivo lograr y satisfacer las mismas necesidades de los del tipo A, pero lo efectúan de tal forma que no causan las consecuencias físicas y mentales perjudiciales que tienen incidencia en las personas del tipo A; “los tipo A crean estrés por sí mismos al exponerse constantemente a los estresores que sus contrapartes del tipo B evitan” (Ivancevich y Matteson; 1985: 205).

De acuerdo con estos autores, poseer una personalidad del tipo A está relacionado con la aparición de enfermedades cardíacas, tal como se muestra en el “Estudio del grupo colaborador occidental”, que se realizó a principios de los años 60, en el cual se evaluó a más de 3000 empleados de diferentes compañías, con el propósito de encontrar si se presentaba o no la personalidad del tipo A.

De los empleados únicamente se tomaron en cuenta los hombres de entre 39 y 59 años, los cuales no tenían padecimientos cardíacos al inicio del estudio; estos se evaluaron anualmente para determinar quiénes eran del tipo A, además, tomaron en cuenta factores socioeconómicos, alimenticios, si fumaban, su presión sanguínea, además de los niveles de colesterol, triglicéridos y lipoproteínas.

Los resultados finales de este estudio, que duró ocho años y medio, realizado por Rosenman y colaboradores, se publicaron en 1975, los cuales demostraban que 257 personas de la muestra tomada padecían trastornos cardíacos, de ellos, los hombres con personalidad tipo A obtuvieron más del doble de la tasa de los del tipo B.

“Los individuos del tipo A, en virtud de su conducta característica, aumentan la probabilidad de exposición a ciertos estresores (como la sobrecarga), mientras que disminuyen su resistencia al estrés al negarse a relajarse, tomar vacaciones, disminuir el paso, etc.” (Ivancevich y Matteson; 1985: 205).

1.6 Los efectos negativos del estrés.

Según Ivancevich y Matteson (1985), hay una relación entre el estrés y algunas enfermedades, es decir, estar expuesto constantemente a altos niveles de estrés puede generar los siguientes padecimientos:

- 1) Hipertensión: es una enfermedad que afecta a los vasos sanguíneos, lo que genera que la sangre fluya con una presión mayor por las arterias. El estrés hace que las paredes de las arterias se compriman; una vez pasando el evento estresor, la presión vuelve a la normalidad, pero si se prolonga este, la presión permanece en niveles altos, los cuales son anormales.
- 2) Úlceras: son heridas inflamatorias que tienen lugar en el estómago y/o intestino, la principal causa es el desequilibrio de los niveles de cortisona;

con el estrés se fabrica una cantidad mayor de esta sustancia, si esto se presenta por tiempo prolongado, se crea un ambiente factible para estas lesiones.

- 3) Diabetes: es una enfermedad grave, provocada por la deficiencia en la fabricación de insulina, sustancia secretada por el páncreas y responsable de eliminar o reducir los niveles de azúcar en la sangre; el estrés aumenta la cantidad de azúcar o glucosa en la sangre, si este es persistente, puede provocar que el páncreas se deteriore, y la deficiencia de insulina puede ser permanente.
- 4) Jaquecas: comúnmente son provocadas por tensiones musculares, las cuales se incrementan debido al estrés. La jaqueca por sí misma es un estresor, lo que aumenta aún más la tensión, lo que a su vez acrecienta la gravedad y duración de esta.
- 5) Cáncer: “una teoría actual sobre el cáncer es la de que células mutantes (cáncer) se están produciendo continuamente en nuestro cuerpo, pero que normalmente son destruidas por el sistema inmunológico antes de que puedan multiplicarse y crecer” (Ivancevich y Matteson; 1985: 107). Está demostrado que el estrés altera los procesos bioquímicos en el sistema inmune; es posible que cuando tienen lugar, las células mutantes puedan reproducirse y formen, como consecuencia, tumores malignos.

En conclusión, en este capítulo es apreciable que el fenómeno estrés puede llegar a desencadenar una gran serie de efectos negativos para los sujetos, mismos

que pueden presentarse en el ámbito laboral, lo que a su vez puede originar importantes consecuencias desfavorables tanto para los empleados como a la organización o empresa. Una de estas consecuencias puede ser el desgaste ocupacional o síndrome del burnout, del cual se hablará en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO 2

DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)

En este capítulo se expondrá el fenómeno que se conoce como desgaste ocupacional o burnout, lo que incluye algunos de sus conceptos, así como sus antecedentes históricos, perspectivas teóricas, sus componentes, los factores que lo pueden provocar, las estrategias que pueden emplearse para afrontar este acontecimiento, además del modo en que se puede medir, más aspectos importantes de la satisfacción y calidad de vida del trabajador. Por último, se explicará de qué manera se pueden relacionar el estrés y el desgaste ocupacional.

2.1 Marco conceptual.

En esta parte se dará a conocer al lector el modo en que surgió el concepto del burnout, así como las perspectivas teóricas concernientes a este suceso y las principales definiciones existentes en la actualidad.

2.1.1 Antecedentes históricos del concepto.

Según Cascio y Guillén (2010), a finales de los años 70 se realizaron en Norteamérica algunos trabajos acerca del burnout, en los cuales se describió este como un evento que tiene incidencia en los profesionistas que brindan servicio de

ayuda y actividades que requieren tener relación directa con la gente. A partir de ese momento surgió un rápido y marcado interés por este síndrome.

Freudenberger fue el primer investigador en usar el término de burnout para describir los problemas que se presentaban en los servicios a la sociedad, sin embargo, Maslach fue responsable de popularizar el concepto y darlo a conocer en el congreso de la Asociación Psicológica Americana, dicho concepto hace referencia a las situaciones en las que trabajadores que prestan servicios humanos y después de un periodo de tiempo practicando su labor, terminan quemados, dicho fenómeno se presenta de forma cada vez más frecuente.

En noviembre de 1981 en Filadelfia, se presentó la primera conferencia nacional que abordó el tema del burnout, donde se dio a conocer este síndrome, el cual abarca tres factores esenciales:

- 1) “La importancia, cada vez mayor, que los servicios humanos han ido adquiriendo como agentes del bienestar individual y colectivo.
- 2) La mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos y sanitarios.
- 3) El conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés, tanto en las personas como en los ambientes.” (Casco y Guillén; 2010: 194).

Inicialmente la atención se centró en los siguientes profesionistas: psiquiatras, psicólogos, maestros, trabajadores sociales y enfermeros, ya que reciben una gran presión que deben tolerar por tiempos prolongados, lo que origina un agotamiento o desgaste, que a su vez, hace que el organismo pierda la capacidad de afrontar dicha situación.

Es importante mencionar que según Uribe (2010), en México se han realizado investigaciones en campos relacionados con el estrés general, así como estudios de salud ocupacional, los cuales son asociados a factores estresantes. Bronfman y cols. (retomados por el autor anterior) llevaron a cabo un estudio en médicos mexicanos, en el cual encontraron que las inadecuadas condiciones de trabajo, bajos salarios, equipo deficiente u obsoleto, falta de supervisión y sobrecarga de trabajo, generan síntomas desfavorables en los trabajadores.

Díaz encontró una relación significativa entre el desgaste profesional y su desempeño, en odontólogos mexicanos. A la vez, se han elaborado algunos artículos que describen el síndrome de burnout, así como algunos consejos para su control: “hay variables demográficas, organizacionales, profesionales y de salud, dignas de ser estudiadas para la comprensión del síndrome burnout en México” (Uribe; 2010: 7).

2.1.2 Perspectivas teóricas.

Según Cascio y Guillén (2010), se pueden encontrar dos tipos de perspectivas teóricas: la clínica y la psicosocial; la primera hace referencia a un estado generado del estrés laboral, mientras la segunda expresa que este proceso se origina a consecuencia de las características del contexto laboral y de variables personales del individuo.

De manera más precisa, Freudenberger (citado por Cascio y Guillén; 2010) establece desde la perspectiva clínica, que el burnout es una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés en el trabajo, dichas manifestaciones se originan en los profesionistas que tienen trato constante con personas, este estado es el resultado del intento de lograr metas inalcanzables.

Dicha condición se caracteriza por una mezcla de síntomas: el agotamiento físico, psíquico y emocional; sentirse indefenso, limitado, inútil, con la sensación de estar atrapado, ausencia de entusiasmo en el empleo y en la vida cotidiana, así como una baja autoestima y pérdida de interés en el trabajo (Pines y Aronson, citados por Cascio y Guillén; 2010).

Para la segunda perspectiva psicosocial, se toma en cuenta la siguiente definición: el burnout es “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en las personas

en cualquier tipo de actividad” (Maslach y Jackson, citados por Cascio y Guillén; 2010: 196).

Murphy (citado por Cascio y Guillén; 2010), explica que el síndrome de burnout es un proceso en el que los mecanismos del sujeto intentan adaptarse a los estresores de contexto laboral; además, se caracteriza porque dicho individuo experimenta sensaciones de haber fallado, de equivocarse de profesión, un agotamiento físico y emocional, sentimientos de culpa por no tener éxito en su carrera, se muestra indiferente, además, se distancia física y afectivamente.

Peiró (citado por Guillén y Guil; 2000) estructuró un modelo donde se integran seis factores: variables del contexto (estresores presentes y recursos con los que se cuenta), las características individuales de la persona, experiencia no objetiva, estrategias de afrontamiento con las que cuenta el sujeto, resultados anteriores obtenidos a partir de experiencias de estrés y las secuelas del mismo.

2.1.3 Definiciones.

El burnout es un término traducido literalmente como “quemado” en castellano, este se aplica para referirse a “una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, esta no logra obtener los resultados esperados por más que se esfuerce en conseguirlos” (Guillén y Guil; 2000: 275).

El burnout se puede considerar como “una pérdida progresiva del idealismo, de los objetivos y de energía entre quienes trabajan directamente con personas y que presentan dificultades laborales” (Cascio y Guillén; 2010: 194).

