



**UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.**

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

**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESGASTE OCUPACIONAL EN  
LOS TRABAJADORES DE GRUPO FAME, REGIÓN URUAPAN,  
MICHOACÁN.**

**TESIS**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

Lilia Ariadna Olivares Paz

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez

Uruapan, Michoacán. 24 de Septiembre 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 . . . . .	3
Objetivos . . . . .	4
Hipótesis . . . . .	5
Operacionalización de las variables . . . . .	6
Justificación . . . . .	7
Marco de referencia . . . . .	8

## **Capítulo 1. El estrés.**

1.1. Antecedentes históricos del estrés . . . . .	11
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés . . . . .	15
1.2.1. Estrés como estímulo . . . . .	15
1.2.2. Estrés como respuesta . . . . .	17
1.2.3. Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista) . . . . .	19
1.2.4. Concepto integrador de estrés . . . . .	22
1.3. Los estresores . . . . .	22
1.3.1. Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos . . . . .	23
1.3.2. Estresores biogénicos . . . . .	25
1.3.3. Estresores en el ámbito laboral . . . . .	26
1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés . . . . .	33

1.5. Los moduladores del estrés . . . . .	36
1.5.1. El control percibido . . . . .	37
1.5.2. El apoyo social . . . . .	37
1.5.3. El tipo de personalidad: A/B . . . . .	39
1.6. Los efectos negativos del estrés. . . . .	40

## **Capítulo 2. Desgaste ocupacional (*burnout*)**

2.1 Marco conceptual. . . . .	43
2.1.1. Antecedentes históricos del concepto. . . . .	43
2.1.2. Perspectivas teóricas. . . . .	44
2.1.3. Definiciones. . . . .	46
2.2. Componentes del desgaste ocupacional . . . . .	48
2.3. Desarrollo del <i>burnout</i> . . . . .	49
2.3.1. Fases del <i>burnout</i> . . . . .	50
2.3.2. Factores desencadenantes . . . . .	51
2.4. Estrategias de afrontamiento . . . . .	52
2.4.1. Intervención organizacional . . . . .	57
2.4.2. Estrategias personales . . . . .	59
2.5. Medición del <i>burnout</i> . . . . .	61
2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral . . . . .	62
2.7. Calidad de vida en el trabajo . . . . .	67
2.8. Estrés y desgaste ocupacional . . . . .	71

### **Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.**

3.1. Descripción metodológica . . . . .	74
3.1.1. Enfoque cuantitativo . . . . .	75
3.1.2. Investigación no experimental . . . . .	76
3.1.3. Diseño transversal . . . . .	77
3.1.4. Alcance correlacional . . . . .	78
3.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos . . . . .	80
3.2. Población y muestra . . . . .	81
3.2.1. Delimitación y descripción de la población . . . . .	82
3.2.2. Descripción del proceso de muestreo . . . . .	82
3.3. Descripción del proceso de investigación . . . . .	83
3.4. Análisis e interpretación de resultados . . . . .	85
3.4.1. Nivel de estrés en los trabajadores de Grupo Fame . . . . .	85
3.4.2. Indicadores del desgaste ocupacional ( <i>burnout</i> ) . . . . .	88
3.4.3. Relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional ( <i>burnout</i> ) . . . . .	90
Conclusiones . . . . .	94
Bibliografía . . . . .	96
Mesografía . . . . .	98
Anexos.	

# INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se abordan dos fenómenos psicológicos: el estrés y el desgaste ocupacional, también llamado *burnout*, así como la correlación que existe entre estos dos factores en los trabajadores de Grupo Fame. En este apartado se dan a conocer algunas de definiciones de dichos términos y, asimismo, se presentan investigaciones realizadas para considerarlas como referencia.

## Antecedentes

“El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuales las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.” (Cano; s/a: s/p).

Actualmente, la definición más formal es la propuesta por la Organización Mundial de la Salud, la cual define al estrés “como un conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción” (referida por Palmero y cols.; 2002: 424).

Por otro lado, el fenómeno psicológico de desgaste ocupacional es definido como “un tipo de estrés laboral e institucional generado específicamente en aquellas profesiones que mantienen una relación de ayuda: médicos, enfermeras, maestros, policías... y en general aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del propio trabajo” (Moreno y cols., referidos por Buelacasa y cols.; 1991: 1).

Se han llevado a cabo investigaciones sobre el estrés y el *burnout*, una de ellas es la realizada por Benaldo y Labrador (2008), en la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, España. Se analizaron las relaciones entre estrés laboral, *burnout*, síntomas psicopatológicos y variables sociolaborales en 76 trabajadores de los servicios de urgencias extrahospitalarias del área 9 de Madrid, que representan el 85.25%. La muestra estuvo compuesta por 35 médicos, 27 enfermeras y 14 colaboradores. Los instrumentos aplicados para medir las variables 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).

Se obtuvo como resultado que los médicos son los profesionales que presentan mayor número de correlaciones y más elevadas. Las diferencias observadas en los distintos grupos profesionales, sugieren que sería necesaria una intervención distinta y específica para cada profesional.

Con el interés de ampliar la información, se encontraron investigaciones en la región, una de ellas fue realizada por Pérez (2012), quien hizo el estudio de campo en

la Subdelegación del Instituto Mexicano del Seguro Social, utilizando la prueba psicométrica denominada Perfil de Estrés, del autor Kenneth M. Nowack, (1999) y la Escala Mexicana de Desgaste ocupacional (EDO) de Uribe (2010).

Los resultados obtenidos de esta investigación son los siguientes: existe una relación significativa entre el estrés y el agotamiento laboral en los trabajadores, pero no entre el estrés y la despersonalización ni la insatisfacción.

El problema que se aborda en la investigación es analizado en Grupo Fame, en donde se han observado situaciones en relación al estrés, como el mal humor y la irritación; muchos de los trabajadores no le encuentran sentido a su trabajo, por lo que el desgaste ocupacional se ve reflejado en el incumplimiento de sus metas.

### **Planteamiento del problema**

El estudio del estrés en la actualidad resulta importante, ya que suele ser un factor que afecta a la población en el desarrollo de actividades, en la manera en que interactúa con el entorno y en diversos escenarios de la vida cotidiana.

Por otro lado, investigar el desgaste ocupacional es primordial debido a que constituye un fenómeno que puede influir en el rendimiento de los trabajadores.

Resulta interesante y necesario conocer la relación que existe entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores de Grupo Fame, ya que al tener



conocimiento de la relación entre estos dos fenómenos psicológicos, se podrá indagar y profundizar en las causas y consecuencias de dichos factores.

De acuerdo con el conocimiento de la investigadora, no se han llevado a cabo investigaciones específicamente en Grupo Fame, enfocadas al estrés y el desgaste ocupacional en el ambiente de compra-venta de automóviles.

Es necesario realizar esta investigación en los trabajadores de la empresa antes mencionada, para saber si el estrés y el desgaste ocupacional son factores presentes en los empleados, ya que de existir, se podrían ver reflejados en las bajas ventas de autos, en el tiempo establecido para la entrega de coches y en las relaciones interpersonales.

## **Objetivos**

En este apartado se dan a conocer los principales objetivos de la presente investigación, los cuales se cumplirán al término de la misma.

### **Objetivo general**

Establecer la relación existente entre los niveles de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los trabajadores de Grupo Fame.

### **Objetivos particulares**

1. Definir el concepto de estrés.
2. Analizar los principales enfoques teóricos que abordan el fenómeno del estrés.
3. Establecer las causas y consecuencias del estrés.
4. Determinar el concepto de desgaste ocupacional.
5. Establecer las causas que propician el desgaste ocupacional.
6. Examinar las consecuencias del desgaste ocupacional.
7. Describir los principales indicadores del desgaste ocupacional.
8. Cuantificar el nivel de estrés en los trabajadores de Grupo Fame.
9. Evaluar los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los empleados de Grupo Fame.

## **Hipótesis**

Las hipótesis son afirmaciones tentativas sobre la realidad esperada por la investigadora en cuanto a la relación entre las variables.

### **Hipótesis de trabajo**

Existe una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en el personal de Grupo Fame, agencia Uruapan, Michoacán.

### **Hipótesis nula**

No existe correlación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en el personal de Grupo Fame, agencia Uruapan, Michoacán.

### **Operacionalización de las variables**

El nivel de estrés en los trabajadores de Grupo Fame, región Uruapan, Michoacán, se midió a partir del Test AMAS, de los autores Reynolds y cols. (2007), en el cual, la variable es medida derivada del puntaje que los sujetos obtengan. Esta escala está diseñada para evaluar el nivel de ansiedad que experimentan los individuos en su vida cotidiana, tanto en el ámbito laboral como en los otros aspectos de su vida. Es importante señalar que la ansiedad es el principal indicador de la presencia del estrés.

El rango de edad que es cubierto por este instrumento es de 19 hasta 59 años.

Por otro, lado los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional fueron medidos por medio de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), creada por Jesús Felipe Uribe Prado (2010). Dicho test evalúa el desgaste ocupacional en tres escalas, una por cada indicador. Este instrumento es considerado válido y confiable por la comunidad científica de la psicología.

### **Justificación**

Resulta interesante, para la investigadora, conocer los niveles de estrés en los trabajadores de Grupo Fame, así como determinar de qué manera el fenómeno pueda facilitar o perjudicar el rendimiento laboral.

La presente investigación resulta relevante para los trabajadores y para las personas a cargo de cumplir con los objetivos de la empresa, ya que se obtiene un panorama más amplio sobre la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional.

De igual manera, resulta importante para todo profesional que se encuentre interesado en el desarrollo de los trabajadores y que, en algún momento, tenga alguna duda o problemática relacionada con el estrés; en este caso, puede tomar como referencia la presente investigación al considerar el desgaste ocupacional como un fenómeno asociado al estrés.

En el mismo sentido, todo profesional debe estar involucrado e interesado en el desarrollo de los trabajadores en su entorno laboral.

Por último, resulta una fuente de información importante para los alumnos que estudian en la Universidad Don Vasco y que se encuentren interesados en conocer más sobre este tema en particular.

La investigación se relaciona directamente con el campo de acción del psicólogo, ya que el estrés y el desgaste ocupacional son fenómenos psicológicos; el profesional tiene la facultad y la habilidad de identificar, medir e interpretar dichas

variables por medio de la aplicación de instrumentos especializados y así, diagnosticar y poner en marcha acciones en beneficio de la empresa y de los trabajadores.

### **Marco de referencia**

La presente investigación se llevó a cabo en Grupo Fame, región Uruapan. El consorcio está conformado por cinco agencias: Honda, Toyota, Mitsubishi, Chrysler, Chevrolet y General Motors Company.

Los servicios que ofrece esta empresa consisten en venta en el ramo automotriz. Para fines de esta investigación se tomó una muestra de 97 trabajadores de Chrysler, Chevrolet y Mitsubishi.

La administración cuenta con la misión de obtener la máxima satisfacción del cliente, con sentido humano en busca de una alta rentabilidad; su visión es convertirse en el principal grupo comercializador automotriz del país, en todos los segmentos de mercado y niveles de ingreso a los que sirve esta industria, siempre con el espíritu de satisfacer las necesidades de sus clientes, teniendo una estructura humana, operativa sólida y eficaz.

La filosofía es la siguiente:

- Trabajo en equipo.
- Hacerlo bien a la primera vez.

- Eficiencia operativa y administrativa.
- Innovación constante.
- Capacitación.
- Hambre de triunfo.

Grupo Fame está ubicado en Prolongación paseo Lázaro Cárdenas #500, Jardines del Bosque, C.P. 60190, en Uruapan, Michoacán.

La población laboral que se tomó como muestra se divide en cuatro áreas, que son: Ventas, Servicio, Administración y Refacciones, como se muestra en la tabla siguiente.

	Chevrolet. Nº de trabajadores	Chrysler. Nº de trabajadores	Mitsubishi. Nº de trabajadores
Ventas	27	10	5
Servicio	18	13	1
Administración	7	13	0
Refacciones	2	1	0

La empresa está conformada por cuatro edificios, cada uno de ellos con una recepción, una sala de exhibición en donde se encuentran los vehículos, una gerencia general, una gerencia de ventas, una gerencia de negocios, un taller de servicio, un área de refacciones y un área administrativa.



# CAPÍTULO 1

## EL ESTRÉS

En este capítulo se dan a conocer con mayor amplitud los antecedentes históricos del estrés, sus enfoques teóricos, una definición integradora del término, se mencionan tres tipos de estresores, se habla también de los procesos del pensamiento que propician el estrés, los moduladores que existen, así como los efectos negativos de dicha variable.

### 1.1. Antecedentes históricos del estrés

En este subtema, y para comprender mejor el concepto de estrés, es necesario remontarse a la historia y realizar un breve recorrido en el que se analizan algunas de las definiciones propuestas por los especialistas, lo cual permite la elaboración de una idea que ayude a comprender de manera más específica el proceso del estrés.