Según Colombo y Muruaga (2006), en la Organización Mundial de la Salud, el burnout es entendido como la combinación de tres términos: agotamiento, desilusión y retiro. De acuerdo con estos autores, este fenómeno puede ser consecuencia de la cultura post-moderna actual, en la cual se exigen logros de excelente calidad en el trabajo, a la vez que aumentan las demandas de una mayor formación y dedicación que garantiza de alguna manera, seguir en la competencia; esto, más el riesgo de la pérdida del trabajo, así como las escasas opciones y oportunidades de empleo, pueden contribuir la aparición del burnout.

“El burnout es una respuesta al estrés emocional crónico que incluye tres componentes: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización. El síndrome de burnout trae resultados negativos tanto para el sujeto que lo sufre como para la organización que lo ha contratado” (Perlman y Hartman, citados por Uribe; 2010: 3).

Cascio y Guillén (2010) afirman que una de las definiciones aceptadas del burnout es la que expresa que este es un proceso que “comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, este estrés genera sobrecarga en el trabajador, y el proceso culmina cuando los trabajadores, como mecanismo de

defensa, absorben su estrés desconectándose psicológicamente del trabajo y volviéndose apáticos, escépticos e intransigentes” (Cherniss, citado por Cascio y Guillén; 2010: 194).

Se han elaborado diversas definiciones del burnout, pero la más completa es la que elaboró Maslach, en la cual se concibe al burnout como la combinación de tres situaciones:

- 1) “Agotamiento emocional: sensación de no poder ofrecer más de sí mismo a nivel afectivo debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.
- 2) Despersonalización: desarrollo de actitudes, sentimientos y conductas negativas y clínicas hacia las personas destinatarias del trabajo.
- 3) Baja realización personal: tendencia a evaluarse negativamente, en concreto en cuanto a su habilidad para realizar el trabajo y a las relaciones con las personas por las que se trabaja.” (referida por Cascio y Guillén; 2010: 194).

El síndrome de burnout, de acuerdo con Maslach (citada por Cascio y Guillén; 2010), es un proceso continuo, el cual se origina de forma progresiva y se le asocian distintos síntomas: físicos, como cansancio profundo, dolor de cabeza, problemas para dormir, perturbaciones gastrointestinales, pérdida de peso y dolor de músculos; conductuales, como ausentarse en el trabajo, abusar de sustancias tóxicas (drogas),

agresión y violencia, así como llevar a cabo comportamientos autodestructivos; cognitivos afectivos, lo cual incluye el que los sujetos se alejan de manera afectiva de los demás, presentan irritabilidad y celos, déficit de atención y concentración, de igual manera, se muestran pesimistas e indecisos.

Según Pines y Maslach (citados por Guillén y Guil; 2000), en el contexto laboral pueden aparecer los siguientes síntomas de desgaste profesional: ausencia de energía y entusiasmo, pérdida de interés por los clientes, presencia de frustración y desmotivación; además, estas personas faltan al trabajo y experimentan un alto deseo de dejarlo para dedicarse a otra actividad.

2.2 Componentes del desgaste ocupacional.

El síndrome de burnout, de acuerdo con Tonon (2008), está caracterizado por afectar tres aspectos: el desgaste emocional, la despersonalización y la realización personal laboral.

Este síndrome se desarrolla en etapas: “se inicia con el cansancio emocional, producto del desequilibrio entre demandas organizacionales y recursos personales; posteriormente, pasa a la despersonalización, que se convierte en una salida a la situación creada, y concluye en la falta de realización personal, resultado de la confrontación entre las estrategias de afrontamiento elegidas y el compromiso personal exigible en el trabajo asistencial o de atención al público” (Uribe; 2010: 4).

Según Tonon (2008), el desgaste o agotamiento emocional hace referencia a la baja o pérdida de los recursos emocionales, obedece al grado que experimenta el sujeto respecto a sentirse agobiado en la esfera emocional.

De acuerdo con Uribe (2010), el burnout también merma la energía del individuo, ocasionando cansancio y fatiga. Los trabajadores que padecen esta situación tienen la sensación de no poder rendir más de ellos mismos a nivel afectivo, debido al contacto directo y constante con personas a las que tienen que atender de acuerdo con su labor, ya sean pacientes, alumnos, clientes, convictos, por citar algunos receptores de servicios.

Volviendo con Tonon (2008), la despersonalización es una respuesta impersonal, caracterizada por la ausencia de sentimientos hacia las personas atendidas, expresada por medio de actitudes desfavorables, como cinismo o insensibilidad hacia sus usuarios.

Uribe (2010) indica que esta respuesta es manifestada en el sujeto por medio de irritabilidad, actitudes inadecuadas y respuestas impersonales y frías a los clientes. Se desarrollan sentimientos de carga negativa y actitudes cínicas, pueden percibirse a estos profesionales como personas que proporcionan atención de forma insensible por motivo a su dureza afectiva, incluso llegan a culpar al usuario de sus problemas, por ejemplo, al afirmar que el paciente se merece la enfermedad que padece.

“La realización personal en el trabajo, se refiere a los sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña cotidianamente y que en el caso del síndrome del burnout, corresponde a evaluar el propio trabajo en forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos propuestos y con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional” (Tonon; 2008: 40).

Uribe (2010) argumenta que el sujeto que padece burnout, experimenta una falta de realización personal o insatisfacción de logro. El sujeto responde negativamente hacia sí mismo y el trabajo, tiene una tendencia a evaluarse de forma negativa, misma que afecta directamente su habilidad para sentirse realizado en su trabajo, así como la relación que tiene con las personas que atiende.

2.3 Factores desencadenantes.

De acuerdo con Guillén y Guil (2000), existen diversas fuentes de estrés, las cuales se presentan en los entornos laborales. Al respecto, citan a Peiró, quien creó cuatro categorías de estos estresores:

- 1) Ambiente físico de trabajo: esta primera categoría hace referencia a los niveles de ruido, así como su intensidad, control, la frecuencia y su predictibilidad, la iluminación, el clima y la temperatura, condiciones higiénicas y la presencia de sustancias tóxicas, así como las diversas demandas de naturaleza estresante,

derivadas del puesto, como el trabajar de noche, repetir turnos, el exponerse a peligros y la sobrecarga de trabajo. Cada uno de estos elementos o la mezcla de ellos pueden desencadenar el síndrome de burnout.

- 2) Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: el estrés que surge del rol se integra por diversas alteraciones, que incluyen la ambigüedad de rol y conflicto de rol; la primera se refiere al grado de inseguridad que experimenta el individuo al desempeñar un papel, es decir, no conoce en su totalidad las tareas y responsabilidades que debe llevar a cabo, comúnmente es producido por falta de información; por otra parte, la segunda alteración hace referencia al conflicto que tiene lugar cuando el empleado no puede cumplir o satisfacer la tarea o demanda solicitada, debido a que es contradictoria, es decir, va en contra de las normas de la organización o de la moral personal.

Cascio y Guillén (2010) incluyen otros aspectos que influyen en el burnout, tales como las relaciones interpersonales formadas con sus compañeros de trabajo, las supervisiones o auditorías, estar a cargo de empleados o clientes, el progreso de la profesión y las opciones de promoción.

- 3) Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías: el hecho de incorporar tecnología o maquinaria nueva a alguna empresa, puede facilitar o dificultar el desempeño de los trabajadores, ya que para operar dichos dispositivos, se

requiere un cambio en las habilidades del sujeto. Si el trabajador percibe que el aumento de las exigencias de su puesto son altas de acuerdo con su preparación profesional, puede sentirse no realizado y autoevaluarse de forma negativa. Además, el uso constante de instrumentos puede aumentar la sensación de desgaste emocional.

“Por otra parte, aspectos pertenecientes a las dimensiones globales de la organización, como son la centralización, la complejidad y la formalización, se manifiestan como elementos determinantes del síndrome” (Peiró, citado por Guillén y Guil; 2000: 282). Además, pueden incidir de una manera significativa ciertos componentes del clima laboral, como una baja o nula participación existente en el individuo en la toma de decisiones, el grado de autonomía que este posee, y el sistema de supervisión al que se ve expuesto, más un bajo apoyo social recibido.

- 4) Fuentes extraorganizacionales del estrés laboral, relaciones trabajo/familia: la familia ocupa el lugar prioritario para la mayoría de las personas, por ello, aunque se invierta más tiempo en el trabajo, es inevitable que se afecte un área con la otra. El trabajo puede influir en la calidad y grado de satisfacción marital, de la misma manera, aspectos familiares influyen en el nivel de compromiso que posee el empleado con el trabajo, así como en el gusto y/o en el estrés laboral.

De acuerdo con Colombo y Muruaga (2008), existen factores individuales que pueden afectar al sujeto y provocarle burnout: el lugar donde se vive (ciudad grande), el tipo de personalidad (tipo A), una visión que distorsiona la realidad (creer que se posee el control de todo, o que dicho control depende de otros), amenazas falsas (imaginar lo peor o situaciones de alto riesgo), la forma de ver el mundo (creencias personales negativas), baja tolerancia a otras opciones de solución, la edad (las experiencias desagradables que se derivan de ella), la calidad de afecto y los ideales grandes o inalcanzables.

Por otra parte, los factores que pueden presentarse en el trabajo y desencadenar el síndrome de burnout, son: la alta carga laboral, una rutina aburrida, conflictos o problemas laborales, tener mayores responsabilidades, cuestiones de formación (sentirse inferior o no capaz para el puesto), la falta de proyectos u oportunidades de mejora, una deficiente comunicación organizacional, metas altas o inalcanzables, falta de recursos o características físicas inadecuadas y problemas familiares.

2.4 Estrategias de afrontamiento.

De acuerdo con Guillén y Guil (2000), cuando en alguna empresa u organización se está presentando el burnout, es necesario llevar a cabo planes con el propósito de disminuir o eliminar el estrés experimentado en los empleados. El objetivo de dicho plan de intervención debe constituir tres niveles: una intervención para los

estresores laborales (pueden ser individuales, de la empresa o de la relación existente entre ambos), una intervención acerca del nivel de estrés percibido y evaluado por el sujeto y los demás, así como una intervención sobre los efectos del estrés negativo (ya sean psicológicos, físicos y/o conductuales).