“La palabra ‘estrés’ proviene del latín *stringere*, que significa presionar, comprimir, oprimir” (Sánchez; 2007: 14).

Según Lazarus y Lazarus (2000), en el siglo XVII, Robert Hooke, quien era un prominente físico y biólogo, intentó ayudar al personal encargado de la realización de los puentes y estructuras, para que estas soportaran la inclemencias del tiempo, terremotos y otras fuerzas de la naturaleza; Hooke se dio cuenta de que el hierro



forjado es fácil de trabajar, flexible, pero no se rompe; el hierro fundido, por el contrario, es duro y se rompe fácilmente, así que se tenía que utilizar el metal adecuado para el tipo de carga que la estructura tenía que soportar. De esta manera, Hooke influyó en la forma de definir el término de tensión en fisiología, psicología y sociología.

De acuerdo con Lazarus y Lazarus (2000), haciendo una analogía de la aportación de Hooke, la capacidad de los metales para soportar la carga es como la facultad que tienen las personas para afrontar el estrés. En el caso del ser humano, se utilizan dos términos: la resistencia o la vulnerabilidad.

Haciendo referencia a lo dicho por Bernard (retomado por Sánchez; 2000), la naturaleza provee genéticamente a los seres vivos de mecanismos para hacer frente a los cambios causados por agentes externos, logrando que el organismo por sí mismo se estabilice internamente.

De igual manera, Sánchez (2000) retoma a Cannon, quien en el siglo XX demostró que el cuerpo puede adaptarse para enfrentar los peligros externos que el ser vivo considera importantes. Analizó también algunos procesos de regulación que realiza el organismo, descubrió que cuando el organismo experimenta miedo o se enfrenta a una situación de emergencia, el cerebro responde activando el sistema nervioso simpático. Cannon asignó el término de “homeostasis” para señalar los procesos fisiológicos que mantienen en estabilidad los procesos internos mediante mecanismos fisiológicos, además, acentuó la importancia del sistema nervioso central en el mantenimiento de la homeostasis. Fue también Cannon quien propuso e

identificó la relación psicológica y biológica en la respuesta ante eventos inesperados, ya que se puede desencadenar una respuesta de “ataque o fuga”.

Según Sánchez (2000), el estudio científico del estrés, lo llevó a cabo Hans Selye, quien identificó una reacción inespecífica, fisiológica, adaptativa frente a cualquier impacto sobre el organismo por estímulos que provocan cambios en el sistema endocrino. Esta reacción fue conocida como “Síndrome general de adaptación”, posteriormente la Organización Mundial de la Salud definió el estrés como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior, en tanto que al estímulo causante del estrés se le denominó estresor.

Retomando lo dicho por Sánchez (2000), el estresor es una preparación llevada a cabo por el organismo para enfrentar o huir y tiene algunas reacciones fisiológicas, por ejemplo: las pupilas se agrandan con el fin de tener una mejor visión, el oído se agudiza, los músculos se tensan para tener una mejor reacción, también se acelera el ritmo cardiaco y la respiración, de manera que la sangre es bombeada más rápido para lograr oxigenar las células y favorecer las respuestas ante el peligro. Por otro lado, las acciones con menor prioridad, como la digestión y la circulación periférica, disminuyen el ritmo.

Retomando a Lazarus y Lazarus (2000), durante la Primera Guerra Mundial las crisis emocionales eran explicadas desde un enfoque neurológico, más que psicológico. Estas inestabilidades eran atribuidas al ruido causado por los proyectiles, lo que hacía pensar que la presión y el ruido provocado causaban daño cerebral. Más

tarde, en la Segunda Guerra Mundial, surgió el interés por el estrés, ya que los soldados muchas veces se desmoronaban emocionalmente; esta crisis era conocida como “fatiga de combate” o “neurosis de guerra”, así tomó un enfoque psicológico.

Según Lazarus y Lazarus (2000), quienes fueron algunos de los investigadores del estrés en la Segunda Guerra Mundial, las autoridades militares se encontraban preocupadas por el estrés, ya que este fenómeno causaba que muchos de los soldados se escondieran del enemigo y no dieran batalla, también les preocupaba el hecho de que muchos elementos tenían que ser relevados de sus deberes militares debido a trastornos por el estrés. Los dirigentes militares querían saber cómo seleccionar hombres resistentes y entrenarlos para que supieran manejar el estrés de una manera más eficaz.

De acuerdo con Lazarus y Lazarus (2000), después de la Segunda Guerra Mundial, fue evidente que el estrés se encuentra presente en muchas situaciones de la vida cotidiana como: el matrimonio, la escuela, padecer de alguna enfermedad, y que no solo el combate militar podía ocasionar aflicciones y disfunciones psicológicas.

Siguiendo con Lazarus y Lazarus (2000), en la década de los sesenta y los setenta, el interés por el estrés como causa de angustia y disfunción humana fue creciendo y es importante hasta ahora. Se ha establecido que todas las personas necesitan cierto estrés para movilizar esfuerzos y así enfrentarse a los problemas habituales. El estrés es una respuesta natural a la exigencias de la vida, tal vez se ha hecho hincapié en su lado negativo, pero existen grandes diferencias individuales, las

cuales hacen que la vulnerabilidad y los efectos del estrés en cada persona sean distintos, así que fue necesario descubrir las características psicológicas que explicarían por qué algunas personas son más vulnerables ante dicho fenómeno, que otras.

## **1.2. Tres enfoques teóricos del estrés**

En este apartado se dan a conocer tres enfoques teóricos sobre el estrés, ya que son algunas formas de conceptualizar el fenómeno y ampliar el conocimiento sobre este.

### **1.2.1. Estrés como estímulo**

Es también llamado estrés como variable independiente. Según Travers y Cooper (1997), es el que se toma como un fenómeno externo al individuo sin tener en cuenta las percepciones individuales ni las experiencias, considerando al estrés como un factor que produce una ruptura brusca con el ambiente. En esta orientación teórica se relacionan la salud y la enfermedad con ciertas condiciones presentes en el entorno externo del individuo.

Siguiendo con lo dicho por Travers y Cooper (1997), el estrés como estímulo sostiene que las diversas características del ambiente influyen en el individuo provocando cambios en él. El nivel y el tipo de tensión dependerán del individuo y de la intensidad y duración de la presión aplicada, que puede ser física o emocional y

dependiendo del tiempo que persista, puede causar diversas reacciones de ansiedad que a su vez, resulten estresantes.

Según Fisher (retomado por Travers y Cooper; 1997), el estrés es una condición ambiental y el entorno que lo genera puede ser físico o psicológico.

De acuerdo con Travers y Cooper (1997), en la identificación de estímulos potencialmente estresantes como presiones ambientales, sociales, físicas, económicas o desastres naturales, entre otros, se intenta medir qué tanto daño provocan estos estímulos al individuo.

Travers y Cooper (1997) señalan que al investigar el estrés laboral, se le da importancia a este enfoque; diversos estudios han intentado aislar las características del entorno laboral que perjudican el bienestar psicológico y fisiológico del trabajador. Cada individuo posee un nivel de tolerancia que es superable, de modo que al percibir que ya no puede más con él, se pueden provocar daños temporales o permanentes. Las personas se encuentran constantemente expuestas a presiones y pueden dominarlas con bastante efectividad, pero puede bastar un suceso insignificante para sacar del balance al sujeto, quien puede reaccionar con una actitud resolutiva o con un completo hundimiento potencial.

Selye, (retomado por Travers y Cooper; 1997), dividió el estrés en positivo, el “eustrés” que es el que motiva al crecimiento, al cambio y al desarrollo; y el negativo, “distrés”, es incontrolable, indeseable y potencialmente dañino.

La identificación de las distintas fuentes de estrés es el tema central del modelo basado en los estímulos. Se describen cuatro tipos de esta característica que pueden ser experimentados por el individuo: “hiperestrés”, que es el exceso de estrés; “hipoestrés”, es defecto de estrés; el estrés negativo, “distrés”, y el estrés positivo, “eustrés”.

### **1.2.2. Estrés como respuesta**

Este tipo de estrés es también considerado como variable dependiente, es decir, como respuesta. De acuerdo con Travers y Cooper (1997) es la reacción a un estímulo que podría ser una situación o ambiente molesto, un ejemplo de eso podrían ser los turnos laborales o entornos que el individuo perciba como perjudiciales, amenazadores o desagradables. La reacción puede ser fisiológica, psicológica o conductual y las tres modalidades se encuentran interrelacionadas.

Fisher (referido por Travers y Cooper; 1997) identifica la tensión como un indicador de que el individuo ha estado expuesto a condiciones estresantes. En este modelo, lo importante es la manifestación del estrés.

Al hacer referencia a lo escrito por Fontana (1992), el estrés en muchas ocasiones es beneficioso para el individuo, ya que es un motivador, ayuda a pensar más rápido, crea un sentimiento de utilidad y aprecio; de igual manera, hace que la persona sienta que tiene un propósito y objetivos precisos en la vida; sin embargo, cuando el estrés sobrepasa el nivel con el que el sujeto puede lidiar, ocasiona un

deterioro en el desempeño, que puede dejar un sentimiento de inutilidad y subestima, con escasos propósitos y objetivos inalcanzables.

Selye popularizó el Síndrome de Adaptación General como modelo de reacción ante los estresores, el cual reconoce tres fases de respuesta: A) La reacción de alarma; cuando el organismo se alerta; B) La fase de resistencia, en ella se desencadena la actividad autónoma y si esta actividad dura mucho, se produce el daño y ocurre el colapso, que es la fase C) La etapa de agotamiento. Este modelo biológico es útil para considerar los aspectos psicológicos, ya que al enfrentar un estresor, por lo general hay una pausa que puede ser larga o corta, dependiendo de la complejidad del estresor y en este paréntesis, el individuo elabora sus valoraciones cognitivas. Una vez realizadas, hay una fase de resistencia al estresor, seguida por una etapa de colapso psicológico (retomado por Fontana; 1992).

De acuerdo con Fontana (1992) el agotamiento físico y el psicológico se encuentran relacionados. Por ejemplo: entre más agotamiento físico por el estrés experimente el individuo, sentirá más agotamiento psicológico, ya que estas energías no son distintas entre sí.

Los efectos psicológicos benéficos del estrés se presentan hasta cierto momento en la fase B, en tanto que los efectos dañinos se presentan y se mantienen a lo largo de la fase C; estos últimos efectos varían de un individuo a otro. Fontana (1992) dividió los efectos en cognoscitivos, emocionales y conductuales generales.

Tomando lo escrito por Fontana (1992), se muestran algunas de las repercusiones, comenzando con los efectos cognoscitivos del estrés excesivo, que son: decremento del periodo de la concentración y atención, deterioro de la memoria a corto y largo plazo, velocidad de respuesta impredecible y aumento de la frecuencia de los errores. Entre los efectos emocionales del estrés excesivo, se incluyen: aumento de la tensión física y psicológica, incremento de la hipocondría, cambios en los rasgos de personalidad, aparición de depresión e impotencia; por último, entre los efectos conductuales generales del estrés excesivo, se puede observar un incremento en los problemas del habla, disminución en el entusiasmo, aumento del consumo de drogas, alteraciones de los patrones de sueño, de igual manera, las responsabilidades se depositan en los demás.

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

De acuerdo con Travers y Cooper (1997), aquí se subraya la importancia de la percepción personal en cuanto a las situaciones estresantes que se presentan y la manera en que el individuo reacciona, por ende, refleja el vínculo que existe entre la persona y su entorno; es un enfoque parecido al de estímulo-respuesta.

Siguiendo con Travers y Cooper (1997), este enfoque es un proceso complejo que incorpora los modelos de estrés como estímulo y como respuesta. En 1981, Perarlin y otros sugirieron que el estrés no es un suceso, sino un proceso complejo y desafiante a nivel intelectual. Se conceptualiza el estrés como una interacción o transacción entre la persona y su entorno.



Según Travers y Cooper (1997) las personas influyen en su entorno y reaccionan ante él, por lo tanto, el estrés es básicamente el grado de adaptación entre la persona y el ambiente, lo que significa que este no es por sí solo estresante, sino que es la relación entre la persona y el contexto lo que da lugar a experiencias estresantes. El estrés se da cuando los estímulos sobrepasan la capacidad del individuo para resistirlos o hacerles frente.

En el mismo orden de ideas, las experiencias estresantes pueden ser controladas si el individuo intenta alterar su entorno o aprende formas de modificar su forma de reaccionar frente a una situación concreta, lo que significa que la actitud de enfrentarse al estrés se da con el propósito de que la persona y el entorno alcancen la adaptación. La actividad mental es de gran importancia para determinar el estrés: para que un estímulo sea considerado estresor, el individuo debe interpretarlo como tal, según lo expresa Lazarus, (retomado por Travers y Cooper; 1997).