“Es, por tanto, muy importante la gestión de los procesos de selección y de asignación de puestos, para intentar lograr un adecuado ajuste persona-puesto, ya que un alto nivel de estrés está determinado por la inadecuación de las características de la persona y la tarea desempeñada” (Guillén y Guil; 2000: 287).

De manera más específica, enseguida se mencionan las estrategias propuestas por diversos autores para afrontar el desgaste ocupacional.

- Estrategias individuales: Siguiendo con los mismos autores, otro elemento de suma importancia son las estrategias que posee el sujeto para afrontar el estrés, ya que la mayoría de las soluciones a eventos estresores dependen de los mecanismos internos del propio individuo. De esta manera, cuando se le presentan situaciones estresantes a la persona, depende del mismo, por lo que es significativo proporcionarle a este los recursos adecuados para controlar el estrés, para lograr esto se pueden abordar diversas técnicas y estrategias para cumplir el objetivo (Guillén y Guil; 2000).

Dichas técnicas y estrategias están dirigidas a modificar los niveles de activación, los procesos mentales-conductuales y la capacitación de instrumentos que sirvan para controlar el estrés. Es verdad que en el contexto laboral no siempre se pueden eliminar ciertas fuentes de estrés, pero si se puede afrontar la situación teniendo control de la experiencia y las secuelas que origina el estrés a la salud. En psicología se han desarrollado diversas estrategias muy útiles para afrontar dichos eventos, entre las más empleadas y funcionales se encuentran las siguientes:

- Técnicas de relajación y meditación: una modalidad muy conocida es la relajación progresiva, que consiste en lograr hacer que el sujeto pueda identificar el grado de tensión presente en cada parte de su cuerpo, esto mediante el ejercicio físico de contraer y relajar los músculos; ya que se ha identificado lo anterior, dicho sujeto podrá emplear lo aprendido para relajar los mismos a voluntad. Otra técnica que se puede implementar a la anterior es la relajación por medio de respiraciones adecuadas, la cual requiere aprenderse.
- Técnicas de biofeedback: consisten en proporcionar al sujeto información acerca de su propios estados biológicos, el objetivo es que logre interpretar dicha información y la utilice para tomar control sobre esos procesos y parámetros biológicos.
- Práctica de ejercicio físico y desarrollo de hábitos saludables: está demostrado que las personas que poseen una adecuada condición, física reaccionan de

menor manera a fuentes de estrés. El ejercicio funciona como recurso de afrontamiento, ya que facilita al individuo reaccionar y defenderse de mejor manera ante el estrés. Para lograr dichos resultados, se debe realizar el ejercicio de tres a cuatro veces por semana.

- Técnicas cognitivas y técnicas de autocontrol: “Los componentes cognitivos involucrados en una situación estresante son variados y pueden estar alterados en uno o varios puntos del proceso. Si estos aspectos están incidiendo en la experiencia de estrés, las técnicas cognitivas resultarán eficaces en la superación de las experiencias estresantes y en la reducción de los efectos negativos del estrés” (Guillén y Guil; 2000: 288).

Labrador (citado por Guillén y Guil 2000), por otra parte, describe las tres técnicas más importantes, dirigidas para controlar cada uno de los aspectos alterados:

1. Detención del pensamiento: se indica en circunstancias en las que el sujeto inicia una serie de pensamientos que obstaculizan la solución del evento.
2. Solución de problemas de D´Zurilia y Goldfried: trata de ayudar a la persona a resolver problemas y a tomar decisiones correctas o adecuadas, de manera que le resulte fácil reconocer e identificar la problemática.
3. Reestructuración cognitiva: esta técnica cognitiva pretende proporcionar al sujeto caminos y programaciones que sirvan para modificar la manera en la que se percibe y se evalúa algún evento.

- Estrategias organizacionales: otra opción de intervención importante para afrontar el estrés laboral, se presenta a nivel organizacional. “Los problemas organizacionales adoptan dos formas, el desarrollo de programas asistenciales, dirigidos a controlar las interferencias que dificultan el desarrollo laboral, y la implantación de programas concretos de reducción y prevención del estrés laboral, cuyo objetivo es informar sobre los mecanismos del estrés, sus consecuencias sobre la salud y en establecer las estrategias específicas para su control” (Peiró, citado por Guillén y Guil; 2000: 288).

Según Griffen y cols. (citados por Guillén y Guil; 2000), estos programas deben contener seis características: proponer metas concretas, establecer objetivos que puedan evaluarse, determinar objetivos realistas, es decir, no inalcanzables, proporcionar beneficios personales y organizacionales, obtener un apoyo de la dirección y tener siempre en cuenta el cambio de actitudes, modificando a su vez conductas y habilidades.

Otra estrategia que puede ser altamente favorable, dado que se interviene directamente en la empresa u organización, es la de rediseñar el trabajo y el desarrollo laboral, lo que reduciría exponencialmente ciertas situaciones, para esto se debe mejorar el entorno físico de manera que proporcione comodidad, lo que disminuye el estrés, planificar y mejorar las actividades laborales, organizar el tiempo de forma real, así como jerarquizar prioridades, mejorar las condiciones o recursos del trabajo, ceder

responsabilidades a los empleados de acuerdo con el nivel de formación y competencia, introducir mecanismos que permitan evaluar el funcionamiento de los empleados y organización, definir concretamente las funciones y tareas para cada trabajador, además de tomar en cuenta a todos los trabajadores para la toma de decisiones (Cascio y Guillén; 2010).

Los factores estresantes del trabajo pueden eliminarse y prevenirse, esto por medio de amortiguadores. “Los amortiguadores son recursos o cambios administrativos que alivian los síntomas del quemado. Entre los amortiguadores potencialmente utilizables figuran el aumento del personal o del equipo en periodos punta del trabajo, el apoyo de la alta dirección, una mayor libertad para tomar decisiones, el reconocimiento de los logros, el tiempo libre para el desarrollo personal o para descanso y las compensaciones equitativas” (Kinicki y Kreitner; 1997: 508).

De acuerdo con Kinicki y Kreitner (1997), otro factor que puede considerarse como un amortiguador es el apoyo social, ya que las relaciones sociales importantes con las que cuenta el trabajador, le ayudan a enfrentar el estrés. Este amortiguador se entiende como aquella medida de utilidad que percibe el sujeto de sus relaciones sociales, este apoyo es determinado por el número y la calidad de sus relaciones.

2.5 Medición del burnout.

Según Uribe (2010), el burnout puede detectarse y describirse por medio de diversas técnicas, como la observación clínica, entrevistas, técnicas proyectivas, auto informes y cuestionarios; sin embargo, debido a que no son totalmente confiables, a partir de estos métodos se han elaborado instrumentos más confiables para sustituir a los primeros, los principales son:

Maslach Burnout Inventory (MBI), Burnout Measure (BM), Teacher Stress Inventory (TSI), Teacher Burnout Scale (TBS), Holland Burnout Assessment Survey (HBAS), Stress Profile for Teachers (SPT), Cuestionario Breve de Burnout (CBB), Escalas de Evaluación de Estrés, Satisfacción Laboral y Apoyo Social (EESSA) y El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT).

Según Guillén y Guil (2000), se han elaborado diversos instrumentos para medir el burnout, pero el más utilizado es el que creó Maslach, llamado "Maslach Burnout Inventory (MBI)", el cual es empleado para determinar por medio de una escala Likert de siete puntos, la medida de la frecuencia de los tres aspectos del síndrome: el agotamiento emocional, la despersonalización y el nivel de realización personal. Esta herramienta consta de 22 ítems, de los cuales se emplean nueve para medir el agotamiento emocional, cinco para la despersonalización y ocho para la realización personal.

De acuerdo con este instrumento, aquel sujeto que padece burnout debe tener como resultado en la prueba una puntuación alta en desgaste emocional y en

despersonalización, mientras que en la realización personal su puntuación se espera baja.

Siguiendo con estos autores, otro instrumento de medición fue elaborado por García Izquierdo, llamado “escala de Efectos Psíquicos del Burnout (EPB)”, el cual considera los dos factores principales del síndrome: el agotamiento emocional y las actitudes desfavorables en cuanto al desempeño laboral, aunque se necesita comprobar su fiabilidad y validez.

De acuerdo con Uribe (2008), en la actualidad se ha desarrollado un instrumento para evaluar el burnout en la población mexicana, elaborado por Uribe y colaboradores, así como otros instrumentos que evalúan el desgaste laboral en grupos particulares, elaborados por Mireles y colaboradores, así como por Palomera y Morales. El instrumento de medición más actual para medir el burnout es la que se mencionó en primer término, llamado Escala de desgaste ocupacional (EDO).

2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral.

Büssing y cols. (citados por Landy y Conte; 2006), clasificaron cuatro tipos de satisfacción laboral y dos de insatisfacción, estas seis áreas surgen como resultado de la interacción de tres variables: el conflicto que experimenta el sujeto entre lo que

desea obtener del trabajo y lo que realmente consigue, los cambios de las metas o aspiraciones debido a situaciones laborales y el nivel de compromiso que posee para enfrentar o solucionar los problemas. Las seis clases resultantes son las siguientes:

- 1) Satisfacción progresiva: el sujeto está satisfecho con su trabajo; al tener un alto nivel de aspiración, trata de alcanzar mayor grado de satisfacción. En esta clasificación entra lo que se conoce como insatisfacción creativa en algunos aspectos de la actividad laboral, es decir, este empleado tiende a proponer nuevas ideas para mejorar el rendimiento de la organización.
- 2) Satisfacción estable: en esta, el individuo se siente satisfecho en su puesto, pero tiene la intención de mantenerse en ese mismo nivel, ya que la satisfacción que obtiene le resulta suficientemente placentera. Comúnmente este empleado busca mayor satisfacción en áreas ajenas a su trabajo.
- 3) Satisfacción conformista: esta persona experimenta satisfacción laboral, pero disminuye sus aspiraciones, con el propósito de enfrentar los aspectos negativos del trabajo y percibirlos como menores; cuando un sujeto disminuye su grado de aspiración, es capaz de volver a alcanzar un estado favorable de satisfacción.
- 4) Insatisfacción constructiva: el sujeto no se siente satisfecho con el trabajo, sin embargo, al tener un alto nivel de aspiración, intenta tomar control de las complicaciones o de las situaciones, así como solucionarlas, teniendo a

la vez tolerancia a la frustración. Este tipo de empleado es crítico, incluso puede argumentar nuevas sugerencias o mejoras en la empresa.