Meichenbaum, por su parte, definió el estrés como un concepto relacional mediado de forma cognitiva (referido por Travers y Cooper; 1997).

Haciendo referencia a Travers y Cooper (1997), se dice que lo que importa en este modelo es la percepción que tiene el individuo del estímulo estresante y no tanto la existencia objetiva de dicho acontecimiento. Por lo tanto, el estrés no es solamente una respuesta frente a las exigencias del entorno o un estímulo ambiental, sino un concepto relacional, que es mediado por un conjunto complejo de procesos cognitivos. Hay cinco aspectos que son de gran importancia para este modelo y para el estudio del estrés y son:

1. La valoración cognitiva: que hace referencia a la percepción subjetiva de la situación.
2. Experiencia: La familiaridad que el individuo tenga con dicha situación, la interacción anterior con una experiencia similar, el aprendizaje, los éxitos y fracasos también son importantes en este punto, ya que son refuerzo de una experiencia anterior.
3. Exigencia: Aquí se incluye la demanda real subjetiva, así como la capacidad percibida y real. Este punto es reforzado por las necesidades del individuo, sus deseos y su nivel de estimulación.
4. Influencia interpersonal: La manera en que el individuo percibe las situaciones, va a depender de gran medida de la presencia o ausencia de otras personas que influyan en la experiencia subjetiva del estrés y en las conductas de respuesta y superación, este punto puede ser un factor positivo o negativo.
5. Un estado de desequilibrio: Este se da entre la exigencia que se percibe y la capacidad percibida se superar dicha demanda, aquí se generan las estrategias de superación: las positivas ayudan a restaurar el equilibrio y las negativas potencian aún más la situación negativa.

#### **1.2.4. Concepto integrador de estrés**

Después de todo lo leído anteriormente, es necesario conocer una definición integradora del estrés, la cual se encuentra en los siguientes términos:

Es “un proceso psicológico que se origina ante una exigencia al organismo, frente a la cual este no tiene recursos para dar una respuesta adecuada, activando un mecanismo de emergencia consistente en una activación psicofisiológica que permite recoger más y mejor información, procesarla e interpretarla más rápida y eficientemente, y así permitir al organismo actuar de una manera adecuada a la demanda.” (Palmero y cols.; 2002: 424)

## **1.2. Los estresores**

En este apartado se habla más a fondo de las situaciones que generan estrés en el individuo.

De acuerdo con Palmero y cols. (2002), cualquier cambio sufrido en la rutina genera estrés en el individuo, no importa si la situación es positiva o negativa, real o imaginaria; estos últimos cambios son los que comúnmente se conocen como preocupaciones. Por ejemplo: si la persona cree que no tendrá dinero para pagar la renta de su casa, eso implica estrés; si le preocupa la posibilidad de ser agredido, si cree que tendrá un aumento de sueldo, aunque es un cambio positivo, genera estrés. Esto engloba todos los acontecimientos que implican cambio en la rutina de la vida cotidiana que rompe con sus automatismos, generando nuevas condiciones y necesidades, ante las cuales tiene que valorar su forma de responder.

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

Es importante realizar una clasificación en los estresores en función de los cambios que producen en las condiciones de vida y que afectan al sujeto. A continuación se explican los tres tipos de acontecimientos estresantes o estresores, en función de la intensidad de ajuste que ocasionan en la vida del sujeto.

De acuerdo con Palmero y cols. (2002), los primeros son los conocidos como cambios mayores o estresores únicos, que se refieren a cambios drásticos experimentados por el individuo, por ejemplo: la participación en guerras, ser víctima de algún atentado terrorista o cambios importantes en el estado de salud. Este tipo de modificaciones tienen la capacidad de afectar a un amplio número, a una sola o a un número reducido de personas, no obstante, el número de implicados no afecta la capacidad perturbadora de dichos acontecimientos; puede tratarse de hechos que pueden ser prolongados u ocurrir de manera rápida, como los temblores o huracanes, esta circunstancia tampoco afecta la capacidad perturbadora; lo que tienen en común es el efecto traumático, ya que las consecuencias se mantienen por un periodo prolongado.

Por otro lado, existen los cambios vitales o estresores múltiples que son, según Palmero y cols. (2002), los que afectan solo a una persona o a un grupo reducido, son cambios significativos y con trascendencia que a menudo se encuentran fuera de control de la persona: puede ser la muerte de un ser querido, una enfermedad incapacitante, también acontecimientos que son demandantes para la persona, como un examen, un divorcio o tener un hijo. Hay diferentes áreas en las cuales se puede

generar un cambio desencadenante de estrés, a continuación se exponen algunos que se consideran relevantes:

- La vida conyugal: contraer compromiso matrimonial, la separación o el hecho de quedar viudo.
- La paternidad: convertirse en padre, tener relaciones complicadas con los hijos o la enfermedad de uno de ellos.
- Las relaciones interpersonales: tienen que ver con la interacción problemática entre amigos, vecinos, socios o familiares cercanos.
- Cuestiones legales: el hecho de ser detenido o encarcelado.

Asimismo, existen cambios menores, también llamados microestresores, los cuales de acuerdo con Palmero y cols. (2002), son los que ocurren diariamente y que producen un cambio en la rutina. Son acontecimientos de poca importancia pero que se presentan con frecuencia, logrando que se modifiquen los patrones de comportamiento. Estos cambios tienen la característica de implicar un cambio o novedad en la situación ambiental, por lo que el individuo muchas veces tiene la percepción de que no puede manejar la situación, esto produce un estado de incertidumbre, ante ello, se puede hacer una valoración positiva o negativa del acontecimiento.

### **1.3.2. Estresores biogénicos**

De acuerdo con Palmero y cols. (2002), estos estresores son los que actúan directamente generando la respuesta de estrés; aquí no importa la valoración que haga el sujeto, simplemente se presentan y logran desequilibrarlo. Un claro ejemplo de este tipo de estresores son los cambios hormonales en el organismo, como los generados en la pubertad, el síndrome premenstrual, los cambios generados en el parto y postparto, ya que es otro momento en el que los niveles de hormonas cambian drásticamente.

Existen otros factores que intervienen en el estrés biogénico, según Palmero y cols. (2002), tales como la ingestión de sustancias químicas que alteren el sistema, entre las que se encuentran las anfetaminas, la cafeína y la nicotina; de igual manera, el frío o calor extremo, ya que producen dolor y por último, el estrés alérgico, ya que la presencia de una alergia requiere de grandes cambios de energía por parte del sistema inmunológico, para luchar contra aquello que el cuerpo considera peligroso.

### **1.3.3. Estresores en el ámbito laboral**

Resulta importante conocer los diferentes factores que influyen en la generación de estrés en el ámbito laboral y la forma en que este fenómeno afecta al individuo.

Al pertenecer a una organización, las personas se encuentran expuestas a una gran cantidad de personas, situaciones y sucesos que resultan estresores potenciales.

De acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985), el interés se centra en los estresores que se encuentran directamente relacionados con el papel que desempeña el sujeto y las tareas que tiene que cumplir en la organización.

Ivancevich y Matteson (1985) realizaron el estudio de cinco principales estresores del nivel individual: el rol conflictivo, la ambigüedad del rol, la sobrecarga de trabajo, la responsabilización por otros y los estresores relacionados con el desarrollo de la carrera. Existen otros factores que se podrían clasificar como estresores individuales, como por ejemplo: las presiones de tiempo, las relaciones con subordinados, compañeros y superiores. En este sentido, los cinco estresores que se explican a continuación son en los que se ha llegado a un acuerdo general.

#### 1) Roles conflictivos

El comportamiento del empleado depende de muchos factores, según Ivancevich y Matteson (1985); algunos nacen del individuo y otros de la organización. Las presiones del rol constituyen un conjunto de fuerzas que se generan de la combinación de lo que espera y exige el empleado de sí mismo y de otros miembros de la organización. Cuando hay una situación en donde dos o más presiones de rol se encuentran en conflicto, se genera una condición de roles en conflicto y estos estarán presentes siempre que el cumplimiento de un conjunto de presiones dificulte, objete o imposibilite el cumplimiento de otro conjunto de presiones. Algunos roles en conflicto se dan a partir de que dos o más personas están dando órdenes contradictorias al

empleado, otros roles en conflicto son subjetivos, ya que provienen de los propios deseos, metas o valores del individuo.

Ivancevich y Matteson (1985) expresan que casi cualquier tipo de situación conflictiva puede considerarse un estresor y que una gran cantidad de roles en conflicto se presentan debido a prácticas disfuncionales de la organización.

Kahn y cols. (retomados por Ivancevich y Matteson; 1985) identificaron que entre más autoridad tenga la persona que manda el mensaje conflictivo, genera más insatisfacción al empleado.

Los roles conflictivos se han vinculado con enfermedades cardíacas, presión arterial elevada, colesterol y obesidad, ya que minan la satisfacción en el trabajo y tienen como resultado cambios fisiológicos, los cuales tienen costos personales y organizacionales, entre otras dificultades como la baja de calidad en la toma de decisiones y la creatividad, lo cual puede ser el resultado de la tensión y ansiedad a la que el sujeto se encuentra expuesto. El problema de todo esto se puede ver reflejado en el ausentismo y rotación de personal, ya que una de las respuestas ante el estrés es huir o pelear (Ivancevich y Matteson; 1985).

## 2) Ambigüedad del rol

De acuerdo con lo escrito por Ivancevich y Matteson (1985), este aspecto consiste en una falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando dentro de



la organización; tampoco se encuentran claras las responsabilidades, los objetivos y las metas del trabajo individual. Esta problemática transitoria no tiene efectos devastadores para la gran mayoría de los trabajadores, ya que generalmente se cuenta con las condiciones para manejar de manera adecuada esta situación y lograr un estado de claridad sin que existan mayores consecuencias. La ambigüedad en el rol no tiene que ser una condición a largo plazo para funcionar como estresor, pero una que se convierta en algo crónico, sí representa una amenaza para los mecanismos de adaptación del sujeto.

Ivancevich y Matteson (1985) hacen referencia a lo investigado por Kahn, quien descubrió que los trabajadores que sufrían de ambigüedad de rol se sentían más insatisfechos con sus trabajos, sufrían de mayor tensión y bajos niveles de confianza en sí mismos, en comparación con los trabajadores que no reportaban cantidades considerables de ambigüedad.

Se ha encontrado una relación entre la ambigüedad y diferentes situaciones como baja autoestima, depresión, disminución en la satisfacción con la vida y por lo tanto, una baja satisfacción con el trabajo, bajos niveles de motivación laboral e ideas de abandonar el trabajo. Esto fue tomado por Ivancevich y Matteson (1985) de lo planteado por Margolis y cols.

Ivancevich y Matteson (1985) indican que la respuesta que genera la ambigüedad ante el estrés, puede ser negativa e incapacitante para lograr una adaptación, y afirman que no hay organización que elimine este problema, pero sí se

pueden tomar alternativas para minimizar la ambigüedad y las consecuencias que esta ocasiona, como aumentar la comunicación en la organización, describir con claridad los trabajos asignados y definir una mejor orientación; estas medidas lograrán una reducción significativa de la ansiedad.

### 3) La sobrecarga de trabajo

Este estresor, al igual que la ambigüedad, según Ivancevich y Matteson (1985), resulta dañino cuando se presenta de manera crónica, ya que el sujeto se siente sobrecargado casi todo el tiempo y cuando no es capaz de lidiar con ciertos niveles de trabajo, puede llegar a sufrir una sobrecarga que a su vez le ocasiona problemas físicos, mentales y específicamente, problemas laborales.

De acuerdo con lo dicho por Ivancevich y Matteson (1985), existen dos tipos de sobrecarga: la cuantitativa, que es cuando el sujeto percibe que tiene una gran carga laboral, de modo que considera que no tiene el tiempo suficiente para realizarla adecuadamente, y la cualitativa, cuando el sujeto cuenta con el tiempo necesario para realizar la actividad, pero percibe que no cuenta con las aptitudes y habilidades necesarias para cumplir con el trabajo.

La sobrecarga puede ser la causante de daños en la salud del individuo; según Ivancevich y Matteson (1985), se descubrió que afecta los niveles de colesterol, que existe una relación entre los problemas cardíacos, como ataques al corazón, y la sobrecarga de trabajo de más de sesenta horas a la semana. Este ritmo laboral

también puede ser responsable, tal vez de una manera no tan directa, de la disminución en la calidad de la toma de decisiones, al mermar las relaciones entre los individuos y de los accidentes ocurridos dentro de la organización.