- 5) Insatisfacción fija: en esta, el individuo se siente insatisfecho laboralmente y no tiene muchas aspiraciones, por esta razón, no intenta cambiar las situaciones presentes en la empresa, tiene una alta tolerancia a la frustración, que a consecuencia genera mecanismos de defensa, por lo anterior, este tipo de empleado nunca resolverá ningún tipo de problema, sino que carga los propios, como secuela, puede desarrollarse una patología.
- 6) Seudo-satisfacción; “La persona se siente insatisfecha con el trabajo. Al enfrentar problemas irresolubles o condiciones frustrantes y mantener el nivel de aspiración, por ejemplo, por una motivación de logro específica o por normas sociales fuertes, una percepción distorsionada o la negación de la situación laboral negativa, puede dar como resultado la seudo-satisfacción” (Büssing, citado por Landy y Conte; 2006: 391).

Para Büssing, las dos clasificaciones más significativas son la satisfacción conformista y la insatisfacción constructiva en el trabajo. Los empleados catalogados como insatisfechos constructivistas, se caracterizan por ser más atentos y tener mucha energía, por lo que son idóneos para cambios organizacionales, ya que por motivo de esa insatisfacción, energía y su capacidad para la solución de problemas, tanto él como la empresa pueden verse beneficiados.

Por otro lado, el trabajador que posee una satisfacción conformista no tiende a esforzarse ni adaptarse, además, no le gustan los cambios; debido a lo anterior puede generar serias complicaciones en las empresas que se ven forzadas a incrementar la productividad con menos empleados y/o adaptarse a la tensión externa de los clientes y competencias; respecto a ello, “la forma más efectiva para atacar a la satisfacción conformista es previniéndola” (Büssing, citado por Landy y Conte; 2006: 392).

La insatisfacción constructiva puede llegar a transformarse en satisfacción conformista, por lo que se tiene que intervenir de manera previa, ya que una vez que se ha desarrollado este tipo de satisfacción, es resistente al cambio; es mejor tener a empleados insatisfechos y constructivos, ya que estos incrementan la posibilidad de solucionar problemas laborales y aumentar sus recompensas (horarios flexibles, aumento de salario y oportunidades de promoción).

Según Granda (2006), algunos aspectos que pueden ayudar a que el empleado se sienta satisfecho en su trabajo, son: que sienta autonomía, responsabilidad, diversas tareas a realizar, así como que le permitan implementar su creatividad en su labor. En cuanto a las relaciones sociales, una adecuada vinculación entre el trabajador y sus compañeros de trabajo, autoridades y subordinados, es fundamental para que este experimente satisfacción laboral. También los aspectos económicos son igualmente importantes: un salario satisfactorio, prestaciones y ascensos.

Algunas variables individuales que pueden influir en la satisfacción del trabajador son la edad (los mayores de 30 experimentan mayor insatisfacción), el sexo (las mujeres tienden a sentirse más insatisfechas en cuestión de seguridad, estima, autonomía y autorrealización), el puesto, la antigüedad y experiencia.

2.7 Calidad de vida en el trabajo.

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

Segurado y Agulló (2002), expresan que la calidad de vida laboral comenzó a ser tema de alto interés en los años 70, ya que se popularizó en Estados Unidos y Europa, donde surgieron diferencias en la forma de concebir a dicha característica; como consecuencia, existen dos perspectivas: la calidad de vida del entorno del trabajo, cuyo propósito es mejorar por medio del logro de intereses empresariales, mientras que en la segunda modalidad, que es la laboral psicológica, el interés se centra en el trabajador, de manera que alcance satisfacción, salud y bienestar.

Ambas perspectivas buscan alcanzar el objetivo de lograr una apropiada calidad de vida laboral, y se pueden englobar ambas para determinar las dimensiones de la misma. Segurado y Agulló (2002) proponen cuatro categorías, cada una de ellas cuenta con indicadores importantes y necesarios para que el trabajador experimente una satisfactoria calidad de vida laboral:

- 1) Indicadores individuales: el empleado debe obtener satisfacción laboral, altas expectativas y motivación, actitudes y valores favorables hacia su labor, participación y compromiso centrado en el trabajo, así como la capacidad de percibir de manera individual que posee una adecuada calidad de vida laboral.
- 2) Medio ambiente de trabajo: el empleado debe poder contar con apropiadas condiciones de trabajo, seguridad e higiene, nueva tecnología, así como recibir los recursos y espacios adecuados para su labor (diseño ergonómico), más un completo análisis de puesto, con las características y contenido del cargo o actividades a realizar.
- 3) Organización: mejora la calidad de vida laboral si la empresa dispone de un correcto orden del trabajo en cuanto a efectividad y productividad; para ello, debe contar con un organigrama que proporcione una adecuada estructura y funcionamiento, facilitar una cultura positiva, así como tomar en cuenta a los empleados para la participación y toma de decisiones, sin hacer a un lado los factores psicosociales, la comunicación y el clima laboral.
- 4) Entorno sociolaboral: la empresa debe ayudar a que el trabajador cuente con una adecuada salud y bienestar, proporcionar una garantía de calidad de vida

como las jubilaciones, prevenir los riesgos laborales, así como tomar siempre en cuenta los factores socioeconómicos, así como las políticas de empleo, seguridad y la estabilidad laboral.

Tonon (2008) expresa que la calidad de vida engloba los aspectos materiales y de bienestar social, así como psicosociales y bienestar psicológico. El concepto en cuestión incluye dos ejes: el objetivo y el subjetivo, cada uno de estos contiene siete dominios: bienestar material, salud, trabajo-productividad, intimidad, seguridad, comunidad y bienestar emocional. (Cummins, citado por Tonon, 2008).

2.8 Estrés y desgaste ocupacional.

Uribe (2010), destaca que el estrés es uno de los fenómenos más importantes en el campo de la psicología, dicho fenómeno se presenta en el contexto laboral, lugar donde el sujeto se ve expuesto a demandas que generan mayor grado de estrés.

El estrés laboral ha sido estudiado de manera muy amplia por la psicología, la cual establece que este es un proceso, el cual inicia con un objeto o fuente de estrés, seguido de una evaluación llevada a cabo mentalmente, de acuerdo con esta, si se percibe como estresor, el mecanismo activa los recursos o estrategias de afrontamiento con los que cuenta el individuo, la eficacia de dichas estrategias determinan las consecuencias de este tipo de estrés.

“Las respuestas psicológicas, conductuales y fisiológicas del proceso de estrés pueden convertirse con el tiempo en consecuencias; es decir, la coexistencia en el tiempo de varias respuestas al estrés laboral, convierte el ritmo de vida de la gente en términos de disminución de desempeño laboral, acompañado de agotamiento emocional y sentimientos de minusvalía” (Uribe; 2010: 2).

Rodríguez (citado por Cascio y Guillén; 2010) argumenta que el síndrome de burnout no es un estrés psicológico, sino una respuesta a diversos estresores de alto impacto, los cuales se presentan en la relación entre profesionista y clientes, se puede entender que es un mecanismo que proporciona protección y afronta el estrés negativo resultante de dicha relación, por consiguiente, afecta inevitablemente la relación entre el profesional y la organización.

Cabe mencionar que existe un estado contrario al burnout, resultante del estrés laboral, al que denominaron “engagement”, este hace referencia a una actitud del sujeto hacia su trabajo caracterizada por la presencia de una alta energía, participación y eficacia en su labor, así como de una autopercepción de ser capaz de realizar y solucionar las situaciones laborales, dichas características son opuestas al burnout (Maslach y Leiter, citados por Cascio y Guillén; 2010).

Según Cascio y Guillén (2010) el estado del “engagement”, está relacionado con distintas variables, como un fuerte compromiso organizacional, un alto entusiasmo y satisfacción en el trabajo, lo cual es quizás lo primordial, así como una alta energía.

En conclusión, se puede apreciar que el burnout o desgaste ocupacional, es un fenómeno que tiene gran incidencia en los trabajos, ya que genera una serie de consecuencias desfavorables para el mismo empleado y para la empresa; es necesario prevenirlo, detectarlo y eliminarlo. Tal como lo expresan algunos de los autores anteriores, el estrés está relacionado con el desgaste laboral, es decir, el estrés laboral puede llegar a provocar este síndrome y sus secuelas negativas, por esta razón, los resultados obtenidos de las aplicaciones realizadas a los trabajadores de la empresa FAMSA, son relevantes.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este tercer capítulo se divide en dos partes, en la primera de ellas se describen las características de la metodología utilizada en esta investigación, mientras que la segunda está compuesta del análisis y la interpretación de los resultados obtenidos concernientes a los indicadores de estrés y burnout presentes en los empleados de la tienda FAMSA de Uruapan, Michoacán.

3.1 Descripción metodológica.

“La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (Hernández y cols.; 2010: 4).

Con el transcurso del tiempo, en la historia de la ciencia se han originado distintas corrientes de pensamiento, surgiendo de estas distintas vías de búsqueda del conocimiento, es decir, rutas de investigación. Las dos principales son el enfoque cuantitativo y el cualitativo, estas orientaciones metodológicas usan una serie de pasos cuidadosos, metódicos y empíricos, con el propósito de producir un nuevo conocimiento.

Estos dos enfoques siguen cinco etapas comunes: emplean la observación y la evaluación de fenómenos, constituyen hipótesis o teorías a partir de las observaciones

y evaluaciones realizadas, comprueban en qué nivel las hipótesis tienen fundamentos, revisan dichas teorías con base en las pruebas y análisis usados; además, dan la pauta para continuar con nuevas observaciones y evaluaciones para aclarar, cambiar y fundamentar las hipótesis, o bien crear nuevas. Aunque los enfoques cuantitativo y cualitativo comparten las estrategias anteriores, en cada caso poseen sus propias características. A continuación se expondrán las características del enfoque cuantitativo, el cual se empleó en esta investigación.