La sobrecarga es el resultado de la interacción del sujeto y el medio ambiente; puede ser subjetiva, ya que lo que puede ser percibido como demasiado para una persona, para otra puede resultar una carga razonable de trabajo. La sobrecarga en el trabajo resulta inevitable, pero puede llegar a minimizarse si se logra mejorar la asignación de los recursos, si se establece un mejor programa y una mejor comunicación para que corresponda la experiencia del trabajador con las exigencias del empleo (Ivancevich y Matteson; 1985).

French y Caplan identificaron por lo menos nueve consecuencias indeseables de la sobrecarga, las cuales son: insatisfacción en el trabajo, excesiva tensión en él, disminución de la autoestima, amenaza, vergüenza, altos niveles de colesterol, pulso acelerado, resistencia de la piel y mayor consumo de cigarrillos (Ivancevich y Matteson; 1985).

#### 4) La responsabilización por otros

En este punto, según Ivancevich y Matteson (1985), las diferencias individuales tienen un papel importante: diferentes tipos de responsabilidades funcionan en forma distinta como estresores. Una manera de categorizar esta responsabilidad es separándolas en responsabilidad por personas, en comparación con responsabilidad por objetos. Claramente la responsabilidad por personas es un estresor mucho más

fuerte, los individuos que tienen este tipo de facultad tienen mayor probabilidad de padecer afecciones cardíacas, ya que al tratar con personas se necesita un mayor índice de responsabilidad y compromiso, particularmente a la necesidad de tomar decisiones interpersonales desagradables.

Eliminar esta condición no es de ninguna manera la solución, ya que debe haber alguien al frente del personal, que sea responsable de la toma de decisiones, lo que se puede hacer es prestar atención para identificar a las personas que tienen menor probabilidad de estrés y ponerlas al frente (Ivancevich y Matteson; 1985).

#### 5) Los estresores relativos al desarrollo de la carrera

En este tipo de estresor, según Ivancevich y Matteson (1985), influye la percepción que el sujeto tiene sobre el desarrollo y evolución de su carrera. Funciona como estresor cuando el proceso de su carrera se convierte en una fuente de preocupación, ansiedad o frustración; sucede cuando la persona percibe una falta de seguridad en el trabajo, cuando se preocupa por una ineficacia, ya sea real o ficticia, y existe una discrepancia en las aspiraciones que el individuo tenía para su carrera y el nivel real de sus logros. Resulta un mayor problema para las personas que se encuentran a mitad de su carrera, es decir, entre cuarenta y cincuenta años de edad, debido a que en este periodo se experimentan dudas sobre sus logros pasados y la probabilidad de obtener satisfacciones laborales en el futuro.

Erikson y cols. (retomados por Ivancevich y Matteson; 1985) realizaron una investigación en donde descubrieron que las personas que se encontraban satisfechas con su trabajo, eran aquellas cuyos logros estaban acorde a sus aspiraciones y planes; mientras que en la medida en que los logros no van a la par de lo deseado, aumenta la insatisfacción. Los hombres con menor éxito laboral, reportaron mayores índices de estrés en su vida.

Los problemas con la carrera pueden aumentar con factores que no tienen relación con el trabajo mismo, esto puede ser a causa de la preocupación y confusión con respecto a la vida, un periodo de búsqueda del alma y de autoconocimiento. A menudo el estrés originado por dichos factores se manifiesta en forma de insatisfacción laboral, en grados extremos puede ocasionar cambios de carrera o su abandono (Ivancevich y Matteson; 1985).

Blau (retomado por Ivancevich y Matteson; 1985) identificó varias consecuencias negativas de los problemas en cuanto al desarrollo de la carrera, entre las que están: la reducción en la calidad y/o cantidad de trabajo producido, aumento en la frecuencia de accidentes laborales, alcoholismo, drogadicción, una pérdida significativa en las relaciones interpersonales, falta de disposición del individuo para desempeñar ciertas tareas y una constante actitud desafiante hacia la autoridad.

Es importante ayudar al individuo en la orientación de sus aspiraciones hacia oportunidades realistas que se le presenten, el gerente debe mantenerse alerta para

lograr observar los indicadores de un cambio de actitud que pueden estar relacionados con los estresores que afectan la carrera (Ivancevich y Matteson; 1985).

#### **1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés**

Es importante conocer los procesos del pensamiento que se encuentran relacionados con la ansiedad y que logran que el sujeto experimente el estrés. A continuación se mencionan algunos de estos procesos.

De acuerdo con Ellis, (retomado por Powell; 1998), las personas no son afectadas psicológica o emocionalmente por los sucesos u objetos, sino por la manera que tiene el individuo de percibirlas. Menciona que toda esperanza de ser feliz y de conseguir una vida plena, se encuentra en la manera de pensar del individuo. A este respecto, dicho autor enumera once ideas que perturban emocional y psicológicamente a las personas, desencadenando la ansiedad, las cuales a continuación se presentan:

1. “Debo obtener el amor y la aprobación de todas las personas de mi comunidad, especialmente de las que son más importantes para mí.” Este resulta ser un objetivo inalcanzable e irracional, ya que nadie puede obtener el amor y la aprobación de todos los sujetos; mientras más se esfuerce la persona por intentar obtener esta meta, más frustrada y ansiosa llegará a sentirse.
2. “Debo ser perfectamente competente, suficiente y exitoso en todo logro antes de poder pensar en mí mismo como una persona valiosa.” Igual que el anterior,

resulta imposible, ya que solo puede llevar a que la persona haga un esfuerzo excesivo y al temor constante al fracaso, teniendo como resultado enfermedades psicosomáticas.

3. “No tengo control sobre mi propia felicidad. Mi felicidad está bajo el control completo de las circunstancias externas.” Este pensamiento se da principalmente para evadir responsabilidades y evitar los desafíos, ya que resulta más cómodo ceder el control, que tomar las riendas de su vida y su felicidad.
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.” Este tipo de distorsión por lo general, se emplea para evadir el desafío del cambio.
5. “Existe sólo una solución perfecta para cada uno de mis problemas. Si no la encuentro, será devastador para mí.” Está claro que no existe una solución perfecta para cada problema, se puede aprender y crecer gracias al fracaso, en este pensamiento es probable que se genere tal ansiedad que se reducirá considerablemente la capacidad para resolver problemas.
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.” Se dificulta la evaluación objetiva del posible peligro y por consecuencia, se disminuye la capacidad de respuesta ante una calamidad.
7. “Debería depender de los demás y debo tener a alguien más fuerte que yo en quien pueda apoyarme.” Este pensamiento es un claro ejemplo de dependencia, conduce a un estilo de vida en el que la persona depende

completamente de alguien más y esta situación tiende a escalar, volviendo incapaz a quien lo padece.

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.” Rara vez las circunstancias funcionan de acuerdo con lo que se tiene planeado, esta actitud hace que la frustración se convierta en algo normal y puede llegar a ocasionar úlceras.
9. “Es más fácil evitar ciertas dificultades y responsabilidades, que enfrentarlas.” Aquí lo irracional radica en que el sujeto no se da cuenta que muchas veces es más desgastante evitar realizar la tarea que el hecho de hacerla; desgasta más el buscar o planear como evitar las responsabilidades.
10. “Algunas personas son malas, inicuas, infames. Deberían ser acusadas y castigadas.” La persona piensa que tiene la habilidad de juzgar a los demás.
11. “Uno debería preocuparse mucho por los problemas y las perturbaciones de los demás.” Resulta irracional, ya que existe una impaciencia excesiva por hacer propios los problemas de los demás, no significa que no deba importar la situación de los otros, pero se debe preocupar primero por el propio equilibrio físico y mental (Powell; 1998: 93-97).

### **1.5. Los moduladores del estrés**

Palmero y cols. (2002) aseveran que para afrontar el estrés, el individuo hace uso de sus recursos personales y que también dependen las características de la



situación y las propias del sujeto. Hay factores que influyen en el estrés y son los que se conocen como moduladores, que son los necesarios para determinar y pronosticar cual será el desarrollo del estrés y los efectos que este tendrá sobre la salud.

Según Palmero y cols. (2002), existen dos tipos de moduladores: el primero es el de carácter social, que se refiere al apoyo que puede recibir la persona, la cultura en la que el sujeto se desarrolla y que contribuye como fuente de estrés. Por otro lado, están los de carácter personal, entre los que se engloban las creencias, la experiencia y los rasgos de personalidad. Estos moduladores existen aun cuando el sujeto no se encuentre bajo situaciones estresantes.

### **1.5.1. El control percibido**

El impacto que el estrés tenga en el sujeto, se encuentra determinado por el control que el individuo tenga sobre este. La falta de control tiene efectos cognitivos, emocionales y motivacionales negativos. El sujeto piensa y percibe que tiene el control de sus metas y objetivos, lo cual facilita la regulación de las dificultades que se presentan en el proceso de lograr el objetivo deseado (Palmero y cols.; 2002).

Siguiendo con estos autores, la percepción que el sujeto tenga sobre el control está determinada por la información disponible en su procesamiento, lo que significa

que el estrés tendrá diferentes efectos en cada sujeto, dependiendo de la capacidad y el control que se perciba de la situación.

### **1.5.2. El apoyo social**

De acuerdo con Palmero y cols. (2002) este factor se conforma por los recursos de apoyo que otras personas brindan al individuo y actúa como mediador, ya que reduce el impacto del estrés. Por lo anterior, se puede llegar a suponer que un bajo nivel de apoyo social contribuye al aumento de enfermedades físicas y mentales; por el contrario, el apoyo social puede reducir el impacto negativo de los sucesos vitales y otros agentes estresores.

La disminución se da, según Palmero y cols. (2002), por medio de: 1) la eliminación o reducción del impacto propio del estresor, 2) ayuda al sujeto a afrontar la situación estresora y 3) disminuye la experiencia del estrés si esta se ha producido, este último punto es conocido como efecto de amortiguación y se encuentra estrechamente ligado a los recursos con los que el sujeto cuenta.

Si un sujeto se encuentra integrado a una red social, dicha pertenencia puede tener beneficios directos relacionados con la autoestima, la percepción de control, la expresión del afecto y por supuesto, mejora la salud física y mental (Palmero y cols.; 2002).

Cascio y Guillén definieron el apoyo social como “las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos” (2010: 189).

Según expresan Cascio y Guillén (2010), ya que el estrés nace del desequilibrio percibido entre demandas y recursos, es fácil comprender que el apoyo social sirve para hacer frente al estrés.

De acuerdo con estos autores, se han propuesto dos mecanismos para el modo de acción social sobre la salud y el estrés: el primero es la hipótesis del efecto indirecto o protector y propone que los estresores sociales solamente tienen efectos negativos en las personas que no tienen un nivel de apoyo social elevado, lo que significa que los recursos aportados por otras personas pueden disminuir la percepción de amenaza de los estresores. Por otra parte, se encuentra la hipótesis que afirma que el apoyo social, independientemente del nivel de estrés, ayuda a la salud y al bienestar; esto es, a mayor nivel de apoyo social, menor malestar psicológico y a menor grado de apoyo social, mayor incidencia de trastornos.

### **1.5.3. El tipo de personalidad: A/B**

De acuerdo con Travers y Cooper (1997) la conducta de tipo A esta basada en las características personales que pueden influir en el estrés.

Friedman y Rosemman estudiaron los tipos de conducta A y B, sugirieron que “se trataba de un conjunto de actitudes, reacciones emocionales y modelos de conducta que tenían que ver con los pacientes en su estudio que manifestaban <<enfermedades debidas al estrés>>” (referidos por Travers y Cooper; 1997: 91). Descubrieron también que la conducta de tipo A esta relacionada con las dolencias coronarias cardíacas.

Según Travers y Cooper (1997), este tipo de conducta no es un rasgo, sino una serie de comportamientos. A partir de la forma que tiene el individuo de enfrentar una situación, resulta un mecanismo de defensa que actúa ante exigencias personales y ambientales.

Algunas de las características de esta conducta son: la prisa, una forma de hablar acelerada, movimientos rápidos, impaciencia y un sentimiento de culpa o inquietud cuando los sujetos se encuentran relajados; asimismo, les molesta que alguien llegue a impedir que realicen sus actividades de manera rápida, procuran efectuar dos actividades a la vez, tienden a hacer girar la conversación en torno a ellos y a situaciones que les interesan, casi siempre se sienten ligeramente culpables cuando intentan relajarse, intentan organizar cada vez más actividades en menos tiempo; todo lo anterior sirve para identificar una personalidad del tipo A. Por otra parte, los individuos con personalidad tipo B no presentan todos estos rasgos, no sufren de impaciencia, no suelen ser hostiles sin justificación y pueden relajarse sin sentirse culpables.

## 1.6. Los efectos negativos del estrés

Resulta interesante revisar de manera breve la posible relación entre el estrés y algunas afecciones específicas.

Ivancevich y Matteson (1985) identificaron cinco efectos negativos del estrés, que afectan la salud del individuo:

1. La hipertensión: es una respuesta del cuerpo ante los estresores, en la cual se comprimen las paredes arteriales y aumenta el nivel de presión. Si el estrés permanece por largos periodos, la presión también se mantiene en niveles anormalmente altos.
2. Úlceras: son lesiones en el recubrimiento del estómago o intestino, causadas por la variación en el nivel de cortisona, la cual generalmente aumenta con la presencia del estrés.
3. La diabetes: implica una deficiencia de insulina, lo que causa que quien la padece no logre absorber suficiente azúcar de la sangre. En este caso, el estrés aumenta el nivel de este nutriente, demandando mayor insulina y si el estrés es persistente, puede causar daño al páncreas y por lo tanto, una deficiencia permanente de insulina.
4. Las jaquecas: se producen frecuentemente, debido a la tensión muscular que aumenta cuando el sujeto se encuentra expuesto por mucho tiempo a factores

estresantes. La jaqueca por sí misma es un estresor que provoca mayor tensión muscular.

5. El cáncer: una de las teorías actuales sugiere que se da por células mutantes que se producen constantemente en el cuerpo, pero que por lo general son destruidas por el sistema inmunológico antes de que puedan multiplicarse y crecer; sin embargo, la respuesta a los estresores altera bioquímicamente el sistema inmunológico y se cree que estos cambios permiten la reproducción de las células mutantes, que a su vez se convierten en tumores malignos.

Entonces, se puede decir que “un daño fisiológico puede crecer, por lo menos parcialmente, partiendo de un proceso que empezó psicológicamente” (Ivancevich y Matteson; 1985; 107).

Como se pudo apreciar en el presente capítulo, los elementos que inciden en el estrés son múltiples; lo mismo se puede decir de sus repercusiones. En este contexto, los estudios como el presente, resultan útiles para conocer más sobre el fenómeno, de modo que se contribuya a su manejo adecuado a través de estrategias de intervención y prevención.

## **CAPÍTULO 2**

### **DESGASTE OCUPACIONAL (*BURNOUT*)**

En el presente capítulo se aborda un tema que resulta de gran interés para la sociedad en general, y es el desgaste ocupacional. Para entenderlo mejor, es necesario conocer su historia, las distintas perspectivas desde algunas teorías, algunas de las definiciones integradoras más completas, sus componentes, el desarrollo de este fenómeno, así como diferentes estrategias para afrontarlo.

#### **2.1. Marco conceptual**

En el presente apartado se exponen los acercamientos teóricos iniciales sobre el desgaste ocupacional, así como los enfoques bajo los cuales se estudia y las definiciones resultantes de dichos procesos.

##### **2.1.1. Antecedentes históricos del concepto**

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), en los años setenta aparecieron trabajos que definían al *burnout* como un fenómeno característico de las profesiones relacionadas con la ayuda y el servicio hacia las personas. El término lo implementó Freudenberger en 1977 para referirse a los problemas de los servicios sociales.

Según Cascio y Guillén (2010), fue Maslach en 1977 quien difundió este término en la Asociación Psicológica Americana, para referirse a una situación en la que después de meses o años de dedicación, los trabajadores que estaban relacionados con los servicios humanos terminaban “quemándose”.

Siguiendo con lo dicho por Cascio y Guillén (2010), en 1981 se realizó la primer conferencia nacional sobre el *burnout* en Estados Unidos, en la cual se señalaron tres factores importantes que actúan sobre este síndrome y son: 1) la importancia que han ido adquiriendo los servicios humanos para el bienestar individual y colectivo; 2) la exigencia por parte de los usuarios hacia los servicios sociales, educativos y sanitarios, y 3) el conocimiento de los efectos que tiene el estrés en las personas y en el ambiente.

En México, un investigador de este tema es Uribe (2010), quien creó y estandarizó una prueba específica para los mexicanos, llamada Escala de Desgaste Ocupacional, también conocida como EDO.

### **2.1.2. Perspectivas teóricas**

Guillén y Guil (2000), tomando como referencia a Freudenberger, señalan que a partir de la perspectiva clínica, el *burnout* es el agotamiento, desengaño y pérdida de interés por el trabajo que afecta a los trabajadores que se encuentran en contacto directo con personas, todo lo anterior se presenta debido al contacto diario con su actividad laboral; para ellos resulta frustrante el intento de lograr metas inalcanzables.



Por otro lado, Pines y Aronson (citados por Guillén y Guil; 2000) conceptualizan el *burnout* como un estado en el cual se combinan diversos factores, como fatiga emocional, física y psíquica, así como sentimientos de indefensión, limitación e inutilidad, sentimientos de engaño, falta de interés por el trabajo y baja autoestima.

De acuerdo con Tonon (2008), el *burnout* es entendido por la perspectiva clínica como un estado que llega a la persona, desencadenado por el estrés laboral que padece.

En la perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson (retomados por Guillén y Guil; 2000) señalan que el *burnout* se encuentra integrado por un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y una falta de realización personal en el trabajo que se desempeña y mayormente, en los casos en que las actividades laborales están ligadas al trabajo con personas.

Prince y Murphy (citados por Guillén y Guil; 2000) consideran el *burnout* como un proceso de adaptación a situaciones de estrés laboral, que se caracteriza por una desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional, frialdad, inhibición y aislamiento.

Guillén y Guil (2000), en el mismo orden de ideas, hacen referencia a Rodríguez, quien enfatiza que el *burnout* no debe relacionarse con estrés psicológico, sino entenderse como una respuesta a fuentes de estrés crónicas que se dan en las relaciones sociales que se establecen entre los profesionales y los usuarios.

Tonon (2008) refiere que esta perspectiva considera al *burnout* como un proceso desarrollado por la interacción entre las características del entorno laboral y las características personales el sujeto.

### **2.1.3. Definiciones**

Una descripción más común sobre el *burnout* es la de Cascio y Guillén (2010), la cual lo define como un proceso gradual y retoma lo dicho por Cherniss en 1980, quien señala que este proceso “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” (Cascio y Guillén; 2010: 194).

Maslach (referida por Cascio y Guillén; 2010) considera que el *burnout* es una combinación de diferentes circunstancias, tales como:

- Agotamiento emocional: es la sensación de no dar más de sí en cuanto al nivel afectivo, como resultado del contacto constante con personas que deben atender como responsabilidad laboral.
- Despersonalización: el sujeto desarrolla actitudes y sentimientos negativos y de cinismo hacia las personas que atiende.

- Baja realización personal: evaluación negativa que hace el sujeto de sí mismo en cuanto a la habilidad de realizar su trabajo correctamente.

De acuerdo con Maslach (citada por Cascio y Guillén; 2010), el síndrome de *burnout* se considera un proceso continuo y paulatino, en el cual se presentan diversos síntomas. Entre los físicos se encuentran: fatiga crónica, dolor de cabeza, insomnio, pérdida de peso y dolores musculares; los conductuales abarcan: conductas violentas, comportamiento de alto riesgo y abuso de drogas; entre los cognitivos afectivos se incluyen: irritabilidad, recelo, incapacidad para la atención y concentración.

De acuerdo con Colombo y Muruaga (2006), la palabra *burnout* se asocia con expresiones coloquiales como tirar la toalla, estar fundido o el sentimiento de ya no querer continuar, todo esto aplicado a un límite que se traspasó y que pone en riesgo la integridad física y emocional de las personas que lo padecen.

## **2.2. Componentes del desgaste ocupacional**

La teoría tridimensional del *burnout* es un eje fundamental para el estudio e investigación del tema y define el término por medio de tres indicadores principales que logran la identificación del desgaste ocupacional.

El primero de ellos es el cansancio emocional o agotamiento, que se refiere a la pérdida de energía que experimenta el individuo, el cansancio y fatiga, que genera en la persona un sentimiento de impotencia y de incapacidad para ofrecer más a nivel afectivo; el sujeto se siente agotado emocionalmente, debido al contacto cotidiano y constante con personas a las cuales tiene que atender como una responsabilidad laboral. Otro componente es la despersonalización, que se refiere a la actitud negativa, respuestas frías e impersonales hacia las personas con las que el individuo debe interactuar como parte de su trabajo, estas personas son percibidas como culpables de los problemas laborales. Por último, se encuentra la falta de realización personal o insatisfacción de logro, que hace referencia a las respuestas del individuo hacia sí mismo y al trabajo que realiza, por lo general se hace una evaluación negativa de sus capacidades y esta valoración afecta a la realización del trabajo y por consecuencia, a las personas a las que atiende (Uribe; 2010).

De acuerdo con Uribe (2008), una de las características principales y manifestación evidente del síndrome de *burnout* es el agotamiento, ya que se presenta con más frecuencia; pero no significa que sea una causa suficiente, ya que no captura los aspectos críticos de la relación que mantienen las personas con su trabajo, más bien el agotamiento dirige al individuo a distanciarse emocional y cognitivamente de su trabajo, y se puede tomar como una respuesta a la sobrecarga de trabajo.

Siguiendo con Uribe (2008), la despersonalización es el intento del sujeto por poner distancia entre él y las personas a las que atiende, ignorando las cualidades

únicas y evitando el vínculo con las personas, así vuelve llevaderas las demandas de trabajo. Este distanciamiento es una reacción directa del agotamiento.

Por último, Uribe (2008) menciona que resulta difícil tener un sentimiento de realización cuando existe un agotamiento o despersonalización hacia quien se está prestando el servicio.

“La falta de eficacia parece tener origen en una falta de recursos relevantes, mientras que el agotamiento y el cinismo emergen de la excesiva carga de trabajo y los conflictos laborales” (Glass y Mcknight, 1996). Citados por Uribe (2008)

### **2.3. Desarrollo del *burnout***

Para tener una idea más precisa del desarrollo del *burnout* es necesario conocer las fases que integran este síndrome, así como los factores que desencadenan este proceso.

#### **2.3.1. Fases del *burnout***

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), desde una perspectiva psicosocial, el desarrollo del *burnout* se marca a partir del orden secuencial en el que se presentan los síntomas y en el desarrollo que estos tienen; algunos de los síntomas son: la baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización.

Siguiendo con lo dicho por Cascio y Guillén (2010), conocer el síntoma que el sujeto presenta como primera respuesta al estrés, la secuencia del síndrome a través de los diferentes síntomas y conocer los diferentes mecanismos cognitivos que el sujeto utiliza en el proceso de quemarse, son algunas de las diferencias que se presentan en cada individuo y establecer el desarrollo del proceso resulta necesario para su identificación, prevención y para el desarrollo de estrategias adecuadas de intervención.

El modelo de desarrollo propuesto por Gil-Monte y Peiró (referidos por Cascio y Guillén; 2010) señala que el proceso se inicia con la aparición de bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y al mismo tiempo, impresiones elevadas de agotamiento emocional; como una estrategia de afrontamiento ante estos dos síntomas, el sujeto presenta actitudes de despersonalización. En esta etapa del síndrome se aprecian cuatro etapas desde una perspectiva evolutiva de la relación del sujeto con el medio laboral, las cuales son:

- Fase de entusiasmo: se caracteriza por expectativas irreales que el sujeto tiene de lo que puede ocurrir.
- Fase de estancamiento: aquí el sujeto se da cuenta de que las expectativas son inalcanzables, perdiendo el entusiasmo y el idealismo que tenía en un principio.

- Fase de frustración: es el inicio del síndrome, se caracteriza por que el sujeto empieza a cuestionar el valor del trabajo y disminución de la motivación y da pie a los sentimientos de baja realización personal por el trabajo y el agotamiento emocional.
- Fase de apatía: se caracteriza por la indiferencia y falta de interés, llegan los sentimientos de vacío y se pueden manifestar en forma de distanciamiento emocional y desprecio.

### **2.3.2. Factores desencadenantes**

Según Cascio y Guillén (2010) se puede entender que el desarrollo del *burnout* como un proceso en el cual, el sujeto intenta adaptarse a su entorno laboral, en el que los factores ambientales son desencadenantes importantes y las variables personales pueden ser facilitadoras o inhibidoras.

Siguiendo con lo dicho por los autores citados, existen cuatro categorías que se pueden establecer como desencadenantes y que ayudan en el análisis de los estresores laborales:

- El ambiente físico del trabajo y los contenidos del trabajo considerados como fuente de estrés laboral.
- El estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y el desarrollo de la carrera.

- El estrés que genera el uso de nuevas tecnologías y distintos aspectos organizacionales.
- Fuentes extraorganizacionales de estrés, como la relación trabajo-familia.

#### **2.4. Estrategias de afrontamiento**

“La eliminación de los factores estresantes personales y de los factores estresantes del trabajo y de la organización es el camino más directo para prevenir el quemado” (Kinicki y Kreitner; 1997: 508).