3.1.1 Enfoque cuantitativo.

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

Las principales características que contiene el enfoque cuantitativo y, por ende, la presente investigación, son las siguientes:

- El investigador plantea un fenómeno de estudio, al cual delimita y concreta; sus preguntas de investigación tratan cuestiones específicas.
- Ya planteado el problema o fenómeno de estudio, el investigador toma en cuenta lo que ya se ha estudiado previamente y elabora el marco teórico que sirve de guía de estudio; mediante este se origina una o varias hipótesis o teorías, las cuales se someten a prueba por medio del empleo de

herramientas o instrumentos adecuados para dicho estudio. Una vez obtenidos los resultados, se pueden corroborar las hipótesis, lo que aporta evidencia a su favor, o bien, si los resultados se contradicen, se descarta dicha hipótesis y se buscan mejores explicaciones, así como la creación de nuevas hipótesis.

- Las hipótesis se crean antes de recolectar y analizar los datos.
- La recolección de datos esta fundamentada en la medición, esto se lleva a cabo mediante el uso de instrumentos y procedimientos estandarizados y aceptados científicamente. Para que dicha investigación sea creíble y aceptada, se debe demostrar que siguieron dichos procedimientos. El fenómeno debe ser observable en el mundo real, lo que significa que es medible.
- Ya que los resultados son originados por medio de mediciones, deben ser representados de forma numérica y analizados a través de métodos estadísticos.
- Los análisis cuantitativos se interpretan con base en las hipótesis iniciales y de los fundamentos teóricos previos. La interpretación establece la explicación del modo en que los resultados encajan con la teoría ya existente.
- “En una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse” (Hernández y cols.; 2010: 6).

3.1.2 Investigación no experimental.

Esta investigación se elaboró con un diseño no experimental, ya que se realiza sin manipular intencionadamente variables, es decir, no se modifican las variables independientes para ver el efecto que producen sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar el fenómeno tal como se da en el contexto natural, para de manera posterior analizarlo.

En el estudio no experimental no se generan situaciones, en su lugar se observan las ya existentes; las variables independientes ocurren y no se pueden controlar, debido a que ya sucedieron, así como sus efectos.

“La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural” (Hernández y cols.; 2010: 150). Dichos estudios se clasifican en dos: transeccionales y longitudinales, la primera modalidad es la que se utilizó en esta investigación.

3.1.3 Diseño transeccional o transversal.

Siguiendo con Hernández y cols. (2010) en este tipo de diseño se recolectan los datos en un solo momento o tiempo, se tiene como objetivo describir las variables,

así como analizar la incidencia y la relación presente en ese momento, es como tomar una fotografía del fenómeno.

Estos diseños pueden abarcar diversos grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores, esto puede realizarse en distintas comunidades, situaciones o eventos; los diseños transeccionales se dividen en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales, este último alcance es el empleado en la presente investigación.

3.1.4 Alcance correlacional.

Este tipo de estudio “asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández y cols.; 2010: 81).

El propósito de este estudio es el de conocer la relación existente entre dos o más variables en un contexto determinado. Para evaluar dicha relación, se mide cada una de las variables, para posteriormente cuantificar y analizar la vinculación, la correlación resultante sustenta las hipótesis que se sometieron a prueba.

Este estudio es útil para conocer el modo en que se puede comportar o reaccionar un fenómeno o variable, mediante la información del comportamiento de otras variables asociadas.

La correlación resultante puede darse de tres maneras: negativa, positiva o ausencia de correlación. Este último caso indica que no existe relación entre las variables; de ser una correlación negativa, significaría que mientras una de las variables aumenta, la otra disminuye; por el contrario, de ser positiva, demuestra que “si dos variables están correlacionadas y se conoce la magnitud de la asociación, se tienen bases para predecir, con mayor o menor exactitud, el valor aproximado que tendrá un grupo de personas en una variable, al saber qué valor tienen en la otra” (Hernández y cols.; 2010: 82).

Adicionalmente, los estudios correlacionales tienen un valor explicativo parcial, ya que al saber que dos variables se relacionan, brinda información en dicho sentido.

3.1.5 Técnicas de recolección de datos.

Existen diversas técnicas que pueden utilizarse en las investigaciones para recolectar datos, se seleccionan de acuerdo con el tipo de estudio que se realiza, es decir, se eligen las más funcionales y adecuadas según las características del mismo. Para esta investigación, la técnica empleada fue la aplicación de pruebas o inventarios estandarizados.

Actualmente existen muchos tipos de pruebas, las cuales han sido desarrolladas por distintos investigadores, con la finalidad de medir un amplio número de variables o fenómenos. Cada una de estas herramientas tiene su propio

procedimiento de aplicación, codificación e interpretación; dichas pruebas sirven para medir habilidades, aptitudes, personalidad, interés, valores, desempeño, motivación, aprendizaje, clima laboral, entre otras particularidades.

“Cuando se utilice como instrumento de medición una prueba estandarizada, es conveniente que se seleccione una prueba desarrollada o adaptada por algún investigador para el mismo contexto de nuestro estudio y que sea válida y confiable” (Hernández y cols.; 2010: 322). Muchas de estas pruebas requieren que el investigador cuente con un entrenamiento y conocimiento profundo de las variables, ya que este las aplica e interpreta.

La primera prueba estandarizada que se utilizó en esta investigación, fue para medir la variable estrés y es la Escala AMAS. Esta fue diseñada por Reynolds y cols. (2007) para aplicarse a adultos con una edad de 19 años en adelante, se estandarizó en México mediante una muestra tomada por todo el país; las medidas estandarizadas que utiliza son percentiles y puntaje T. Su confiabilidad tiene un puntaje de 0.70, obtenido mediante el proceso alfa de Cronbach, y está validada a través de tres procedimientos: validez de contenido, de constructo y concurrente.

La prueba AMAS cuenta con distintas versiones: el AMAS-A, aplicable a adultos en general, el AMAS-C para estudiantes de universidad y el AMAS-E para adultos mayores. La que se empleó en esta investigación fue el AMAS-A, ya que se recomienda su aplicación a trabajadores. Esta versión se divide en subescalas: de

ansiedad fisiológica, de inquietud e hipersensibilidad, de preocupaciones sociales y una de mentira (Reynolds y cols.; 2007).

La segunda prueba que se aplicó en este estudio fue la denominada Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), la cual fue creada por Uribe (2010), esta herramienta se estandarizó en México, con trabajadores mexicanos adultos, y arroja resultados en puntajes T.

La confiabilidad de la prueba es de 0.89, la cual se calculó, al igual que la anterior, mediante el procedimiento alfa de Cronbach. Posee una validez concurrente, calculada a través de variables sociodemográficas, laborales y psicosomáticas, tal como lo indica la bibliografía que examina los indicadores del burnout. Esta prueba está compuesta de tres escalas que miden el desgaste ocupacional: el agotamiento, la despersonalización e insatisfacción de logro, estas características representan las dimensiones del síndrome de burnout.

3.2 Población.

En esta parte se dará a conocer el concepto de población y el modo en que se delimita, así como la descripción de los sujetos seleccionados para llevar a cabo la presente investigación.

3.2.1 Delimitación y descripción de la población.

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández y cols.; 2010: 174). Se debe delimitar la población a la que se va a estudiar, señalando sus características de contenido, lugar y tiempo, sobre la cual se generalizarán los resultados.

Como ya se ha mencionado anteriormente, la investigación se realizó en la empresa FAMSA, y está conformada de 68 empleados, quienes desempeñan distintas labores y puestos, desde un gerente operativo, seguido de subgerentes, supervisores o auxiliares, ejecutivos de crédito, administración, cobranza y ventas, cajeros, hasta personal de entrega de mercancía, guardias y limpieza.

La edad de los trabajadores varía desde los 18 hasta los 50 años, poseen en general un nivel socioeconómico medio-bajo, el salario que perciben corresponde al puesto que desempeñan; de igual manera, el nivel académico difiere, siendo la licenciatura el nivel más alto y la primaria el más bajo.

Dentro de su cultura se perciben dos características principales: la primera es que fomentan la convivencia entre trabajadores para mejorar la relación ellos, mediante juegos de fútbol una vez por semana; la segunda es la ideología del desarrollo personal y profesional de todos los empleados, por medio de la promoción de cursos o capacitaciones, con la finalidad de que el trabajador incremente sus

habilidades y conocimientos, así como para mejorar el servicio que se brinda a los clientes.

En este estudio no se seleccionó ninguna muestra, la investigación se llevó a cabo en toda la población previamente descrita.

3.3 Descripción del proceso de investigación.

Primeramente, el investigador seleccionó las dos variables anteriormente mencionadas, en función de la importancia que poseen, debido a que son fenómenos que presentan alta incidencia en la actualidad; a la vez ambas, variables cuentan con un alto grado de interés para el investigador.

Para desarrollar el proyecto de investigación, siguiendo un proceso, el investigador inició recopilando algunos de los antecedentes, es decir, investigaciones realizadas de manera previa, concernientes a dichas variables seleccionadas, seguido de un planteamiento del problema, donde se señalaron ambas variables, la pregunta de investigación y la población de estudio donde se llevó a cabo la indagación.

Enseguida se redactó un objetivo general, es decir, el propósito primordial de la investigación, mismo que sirvió para dar respuesta a la pregunta de investigación, aunado a ello, se plantearon objetivos particulares, los cuales englobaron las dos variables estudiadas en los ámbitos teórico y empírico; dichos fines fueron seguidos

de las hipótesis de trabajo y nula, las cuales sirvieron de guía para el proceso de investigación, de modo que una de ellas debía ser corroborada.