Cuando el nivel de estrés laboral resulta significativo, se deben emplear programas para reducir y eliminar dicho estrés. Ivancevich (citado por Guillén y Guil; 2000) propuso tres opciones para hacer frente al estrés laboral de la persona y dirigió el proceso a dos objetivos: en el primero se trata de que la persona modifique su valoración de la situación estresante; en el segundo, se establecen sistemas para afrontar adecuadamente las consecuencias del estrés. De igual manera, resulta conveniente la intervención para modificar las estructuras socioculturales que generan estrés.

De acuerdo con Guillén y Guil (2000), un programa de intervención de estrés laboral debe tomar en cuenta tres niveles: la intervención sobre los estresores laborales, estos pueden ser individuales, organizacionales o la interacción de ambos; la intervención sobre el nivel de estrés evaluado por el individuo y por los demás, y la intervención sobre las consecuencias del estrés, ya sean psicológicas, fisiológicas o conductuales.



Es importante tener en cuenta que “el estrés laboral no se origina siempre en factores externos, en factores organizacionales, sino que puede desencadenarse de las características personales del sujeto, de su vulnerabilidad ante determinados estímulos, lo que implica que se debe intervenir sobre la persona para modificar variables o rehabilitando el desempeño del individuo” (Guillén y Guil; 2000: 287).

Es necesario crear en el individuo recursos para controlar los niveles de estrés, por medio de técnicas y estrategias que suelen ser dirigidas a la modificación de los niveles de activación, en la modificación de los procesos cognitivo-conductuales y en los instrumentos que ayuden a disminuir el grado en que se manifieste dicha condición. Muchas veces no resulta fácil eliminar los factores estresantes del trabajo, sin embargo, se puede tener el control de las experiencias y/o consecuencias sobre la salud física y mental, todo esto dicho por Guillén y Guil (2000).

De acuerdo con estos autores, se señalan algunas de las técnicas más utilizadas para el manejo del estrés.

- Técnicas de relajación y meditación: en las cuales se pretende que el individuo este consciente del estado de tensión que sufre cada parte de su cuerpo, mediante ejercicios físicos de concentración y relajación. También es de gran ayuda el aprendizaje de formas adecuadas de respiración.
- Técnicas de *biofeedback*: en las cuales se le proporciona al sujeto información sobre algunos estados biológicos propios, para que la utilice y pueda adquirir control sobre los procesos y parámetros biológicos concretos.

- Práctica de ejercicio físico y desarrollo de hábitos saludables: el ejercicio puede servir como un recurso de afrontamiento ante el estrés o como una herramienta que facilita al individuo responder y defenderse ante diversos estresores. El ejercicio debe realizarse de tres a cuatro veces por semana.
- Técnicas cognitivas y técnicas de autocontrol: Labrador (citado por Guillén y Guil; 2010) señala tres técnicas dirigidas a controlar cada uno de los aspectos que pueden estar alterados: 1. Detección del pensamiento se recomienda cuando el sujeto inicia un pensamiento reiterativo, lo que dificulta que pueda salir de la situación; 2. Solución de problemas de D' Zurrilia y Goldfriend, cuyo objetivo es ayudar a las personas con la resolución de problemas y con la identificación de los mismos, para así, tomar decisiones más adecuadas; 3. La reestructuración cognitiva, que intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación.

Una de las investigaciones en el estrés laboral se centra a nivel organizacional y según Peiró, “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” (Guillén y Guil; 2000: 288).

Guillén y Guil (2000) retoman a Griffen y cols., quienes plantean seis características que deben contener dichos programas asistenciales:

1. Proponer objetivos específicos.

2. Establecer metas que se puedan evaluar.
3. Determinar objetivos que se puedan alcanzar.
4. Introducir beneficios individuales y organizacionales.
5. Lograr el apoyo de la dirección.
6. Centrarse en cambios de actitud, modificando conducta y habilidades.

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010) el punto clave para la resolución y prevención del estrés laboral, se encuentra en las resoluciones, más que en los procesos. Una acción dirigida a combatir y prevenir el estrés laboral debe pasar por las siguientes fases:

- Reconocer su existencia y la necesidad de acción: observar los indicadores que señalan que el estrés esta instaurándose y reconocer la necesidad de actuar al respecto, tanto en el individuo como en el ambiente se pueden identificar signos y síntomas que indican que es necesaria la intervención.
- Identificar las fuentes originarias del estrés: el conocimiento de los factores que están provocando el estrés es necesario, ya sea que estén relacionados con la situación laboral o personal del sujeto y asimismo, evaluar la magnitud de sus consecuencias.
- Intervenir sobre el problema: cuando ya hay conocimiento de la situación, se debe actuar de manera preventiva, tomando medidas para eliminar los estresores en la situación laboral, pero al mismo tiempo tratar de mejorar la habilidad personal para afrontar el problema.

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), en la situación laboral, el objetivo es disminuir las exigencias y aumentar el control en el trabajo; en cuanto a la relación con la persona, se deben adoptar medidas que aumenten su capacidad de controlar la situación y que puedan resultar útiles cuando se aplican junto con las medidas anteriores.

Haciendo referencia a lo dicho por Cascio y Guillén (2010), se señala que el éxito de la prevención del estrés laboral no depende solamente del contenido de la intervención, sino también de los procesos, encaminados a una intervención de calidad, basada tanto en contenidos como en procesos, lo cual podría basarse en cinco factores clave:

- Un abordaje sistemático y paso a paso, una apropiada secuencia en la resolución de problemas, lo cual implica objetivos, tareas y responsabilidades claras.
- Un diagnóstico adecuado, identificando los factores y los grupos de riesgo.
- Un paquete de medidas de intervención dirigidas a la persona y al trabajo.
- Un abordaje participativo, que garantice el compromiso de empleados y de mandos medios.
- El compromiso sostenido por los altos cargos, en cuyo contexto, el éxito depende del compromiso sostenido por los directivos.

### **2.4.1. Intervención organizacional**

Para lograr una intervención adecuada en la organización, Guillén y Guil (2000) señalan que es importante una valoración del problema, la cual debe enfocar el impacto del nivel de estrés laboral y del *burnout* en la organización. Resulta necesario realizar una valoración de servicios y departamentos desde diversas perspectivas, para así identificar el problema que da pie a la aparición del síndrome.

Según Guillén y Guil (2000), algunas medidas como establecer sistemas de comunicación con el personal, flexibilidad respecto a los turnos, períodos de vacaciones, horarios de compensación, premios diversos, media jornada opcional, años sabáticos, sistemas de motivación y satisfacción laboral, entrenamiento en habilidades sociales y el trabajo en equipo, pueden reducir el nivel de estrés directa o indirectamente, ayudando a disminuir las actitudes negativas y logrando una mayor comprensión de las dificultades y conflictos en el contexto laboral.

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), hay estrategias de intervención que pueden contribuir a transformar diversos aspectos laborales y organizacionales, al lograr la reducción del nivel de estrés en determinadas situaciones laborales, las cuales deben permitir:

- La mejora del entorno físico, proporcionando comodidad.
- La planificación y mejora de la actividad laboral, estableciendo prioridades y afrontando la realidad de forma eficaz.

- La mejora de las condiciones de trabajo.
- Otorgar responsabilidad en función del nivel de formación y de competencia.
- Crear mecanismos que permitan revisar el funcionamiento de la organización.
- Definir y programar las funciones y tareas.
- Participar en la toma de decisiones a todos los trabajadores.

Según Cascio y Guillén (2010), una gran parte de los elementos organizacionales pueden convertirse en estresores para el individuo; ante algunos de ellos, las estrategias de afrontamiento son ineficaces y el trabajador tiene poco control.

#### **2.4.2. Estrategias personales**

De acuerdo con Guillén y Guil (2000), el objetivo de los métodos de afrontamiento individual es que el individuo mantenga una opinión favorable de sí mismo, ya que sin acelerar los procesos y sistemas para alcanzar metas, se intenta que el trabajador no cambie su estilo de vida normal, sin embargo, en muchas ocasiones y como última alternativa, se le puede plantear a la persona afectada por el síndrome de *burnout* un cambio en su estilo de vida, en este sentido, se le recomienda que no realice actividades cotidianas, que pase más tiempo solo o con su familia y que se dedique a actividades diferentes.

Los estilos de personalidad individuales suelen amortiguar el *burnout*; Kinicki y Kreitner (1997) definieron a los amortiguadores como los recursos o cambios administrativos que alivian los síntomas del “quemado” y enumeraron algunos amortiguadores, entre los cuales figura el aumento de personal en periodos de más trabajo, el apoyo de la alta dirección, una mayor libertad para tomar decisiones, el reconocimiento de los logros, tiempo libre para el desarrollo personal o para descanso.

Kobasa y Maddi (retomados por Guillén y Guil; 2000) hacen notar que las personas que tienen un estilo de personalidad descrito como “duro”, se encuentran más capacitados para responder ante los estresores de una forma adecuada y describen tres características de personalidad significativas en este tipo de sujetos, las cuales son: la implicación, que se refiere a las personas que sienten que dependen de su trabajo; el control que engloba a los sujetos que creen poder manejar todo lo que sucede en sus vidas y tienen la capacidad de discriminar entre los eventos que pueden tener el control y de los que no; por último, se encuentra el desafío, que se refiere a una cualidad que genera en los sujetos una vivencia de cambio que valoran de forma positiva.

Según Guillén y Guil (2000), una medida importante para prevenir el *burnout* son los grupos de apoyo en los cuales se comparten experiencias, dado que ayudan a facilitar los sistemas de comunicación y promueven la expresión de las emociones.

Kinicki y Kreitner (1997) identificaron que las personas pueden buscar apoyo en distintas instituciones sociales, como la Seguridad Social, la Cruz Roja, grupos religiosos, familiares o amigos y estas fuentes, a su vez, aportan cuatro tipos de apoyo:

- Apoyo de estima: la persona es aceptada y respetada sin importar el problema o la insuficiencia.
- Apoyo informativo: ayudan a definir, entender y hacer frente a los problemas.
- Compañerismo social: participar con otros en actividades recreativas o de descanso.
- Apoyo instrumental: ayuda financiera, recursos materiales o servicios que la persona necesite.

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), existen tres opciones en la intervención contra el estrés laboral de la persona, ese proceso suele dirigirse hacia dos objetivos: el primero es intentar que la persona modifique su valoración de la situación que genera estrés, el segundo es establecer sistemas para afrontar adecuadamente las consecuencias del estrés; resulta importante también, como otra opción, la intervención centrada en la modificación de las estructuras socioculturales que son generadoras de estrés.

Existen algunas estrategias que ayudan al sujeto a hacer frente a las situaciones estresantes de manera más competente, teniendo autocontrol y autorregulación, entre las técnicas más eficaces se encuentran las siguientes: relajación y meditación, hábitos saludables, técnicas de autocontrol, entre otras.



## **2.5. Medición del *burnout***

De acuerdo con Guillén y Guil (2000) uno de los instrumentos más utilizados en la medición del *burnout* es el Maslach Burnout Inventory (llamado MBI, por sus siglas en inglés), herramienta que determina la frecuencia e intensidad de los tres aspectos del síndrome: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. El test está conformado por 22 ítems que se encuentran divididos en tres subescalas que corresponden a los tres síntomas señalados en el *burnout*: el agotamiento tiene 9 ítems, la despersonalización 5 y la realización personal, 8.

De acuerdo con el MBI, el sujeto que presenta *burnout* sigue la siguiente norma: puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización, pero puntuaciones bajas en realización personal, ya que esta subescala se puntúa de forma inversa (Guillén y Guil; 2000).

La escala de desgaste ocupacional (EDO), por otra parte, es una prueba psicométrica que sirve para evaluar a través de 130 reactivos el desgaste ocupacional de adultos en su vida laboral, evaluando tres aspectos relevantes: el agotamiento, la despersonalización y la satisfacción (Uribe; 2010).

## **2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral**

De acuerdo con Landy y Conte (2006) se han analizado distintos factores relacionados con la satisfacción laboral, desde 1935 hasta 1990.

Graham (retomado por Landy y Conte; 2006) analizó la correlación ente la satisfacción laboral y algunos aspectos observables del trabajo, un claro ejemplo fue la remuneración, de manera que se analizó la relación entre el pago deseado, los niveles observados y los reportes de satisfacción laboral. Análisis similares se hicieron para casi todos los aspectos del trabajo.

Se han investigado varios aspectos que se pueden considerar precursores de la satisfacción, como por ejemplo la edad, el género, incluso la disposición genéticamente heredada, sin embargo, así como existen precursores que hay que tomar en cuenta, también hay consecuencias de la satisfacción laboral, algunas de las cuales son la productividad o desempeño, la impuntualidad, inasistencia y la rotación en el módulo (Landy y Conte; 2006).

Para la evaluación de la satisfacción, hay dos elementos que se deben considerar: el primero es el que con frecuencia se conoce como satisfacción parcial, es la distinción entre la satisfacción con aspectos específicos del trabajo, contra la evaluación de la satisfacción total; el segundo son los cuestionarios utilizados para medir la satisfacción (Landy y Conte; 2006).