A continuación se elaboró la operacionalización de ambas variables, donde se especificaron las pruebas estandarizadas empleadas y los resultados tomados como indicadores de las mismas, se prosiguió con la justificación, en la cual se expuso la importancia que posee la presente investigación, los beneficios que se obtuvieron y las personas que resultaron favorecidas.

Posteriormente, se describió el marco de referencia, el cual proporcionó de manera detallada las características económicas, culturales, políticas y sociales del lugar donde se realizó el presente estudio.

Luego se planteó el capítulo uno, el cual describió la variable estrés, es decir, algunos de sus antecedentes históricos, su definición conceptual, los estresores existentes, procesos del pensamiento que facilitan el fenómeno, los moduladores y los efectos negativos del mismo.

Enseguida se planteó el segundo capítulo que describe la variable del desgaste ocupacional o burnout, es decir, los antecedentes históricos del concepto, sus perspectivas teóricas, su definición conceptual, así como sus componentes, los factores que pueden desencadenarlo, las estrategias de afrontamiento, tanto individuales como organizacionales, la forma de medirlo, los tipos de satisfacción

laboral, la calidad de vida en el trabajo, así como la relación teórica entre el estrés y el desgaste ocupacional.

Posteriormente, para la aplicación y recolección de datos en la población a estudiar, primeramente el investigador solicitó permiso a la gerente administrativa para llevar a cabo la aplicación de las pruebas, se concedió el permiso y unos días después se le informó al investigador la manera de proseguir. La instrucción fue que las pruebas serían aplicadas por departamento en distintos horarios y días, la aplicación de estas concluyó el 23 de octubre de 2013.

Durante la aplicación de las pruebas a los empleados de FAMSA surgieron diversas dudas al respecto, las cuales se resolvieron en el momento; cabe mencionar que los empleados de esta organización mostraron un gran interés, así como una amplia disposición para contestar los instrumentos.

Ya teniendo las pruebas contestadas, el investigador procedió a calificarlas, tal como lo establecen las normas de las mismas. Una vez calificadas, se vaciaron las puntuaciones T de ambas variables en una matriz en una hoja de cálculo; enseguida se calculó la media, mediana, moda y desviación estándar de cada una de las subescalas de ambas variables; a la vez, se calculó la cantidad y porcentaje de sujetos con resultados preocupantes de las mismas.

Enseguida, para conocer la correlación existente entre los niveles de estrés y cada una de las subescalas del burnout, se calculó el coeficiente de correlación “r” de Pearson, seguida de la varianza de factores comunes “r²”, de la cual se derivó el porcentaje de relación entre las variables.

A partir de los resultados obtenidos, el investigador procedió a realizar el análisis estadístico y a su interpretación, el cual se presenta en el siguiente apartado.

3.4 Análisis e interpretación de resultados.

Una vez planteada la descripción metodológica y la descripción de la población investigada, se procederá en este apartado a presentar el análisis de los resultados obtenidos así como la interpretación que se hace a partir de ellos.

3.4.1 El nivel de estrés en los empleados de FAMSA.

El estrés es “el conjunto de relaciones orgánicas y psíquicas de adaptación que el organismo emite cuando expuesto a cualquier estímulo que lo excite, lo irrite, le cause miedo o lo haga muy feliz. El estrés puede ser profundo cuando esos estímulos son demasiado fuertes o se prolonguen en exceso” (Barros; 2007: 11).

De acuerdo con Travers y Cooper (1997), el estrés es un proceso que incluye diversos enfoques: al estrés como estímulo y como respuesta, aunque el modelo tomado en cuenta para esta investigación se le llama estrés como relación persona – entorno; según este, la presión es el resultado de la interacción existente entre el ser humano y su ambiente, dicha tensión se origina cuando estímulos estresantes exceden la resistencia del sujeto.

El individuo, para afrontar el estrés, intenta modificar el ambiente o su forma de reaccionar ante esa situación, con el fin de lograr adaptarse; de este modo, lleva a

cabo una evaluación constante para cada situación o estímulo que se le presente. De acuerdo con la percepción del mismo, decidirá si le genera un alto nivel de estrés o no.

Cabe mencionar que según Palmero y cols. (2002), cualquier circunstancia que provoque un cambio en la rutina de la persona origina estrés, y existen diversos tipos de estresores, mismos que de acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985) incluyen el ámbito laboral.

Cabe puntualizar que la forma de percibir y pensar del individuo determinará la forma de percibir el nivel de estrés que genera el estresor, tal como lo menciona Ellis, (citado por Powell;1998). A la vez, el nivel de estrés dependerá de los moduladores con los que cuente el sujeto (Palmero y cols.; 2002) y al tipo de personalidad, (Friedman y Rosenman, citados por Travers y Cooper; 1997) así como a sus efectos negativos (Ivancevich y Matteson; 1985).

Respecto a los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la prueba AMAS, presentados en puntajes T, se muestran los de las subescalas y el puntaje de ansiedad total.

En cuanto a la escala de inquietud/hipersensibilidad, se encontró una media aritmética de 46. Según Elorza (2007) la media es la suma de un conjunto de datos, dividida entre el número de medidas.

De igual modo, se obtuvo la mediana, que según Elorza (2007), es el valor medio de un conjunto de valores ordenados: el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas. Este valor fue de 45.

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

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión: la desviación estándar, la cual es la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones. El valor obtenido en esta subescala es de 9.

Adicionalmente, en la escala de ansiedad fisiológica se encontró una media de 48, una mediana de 47 y una moda de 39. La desviación estándar fue de 9.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés se encontró una media de 49, una mediana de 45 y una moda de 45. La desviación estándar fue de 8.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 47, una mediana de 45 y una moda de 40. La desviación estándar fue de 9.

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

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que el estrés presentado en los empleados de FAMSA se encuentra en un nivel normal; la desviación estándar presente, significa que los datos son homogéneos, es decir, pocos empleados se alejan del promedio del grupo.

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

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 7% de los sujetos se ubican por arriba del puntaje T 60; en la subescala de ansiedad fisiológica el porcentaje es de 12%; mientras que en la de preocupaciones sociales/estrés es de 16%; finalmente, en la de ansiedad total es de 9%. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

Los resultados mencionados anteriormente muestran que muy pocos empleados de FAMSA presentan puntajes altos de estrés, por lo que se puede afirmar que este no representa un problema serio en esta organización.

3.4.2 Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional (burnout) en los empleados de FAMSA.

De acuerdo con lo señalado por Maslach, se concibe al burnout como la combinación de tres situaciones:

- 1) “Agotamiento emocional: sensación de no poder ofrecer más de sí mismo a nivel afectivo debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.
- 2) Despersonalización: desarrollo de actitudes, sentimientos y conductas negativas y clínicas hacia las personas destinatarias del trabajo.
- 3) Baja realización personal: tendencia a evaluarse negativamente, en concreto en cuanto a su habilidad para realizar el trabajo y a las relaciones con las personas por las que se trabaja.” (referida por Cascio y Guillén; 2010: 194).

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), existen diversas fuentes y situaciones que pueden desencadenar el síndrome de burnout, entre las principales se encuentran aspectos relacionados con el ambiente físico del trabajo, las características del rol que se desempeña y las relaciones interpersonales.

Cuando en los empleados de una organización se presenta este síndrome, es sumamente importante contar con adecuadas estrategias de afrontamiento para

disminuirlo o eliminarlo, dichas estrategias pueden dividirse en individuales y organizacionales (Guillén y Guil; 2000).

Para lo anterior, es necesario detectar y medir de manera oportuna el desgaste ocupacional o burnout (Uribe; 2010), tomando en cuenta el tipo de satisfacción presente en el empleado (Büssing y cols., citados por Landy y Conte; 2006) y la calidad de vida en el trabajo (Segurado y Agulló; 2002).

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 índices, traducidos a puntuaciones T, se presentan a continuación.

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 47, una mediana de 45, una moda de 37 y una desviación estándar de 11.

Asimismo, en la escala de despersonalización se cuantificó una media de 49, una mediana de 47, una moda de 37 y una desviación estándar de 11.

Finalmente en la escala de insatisfacción de logro se determinó una media de 49, una mediana de 46, una moda de 47 y una desviación estándar de 10.

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

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

En la escala de agotamiento, el 16% de sujetos se encuentra por arriba del puntaje T 60; en la escala de despersonalización, el 12% y finalmente, en la de insatisfacción de logro, el 13%. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

En función de los datos anteriores, se puede afirmar que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional evaluados en esta población muestran que pocos empleados de FAMSA presentan puntuaciones altas, por lo tanto, el burnout no tiene una incidencia de alto riesgo en esta organización.

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

Diversos autores han examinado la relación que, según afirman, se da entre el desgaste ocupacional y el estrés.

“Las respuestas psicológicas, conductuales y fisiológicas del proceso de estrés pueden convertirse con el tiempo en consecuencias; es decir, la coexistencia en el tiempo de varias respuestas al estrés laboral convierte el ritmo de vida de la gente en términos de disminución de desempeño laboral, acompañado de agotamiento emocional y sentimientos de minusvalía” (Uribe; 2010: 2).

Es importante entender que el burnout no es un estrés psicológico, sino la respuesta a diversos estresores de un alto nivel, los cuales se presentan en la relación entre el empleado y el cliente. Cuando el trabajador es sometido a estrés negativo, resultante de dicha relación, se activa en este un tipo de mecanismo que afronta y proporciona protección ante dicha tensión, lo que afecta inevitablemente la relación entre el profesional y la organización (Rodríguez Marín, citado por Cascio y Guillén; 2010).

En la investigación realizada en los empleados de FAMSA, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de correlación de 0.33 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre dichas variables existe una correlación positiva media, de acuerdo con la clasificación de correlación que proponen Hernández y cols. (2010).

Para conocer la relación que existe entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, se obtuvo la varianza de factores comunes (r^2), la cual, mediante un porcentaje, indica el grado en que las variables se encuentran correlacionadas. Para obtener esta varianza únicamente se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la “r” de Pearson (Hernández y cols.; 2010).