De acuerdo con lo dicho por Landy y Conte (2006), se han tomado distintas posiciones sobre el valor de la satisfacción total y sobre su medición, se puede

entender la satisfacción total como el resultado de la combinación de la satisfacción con aspectos específicos del trabajo.

Judge y cols. (retomados por Landy y Conte; 2006: 386) describieron una escala para la medición de la satisfacción total, que consta de cinco reactivos simples; para responderlos se usa un formato de acuerdo-desacuerdo.

1. “Me siento bastante satisfecho con mi empleo actual.
2. La mayoría de los días me entusiasma mi trabajo.
3. Cada día de trabajo me parece eterno,
4. Realmente disfruto mi trabajo.
5. Considero que mi puesto es bastante desagradable”.

De acuerdo con lo escrito por Landy y Conte (2006), se propusieron cuatro formas diferentes de satisfacción laboral y dos formas de insatisfacción, estas seis son el resultado de la interacción de tres variables básicas: a) la discrepancia entre lo que una persona desea del trabajo y lo que realmente obtiene, b) los cambios en la meta o en los niveles de aspiración como resultado de la experiencia de trabajo, y c) el grado de compromiso para enfrentar problemas o en solucionarlos. A continuación se describen estas seis diferentes formas de satisfacción laboral:

- Satisfacción progresiva: la persona se siente satisfecha con su trabajo, pero no se encuentra estable y suele no aspirar a mejorar su calidad en el trabajo.

- Satisfacción estable: la persona se encuentra satisfecha con su trabajo, pero también está motivada a mantener un nivel de aspiración en otras áreas de su vida, debido a que considera que hay pocos incentivos laborales.
- Satisfacción conformista: el sujeto siente satisfacción laboral indistinta y disminuye su nivel de aspiración, con el fin de conformarse con los aspectos negativos de la situación laboral a un nivel inferior; disminuyen sus aspiraciones y así encuentra de nuevo el equilibrio.
- Insatisfacción constructiva: la persona se siente insatisfecha con el trabajo que realiza, pero si tiene un nivel de aspiración, intentará dominar la situación, tratando de solucionar los problemas sobre una base de suficiente tolerancia a la frustración.
- Insatisfacción fija: la persona se siente insatisfecha con su trabajo, no intenta dominar la situación y ve la solución de los problemas como algo que se encuentra más allá de cualquier posibilidad; aquí no hay intención de mejorar, tampoco se resigna y se generan mecanismos de defensa.
- Seudo-satisfacción: la persona se siente insatisfecha con el trabajo, enfrenta problemas irresolubles o condiciones frustrantes y mantiene el nivel de aspiración.

Por otro lado, resulta importante también conocer más sobre la insatisfacción laboral, sus principales factores, la manera de prevenirla, sus características y su evaluación.

De acuerdo con Granda (2006), existen diferentes factores de la insatisfacción laboral, pero, algunos de los principales son:

- El puesto de trabajo.
- La empresa.
- El salario.
- La política de ascensos.
- El jefe o supervisor.

Tomando estos factores en cuenta, Granda (2006) señala que la mejor manera de prevenir la insatisfacción laboral es realizar estudios en el personal, orientados a ubicar y cuantificar los factores de insatisfacción que obstaculizan el desempeño laboral; además se requiere aumentar los cambios desde la dirección, que modifiquen los canales de comunicación y formación de los trabajadores.

Robbins (retomado por Granda; 2006) señala que la mayor parte de las investigaciones sobre comportamiento organizacional, se interesan en tres factores: el primero es el compromiso con el trabajo, el segundo la insatisfacción laboral y en tercer lugar, el compromiso organizacional. La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, que puede expresarse a través de conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro.

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

De acuerdo con Granda (2006), existen distintos factores que favorecen la aparición de la insatisfacción, como son: el salario, falta de responsabilidades, deficientes relaciones, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación e inestabilidad en el trabajo; aunque es importante tomar en cuenta las características individuales del sujeto, ya que tienen gran influencia y no todos los trabajadores reaccionan de igual manera ante la misma situación.

Granda (2006) describe algunos factores que si bien son escasos y en ocasiones contradictorios, proporcionan un panorama más amplio de variables de interés para la insatisfacción:

- La edad: ya que en algunos estudios se observó que el personal con más de treinta años tiende a estar menos satisfecho que los más jóvenes; los de más edad estuvieron insatisfechos con la supervisión.
- El sexo: se encontró que las mujeres estaban más insatisfechas que los hombres en las categorías de seguridad, estima, autonomía y autorrealización, solamente en las dimensiones de necesidad social los trabajadores de ambos sexos mostraron el mismo nivel de satisfacción.
- Antigüedad y experiencia: se observó que a mayor antigüedad corresponde mayor satisfacción y viceversa.

- Puesto: la satisfacción se encuentra asociada con el grado de responsabilidad en la supervisión y no ocurre con los que no son profesionales.

## **2.7. Calidad de vida en el trabajo**

De acuerdo con Tonon (2008), el término de calidad de vida nació en la década de los setenta, considerando el bienestar no solo como dependiente de las cuestiones materiales, sino tomando en cuenta los valores humanos. La ONU, en 1954, construyó un sistema para la medición del nivel de vida, en el que se consideraban las siguientes dimensiones: salud, alimentación, condiciones de trabajo, vivienda, tiempo libre, seguridad, medio ambiente y educación; así se definía el nivel de vida, como el punto en el cual las necesidades de la población lograban su satisfacción.

Según Tonon (2008), desde los años sesenta la calidad de vida abandonó su orientación en las condiciones materiales y se centró más en los componentes subjetivos, que posteriormente fueron llamados componentes psicosociales, lo que significa que el bienestar social representa las condiciones materiales objetivamente observables de la calidad de vida.

“El concepto de calidad de vida quedó definido como una forma de contribuir al estudio del bienestar físico como desde la perspectiva del bienestar psicológico, relacionando de esta manera, las necesidades materiales con las socio-afectivas e integrando mediciones psicológicas y psicosociales de percepción y evaluación de las propias experiencias de los sujetos” (Tonon; 2008: 16).

Una de las definiciones más destacadas de calidad de vida fue la escrita por Fernández (retomado por Segurado y Agulló; 2002), quien la define como el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que es posible por el grupo de dirección y gestión. También influyen las condiciones de trabajo, las compensaciones y el interés que el sujeto tiene por las actividades que realiza, así como el nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo.

De acuerdo con Casas (retomado por Tonon; 2008) se puede decir que la calidad de vida conforma un ámbito de estudio interdisciplinar de la realidad social con componentes psicosociales. Actualmente, el término calidad de vida suele utilizarse para referirse a las diferentes situaciones consideradas deseables para las personas.

Según Tonon (2008), el concepto implica dos ejes: el objetivo y el subjetivo, cada eje es el agregado de siete dominios que han sido operacionalizados en la escala de comprensión de la calidad de vida realizada por Cummins, que a continuación se presenta:

- 1) Bienestar material.
- 2) Salud.
- 3) Trabajo- productividad.
- 4) Intimidad.
- 5) Seguridad.



- 6) Comunidad.
- 7) Bienestar emocional.

El utilizar dominios, permite una medición más refinada de la se puede alcanzar a través de simples preguntas, ya que se utilizan escalas psicométricas. Si la suma de dominios es equivalente a la totalidad de la satisfacción de vida, entonces el grupo de dominios es una medida válida de la calidad de vida (Tonon; 2008).

De acuerdo con Tonon (2008), se han identificado cinco posturas diferenciadas que se encuentran en un documento publicado en 1998 por la *International Society for Quality of Life Studies*, relacionadas con la objetividad y la subjetividad, que a continuación se enumeran:

1. Cummins señaló que “las condiciones objetivas inician el camino hacia el bienestar subjetivo y entonces, la calidad de vida puede ser medida tanto subjetiva como objetivamente” (citado por Tonon; 2008: 19).
2. Board, por otro lado, expresa que “las condiciones humanas subjetivas son tanto causa como efecto de las condiciones humanas objetivas y por ende, se explican los aspectos interactivos de lo subjetivo y lo objetivo” (referido por Tonon; 2008: 19).
3. Frisch comenta que “la calidad de vida solo comporta la dimensión subjetiva. De esta manera, alimento, refugio, calor, educación, riqueza o pobreza, son indicadores sociales, políticos, ecológicos o educativos que pueden

correlacionar con medidas de calidad de vida” (retomado por Tonon; 2008: 19).

4. Según Andeman, “los indicadores sociales, en tanto información objetiva, no correlacionan con el bienestar subjetivo y entonces la calidad de vida mide la diferencia, en un momento particular, entre las esperanzas o expectativas del individuo y su experiencia presente” (mencionado por Tonon; 2008: 19).
5. Por último, Vitterson considera que “los aspectos objetivo y subjetivo son relativamente independientes, por lo cual no es necesario esperar interacciones entre ambos. Tal es el caso de autoestima con bienestar social. El bienestar social es un concepto más restrictivo comparado con la calidad de vida, dado que es una herramienta utilizada en la esfera política” (referido por Tonon; 2008: 19).

Para analizar el eje subjetivo, es necesario tomar en cuenta la autoestima y satisfacción. Friedman (retomado por Tonon; 2008) señaló que la autoestima es un componente esencial de la calidad de vida, ya que el bienestar social no es estable.

Por otro lado, el concepto de satisfacción, propuesto por Cummins (referido por Tonon; 2008) fue definido como la vivencia que se tiene de haber podido dar respuesta a las necesidades.

Según Tonon (2008) es necesario, para estudiar la calidad de vida, tener en cuenta los conceptos de importancia y felicidad; la importancia se relaciona con la satisfacción, ya que es necesario conocer el valor que tiene para la persona, por lo

tanto, se puede decir que la satisfacción puede detectar los aspectos cognitivos; la felicidad, por otra parte, se refiere a los aspectos afectivos del bienestar. La autora hace hincapié en las potencialidades más que en las carencias, dado que la importancia de los indicadores objetivos y subjetivos depende del contexto.

## **2.8. Estrés y desgaste ocupacional**

El *burnout* no debe identificarse con estrés psicológico, según lo señalado por Rodríguez (retomado por Cascio y Guillén; 2010) sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico generado por las relaciones sociales. Se puede considerar que esta respuesta es un mecanismo de afrontamiento y autoprotección, que se genera para hacer frente al estrés que le causa al sujeto la relación profesional-cliente, de igual manera, la relación con la organización.

Maslach (retomada por Cascio y Guillén; 2010) señala dos tendencias en el estudio del concepto: el *burnout* se ha ampliado a todo tipo de profesionales y se ha reducido el dominio de los servicios dirigidos a personas; en segundo lugar, el estudio del *burnout* se dirige más hacia el funcionamiento coherente y adecuado de las personas y menos al análisis de los déficits.

Recientemente, se ha analizado otro fenómeno que surge a partir de las situaciones del estrés laboral: el *engagement* (compromiso), que fue descrito por Maslach como una actitud hacia el trabajo, caracterizada por la energía, la implicación y la eficacia, aspectos que resultan opuestos a las tres dimensiones del *burnout*. Quien

tiene alto puntaje en *engagement*, por lo general tiene gran energía, conecta con su trabajo y se percibe como capaz de afrontar demandas laborales (Casco y Guillén; 2010).

Otra definición de *engagement* fue la propuesta por Schaufeli, quien lo define como “un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción” (mencionado por Casco y Guillén; 2010: 197).

Según Casco y Guillén (2010), el vigor hace referencia a la energía en niveles altos del trabajador, quien tiene un importante deseo de realizar bien el trabajo; la dedicación se expresa mediante altos niveles de significados del trabajo, inspiración, orgullo y reto en el trabajo; por otro lado, la absorción es característica de quienes están muy concentrados en el trabajo y sienten que el tiempo pasa muy rápido.

En conclusión, haciendo referencia a lo dicho por Guillén y Guil (2000), aún quedan muchas interrogantes por resolver a cerca del *burnout*, debido a su reciente desarrollo y al interés que está tomando dentro del contexto organizacional y por su significado en el ámbito teórico, su importancia para la psicología y para las cuestiones organizacionales. Es importante señalar las repercusiones que este síndrome tiene en el ámbito interpersonal, en la relación con las personas, familia y entorno en general, resulta necesario continuar con la investigación de este fenómeno, sus dimensiones y las similitudes y diferencias con otros problemas de índole profesional.



## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Una vez descritos los elementos teóricos referentes a las variables de estudio, se muestran en el presente capítulo los aspectos metodológicos que permitieron recolectar y procesar la información del escenario investigado, para establecer conclusiones y dar cumplimiento a los objetivos inicialmente planteados.