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.11, lo que significa que entre el estrés y la escala de agotamiento hay una relación del 11%.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.22 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Esto denota que entre dichos atributos existe una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes (r^2) fue de 0.05, lo que señala que entre el estrés y la escala de despersonalización hay una relación del 5%.

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.31 según la prueba “r” de Pearson. Esto permite determinar que entre estas variables existe una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes (r^2) fue de 0.09, lo que significa que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una relación del 9%.

Cabe mencionar que para considerar una correlación estadísticamente significativa, el porcentaje de relación entre variables debe ser como mínimo del 10%.

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

En función de lo anterior se puede afirmar que el nivel de estrés se relaciona de forma significativa con la escala de agotamiento, con lo que se confirma, para este caso, la hipótesis de trabajo. En contraparte, no se encontró una relación significativa entre el nivel de estrés y las escalas de despersonalización e insatisfacción de logro; por ello, se puede afirmar que para estas escalas se confirma la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

Una vez realizado el análisis de resultados con base en el marco teórico y los datos encontrados en la investigación de campo, se puede proceder a presentar las conclusiones generales del estudio.

Los objetivos particulares, referidos a los aspectos teóricos de la variable estrés, es decir, su definición conceptual, los factores que influyen en ella, así como su importancia en el ámbito psicológico, se alcanzaron en el desarrollo del capítulo uno.

Posteriormente, el objetivo empírico referido a la evaluación de tal variable en la población de los empleados de FAMSA, se logró mediante la administración de la prueba denominada Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos. Los resultados obtenidos se muestran en detalle en el capítulo tres.

Por otra parte, en el capítulo dos se da cuenta de los objetivos particulares de carácter teórico, referidos a la segunda variable del presente estudio, es decir, a su definición conceptual, los factores que intervienen en la misma y a los indicadores psicológicos del burnout.

La medición de tal variable, con sus diversas subescalas, lo cual corresponde al séptimo objetivo particular, se muestra detalladamente en el capítulo tres.

La consecución de los objetivos anteriores permitió alcanzar con eficacia el objetivo general que guio la siguiente indagación, es decir, determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los empleados de FAMSA, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Con los resultados alcanzados, se corrobora la hipótesis de trabajo en el caso de la correlación entre el nivel de estrés y la subescala de agotamiento.

En contraparte, se corrobora la hipótesis nula en los casos de la correlación entre el nivel de estrés y las subescalas denominadas como despersonalización e insatisfacción de logro.

Como aspecto relevante en cuanto a los hallazgos logrados, se puede mencionar que los resultados obtenidos muestran que muy pocos empleados presentan niveles altos de estrés, lo cual difiere de lo que se esperaba y de la información proporcionada por la gerente administrativa de la tienda FAMSA, ya que la mayoría de los empleados se encuentran dentro de los niveles normales en ambas variables.

Si bien la estrategia metodológica empleada en el presente trabajo indagatorio logró su propósito, es recomendable ahondar en esta línea de investigación tomando muestras o poblaciones de sujetos no incluidos en el presente estudio.

BIBLIOGRAFÍA

Barros de Azevedo, Rubens. (2007)
Estrés y depresión.
Editorial Grupo Salud y Vida. Brasil.

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

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

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 las 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.

Kinicki, Angelo; Kreitner Robert. (1997)
Comportamiento de las organizaciones.
Editorial McGraw-Hill. España.

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

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

Moreno, Bernardo; Oliver, Coral; Aragoneses, Araceli. (1991)
Manual de psicología clínica aplicada.
Editorial Siglo XXI. España.

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

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

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

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

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

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

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

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

MESOGRAFÍA

Bernaldo de Quirós, Mónica; Labrador, Francisco J. (2008)
“Relaciones entre estrés laboral, burnout y síntomas psicopatológicos en los servicios de urgencia extrahospitalaria del área 9 de Madrid”
Anuario de Psicología Clínica y de la Salud / Annuary of Clinical and Health Psychology, 4 (2008) 53-61.
http://institucional.us.es/apcs/doc/APCS_4_esp_53-61.pdf

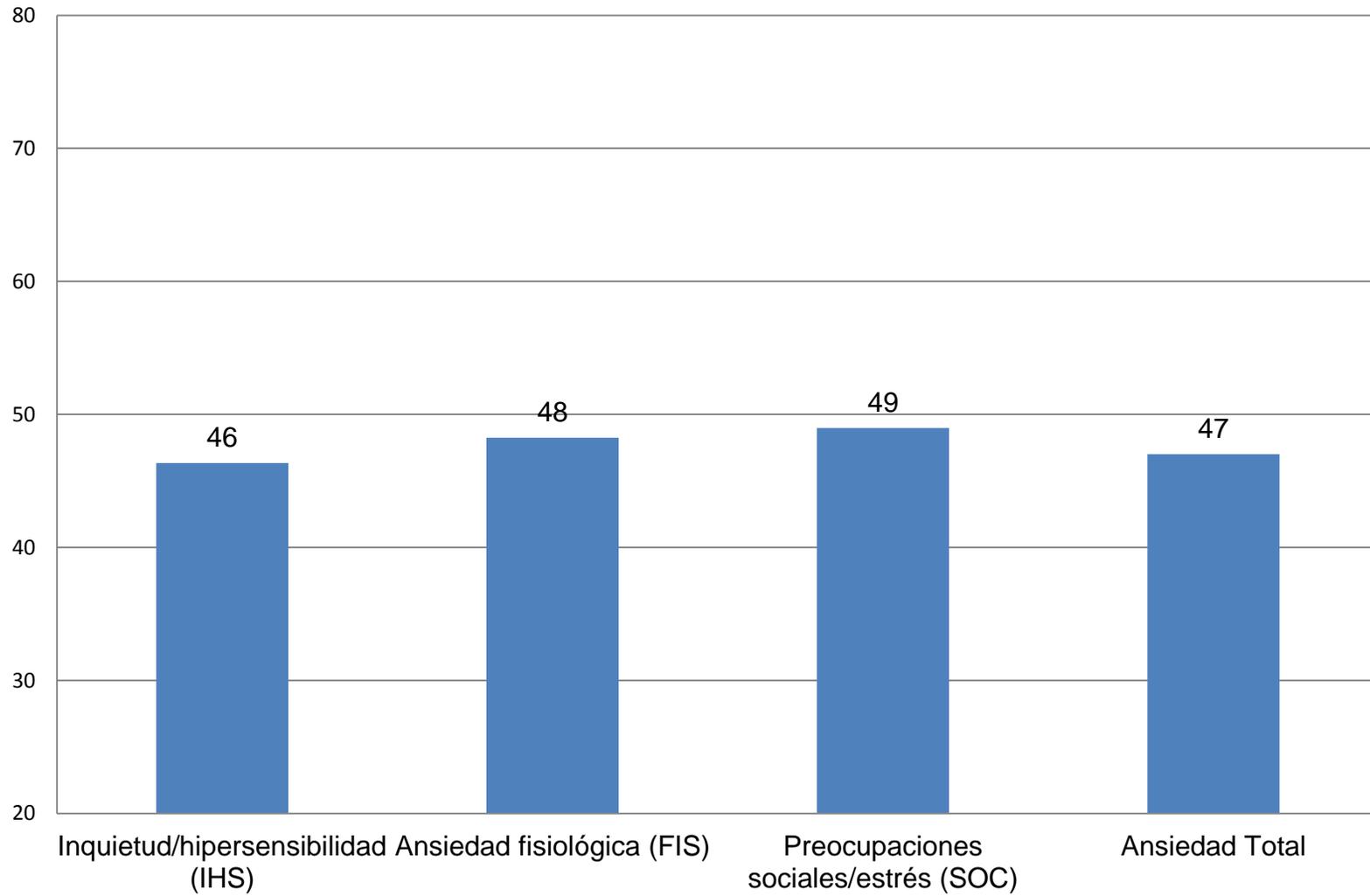
Cano Vindel, Antonio. (s/f)
“LA NATURALEZA DEL ESTRÉS”
Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés.
http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm

Granda Carazas, Eloy (2006)
“La satisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador”.
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/segundo/a10.pdf>

Segurado Torres, Almudena; Agulló Tomás, Esteban. (2002)
“Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social”.
Revista Psicothema, vol. 14, núm. 4, 2002, pp. 828-836.
Universidad de Oviedo, España.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>

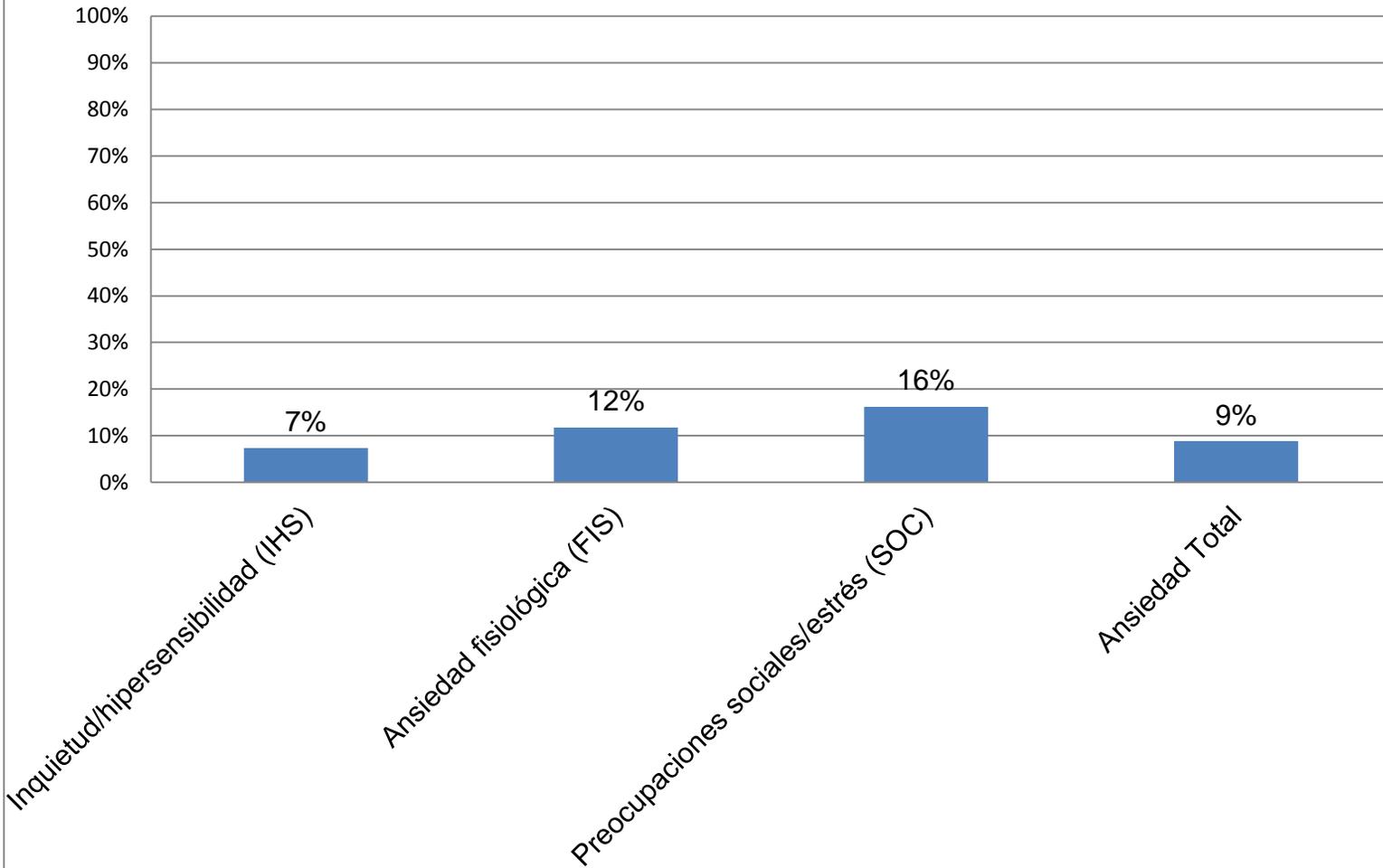
ANEXO 1

Media aritmética de las escalas de ansiedad



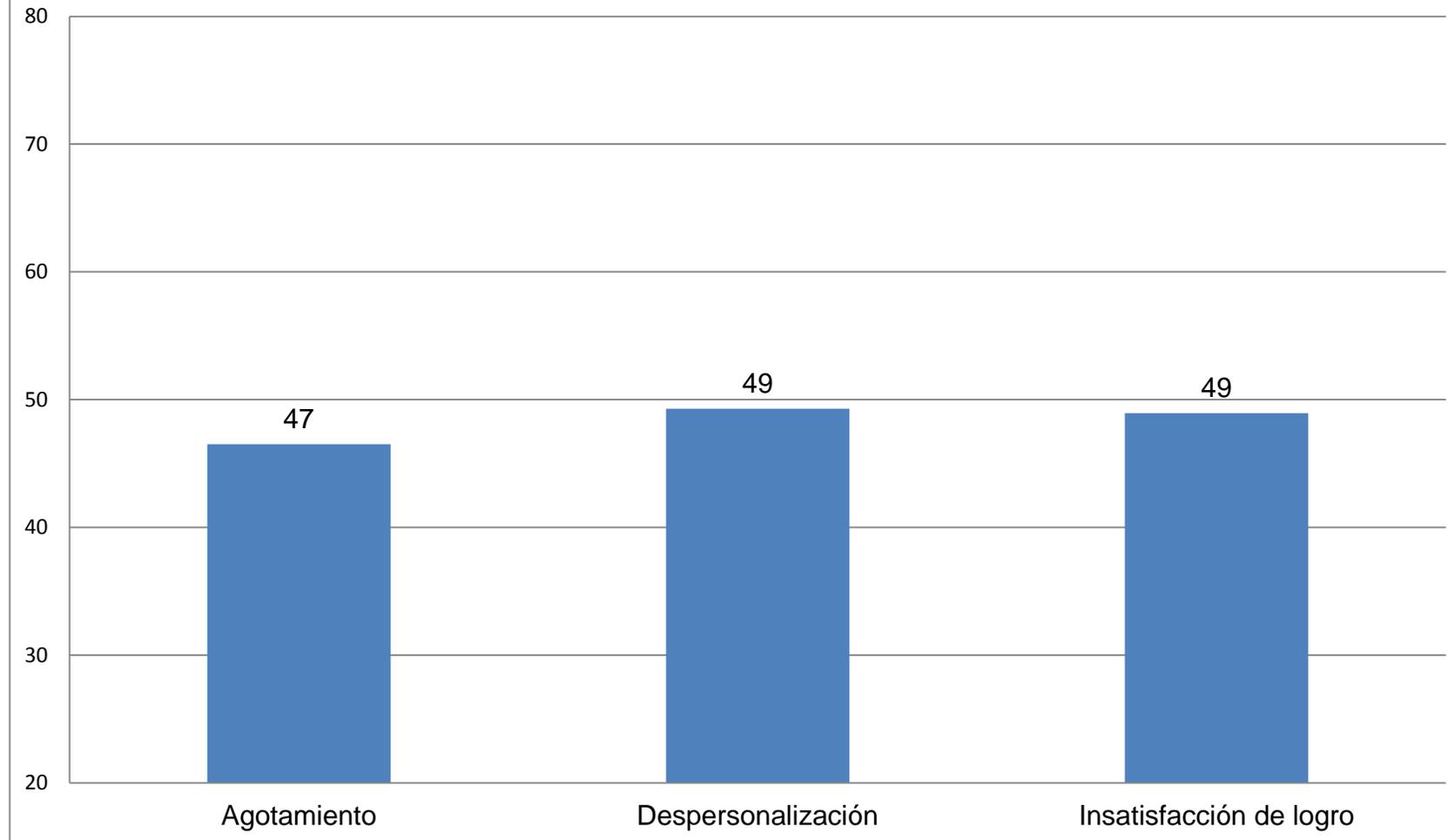
ANEXO 2

Porcentaje de sujetos con puntajes preocupantes en las escalas de ansiedad



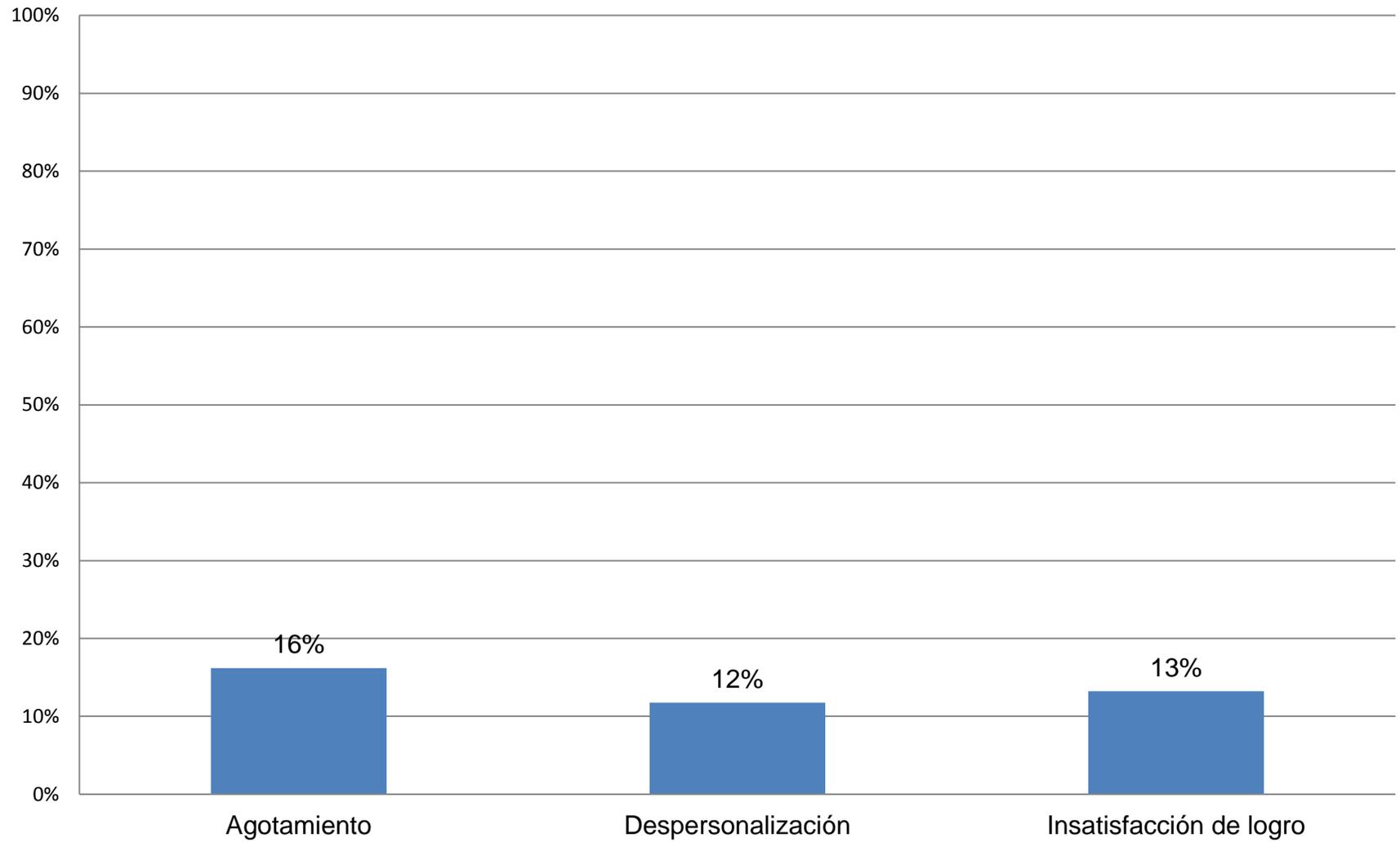
ANEXO 3

Media aritmética de las escalas de burnout



ANEXO 4

Porcentaje de sujetos con resultados preocupantes en las escalas de burnout



ANEXO 5

Correlación entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional (burnout)