#### **3.1. Descripción metodológica**

Es importante tener en cuenta la definición de la investigación, que de acuerdo con Hernández y cols. (2010), es un proceso sistemático, empírico y crítico que es aplicado al estudio de un fenómeno.

Según estos autores, existen dos paradigmas en la investigación: el cuantitativo y el cualitativo; en ambos enfoques se emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos para generar conocimiento.

En el presente estudio se tomó como referencia el enfoque cuantitativo, el cual se describe a continuación.

### **3.1.1. Enfoque cuantitativo**

De acuerdo con lo dicho por Hernández y cols. (2010), este enfoque es secuencial y probatorio, no se pueden suprimir pasos, se necesita seguir un orden, aunque sí se puede redefinir alguna fase. Esta orientación metodológica parte de una idea que se va delimitando, de la cual derivan objetivos y preguntas de investigación, de ahí se hace una revisión de la literatura y se construye un marco teórico. Se generan preguntas de las cuales se derivan hipótesis y se determinan variables en cierto contexto; se hace el análisis de las mediciones obtenidas con la utilización de métodos estadísticos y de ahí se realizan las conclusiones respecto a las hipótesis.

A continuación se presentan ocho características del enfoque cuantitativo, según Hernández y cols. (2010):

1. El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto, realiza preguntas de investigación sobre cuestiones específicas.
2. Después de que planteó el problema de estudio, el investigador considera lo que se ha indagado anteriormente y construye un marco teórico, del cual derivan una o varias hipótesis, las cuales somete a prueba mediante los diseños de investigación apropiados.
3. Si los resultados corroboran las hipótesis, se aporta evidencia en su favor; en caso de que se refuten, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis.
4. Las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos.

5. La recolección de datos está fundamentada en la medición y se lleva a cabo utilizando procedimientos estandarizados y aceptados por la comunidad científica; para que una investigación sea aceptada, deben seguirse esos procesos. Los fenómenos estudiados deben poder observarse o referirse en el mundo real.
6. Los datos se representan mediante números y se analizan por medio de métodos estadísticos.
7. Los análisis se interpretan con las hipótesis y por medio de estudios previos, la interpretación es una explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento existente.
8. Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado, las decisiones críticas se deben tomar antes de llevar a cabo la recolección de datos.

### **3.1.2. Investigación no experimental**

Haciendo referencia a lo dicho por Hernández y cols. (2010), la investigación no experimental se puede definir como la investigación que se hace sin manipular las variables, lo que significa que no se hacen cambios de forma intencional a las variables independientes para observar su efecto sobre otras. En esta investigación se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para así analizarlos.

Según Hernández y cols. (2010) en un experimento se construye deliberadamente una situación, a la cual se expone a varios individuos, dicha condición



se encuentra controlada por el investigador y así se pueden evaluar los efectos; por otro lado, en un estudio no experimental, el investigador no genera ninguna situación, se limita a la observación de las conductas y situaciones ya existentes, las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, ya que no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas.

La presente investigación se considera no experimental, ya que cumple con lo mencionado con Hernández y cols. (2010), es decir, no hay manipulación intencional, ni asignación al azar por parte del investigador, ya que se trabajó con una muestra única, lo que significa que ni los niveles de estrés, ni los niveles de desgaste ocupacional que presentan los trabajadores, fueron manipulados.

### **3.1.3. Diseño transversal**

Hernández y cols. (2010) señalan que para encuadrar una investigación no experimental, se debe clasificar por su dimensión temporal, esto es, el número de momentos o puntos en el tiempo, en los que se recolectan datos.

De acuerdo con dichos autores, la investigación en algunas ocasiones se centra en:

- Analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado.

- Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo.
- Determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento.

Según Hernández y cols. (2010), el diseño más apropiado para estos casos es el transversal, ya que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Esta investigación se considera transversal, ya que la recolección de los datos se realizó en un solo momento, es decir, la medición de las variables de indicadores de estrés y desgaste ocupacional se efectuaron en un momento delimitado, sin darle seguimiento a través del tiempo.

#### **3.1.4. Alcance correlacional**

Los estudios de alcance correlacional tienen como objetivo responder preguntas de investigación como la realizada en este estudio, sobre la presunta correlación entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en el personal de Grupo Fame, agencia Uruapan, Michoacán.

Según Hernández y cols. (2010), este alcance metodológico tiene el propósito de conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en un contexto en particular.

“En ocasiones sólo se analizan las relaciones entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables” (Hernández y cols.; 2010: 81).

De acuerdo con Hernández y cols. (2010), cuando se evalúa el grado de asociación entre dos o más variables, se mide cada una de ellas; una vez obtenidos los datos, se cuantifica y analiza su vinculación. Esta correlación se sustenta con las hipótesis que se someten a prueba.

El objetivo de estos estudios es conocer cómo se puede comportar un concepto o variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas; lo que significa que se intenta predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, con base en el valor que tienen en las variables relacionadas (Hernández y cols.; 2010). Se determina que si dos características están relacionadas, entonces una varía cuando la otra también lo hace.

Hernández y cols. (2010) señalan que la correlación puede ser positiva o negativa: si es positiva, significa que si una variable tiene valores altos, la segunda también mostrará valores elevados; por otro lado, si es una correlación negativa, una variable mostrará valores elevados mientras que la segunda tendrá valores bajos. En

caso de que no exista correlación entre las variables, será indicador de que estas fluctúan sin seguir un patrón sistemático entre sí.

Al conocer la magnitud y la existencia de correlación entre las variables, se puede predecir con mayor o menos 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).

### **3.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

De acuerdo con Hernández y cols. (2010), existen dos tipos de instrumentos de recolección de datos: los estandarizados, que se caracterizan por poseer uniformidad en las instrucciones para administrarse y calificar; por otro lado, se encuentran los no estandarizados, los cuales se generan mediante un proceso menos riguroso y su aplicación resulta limitada.

Las pruebas estandarizadas se encuentran disponibles en diversas fuentes y tienen su propio procedimiento de aplicación, codificación e interpretación (Hernández y cols.; 2010).

Resulta importante y conveniente, según Hernández y cols. (2010) que se utilicen pruebas desarrolladas o adaptadas por algún investigador, para el mismo ámbito; asimismo, es necesario que sean válidas y confiables.

En este estudio fue utilizada la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) para la medición del desgaste ocupacional, la cual fue estandarizada en México por Jesús Felipe Uribe Prado en 2010, en trabajadores mexicanos, adultos, cuyos resultados se presentan en puntajes T. El EDO tiene tres escalas para medir el desgaste ocupacional: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro, lo que representa las tres dimensiones del *burnout*.

Para medir el nivel de estrés en los trabajadores, se utilizó la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS), la cual está diseñada para adultos de 19 años de edad en adelante, sus los parámetros de estandarización son percentiles y puntajes T. La prueba tiene varias versiones, pero para efectos de esta investigación, se utilizó AMAS-A, que es la más conveniente para trabajadores, está dividida en una escala de ansiedad total, una subescala de ansiedad fisiológica, una de inquietud/hipersensibilidad, otra de preocupaciones sociales-estrés y una escala de mentira.

### **3.2. Población y muestra**

En este punto se hace una descripción detallada de la población sobre la cual se le recopiló la información de campo.

### **3.2.1. Delimitación y descripción de la población**

De acuerdo con Hernández y cols. (2010), se delimita la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, según Sellitz (retomado por Hernández y cols.; 2010).

Este trabajo de investigación fue realizado en Grupo Fame, S.A. de C.V., que se encuentra ubicado en Prolongación paseo Lázaro Cárdenas N° 500, colonia Jardines del Bosque, en Uruapan, Michoacán. La edad de los trabajadores va desde los 23 hasta los 60 años.

La población está conformada por aproximadamente 140 empleados, divididos en cinco grupos o departamentos, los cuales son: 1. Chrysler, 2. GMC (General Motors Company), 3. Chevrolet, 4. Mitsubishi y 5. Honda. De tal población se realizó un muestreo de 98 empleados, provenientes de los grupos 1, 2, 3 y 4. La población laboral se encuentra dividida en: Administración, Ventas, Servicio y Refacciones.

### **3.2.2. Descripción del proceso de muestreo**

De acuerdo con Hernández y cols. (2010) la muestra no probabilística es un subgrupo de la población en la cual se eligen los elementos en función de las características de la investigación y no en la probabilidad.

Se realizó un muestro no probabilístico e intencional, debido a que en dichos grupos o departamentos (1,2,3 y 4), según los directivos, existe mayor probabilidad de que se estén experimentando niveles importantes tanto de estrés como de desgaste ocupacional dentro de la empresa.

### **3.3. Descripción del proceso de investigación**

Una vez que la investigadora conoció distintos temas de investigación, decidió indagar sobre el estrés y el desgaste ocupacional, ya que lo consideró un tema interesante. Comenzó conociendo los antecedentes, para seguir con el planteamiento del problema, el cual dio pie a los objetivos, seguidos por las hipótesis, la operacionalización de las variables, la justificación y por último, el marco de referencia.

Después de exponer lo dicho anteriormente, se realizó la investigación teórica, en la cual se redactaron dos capítulos: el primero, para la variable estrés, en el cual se dan a conocer los principales componentes de este tema; de igual manera, se redactó el capítulo dos, que hace referencia al desgaste ocupacional o *burnout*, señalando los elementos fundamentales de dicho apartado.

El tercer capítulo es el destinado a la metodología, análisis e interpretación de resultados. Para obtener esta información, fue necesario realizar una investigación en Grupo Fame, para la cual fueron necesarias dos pruebas psicométricas: el test AMAS y la denominada EDO. La aplicación se llevó a cabo en tres días y se realizó en grupos de ocho personas, en un tiempo aproximado de quince minutos por grupo. Una vez

realizadas las pruebas, la investigadora calificó y obtuvo puntajes T de cada una, para así poder realizar una adecuada interpretación.



### **3.4. Análisis e interpretación de resultados.**

En este punto se presentan los resultados de la presente investigación, los cuales han sido analizados estadísticamente, para así poder realizar una interpretación más precisa.

Este apartado ha sido dividido en tres categorías: la primera de ellas desglosando los puntajes obtenidos en la variable estrés; la segunda, en la variable de los indicadores del desgaste ocupacional y la tercera, enfocada a la correlación existente entre las dos variables antes mencionadas.

#### **3.4.1. Nivel de estrés en los trabajadores de Grupo Fame.**

El estrés es “un proceso psicológico que se origina ante una exigencia al organismo, frente a la cual este no tiene recursos para dar una respuesta adecuada, activando un mecanismo de emergencia consistente en una activación psicofisiológica que permite recoger más y mejor información, procesarla e interpretarla más rápida y eficientemente, y así permitir al organismo actuar de una manera adecuada a la demanda.” (Palmero y cols.; 2002: 424)

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

En la escala de inquietud/hipersensibilidad, se encontró una media aritmética de 48. Esta es definida por Elorza (2007), como la suma de un conjunto de datos, dividida entre el número de medidas.

De igual manera, se obtuvo la mediana que, de acuerdo con Elorza (2007), es el valor medio de un conjunto de valores ordenados. Este valor fue de 48.

De acuerdo con este mismo autor, la moda es la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones. En esta escala, dicho índice obtuvo un valor de 42.

Adicionalmente, se obtuvo el valor de una medida de dispersión, específicamente de la desviación estándar, la cual es definida por Elorza (2007) como 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 10.

Por otra parte, en la escala de ansiedad fisiológica se encontró una media de 48, una mediana de 43 y una moda representativa de 39. La desviación estándar fue de 11.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés se encontró una media de 50, una mediana de 51 y una moda de 51. La desviación estándar fue de 9.

Para finalizar, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 48, una mediana de 45 y una moda de 40. La desviación estándar fue de 10.

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 nivel de estrés en la muestra estudiada se encuentra dentro del rango normal, en función de que los puntajes de las medidas de tendencia central se ubican cercanos a T 50, que representa la media poblacional.

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

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 12% de los sujetos se ubica por arriba del puntaje mencionado; en la de ansiedad fisiológica, el porcentaje es de 19%; mientras que en la de preocupaciones sociales/estrés, es de 17%; el índice en la escala de ansiedad total es de 12%. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

Los resultados mencionados anteriormente muestran que hay algunos casos que presentan puntajes preocupantes, sin embargo, son una minoría respecto al total.

#### **3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional (*burnout*)**

Casio y Guillén señalan que este proceso “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” (2010: 194).

Mediante la Escala de Desgaste Ocupacional, se obtuvieron datos importantes en cada una de las escalas predeterminadas en la prueba. Los resultados, traducidos a puntajes T, se presentan a continuación.

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 46, una mediana de 43, una moda de 41 y una desviación estándar de 11.

De acuerdo con Uribe (2010) el cansancio emocional o agotamiento, se refiere a la pérdida de energía que experimenta el individuo, el cansancio y fatiga que genera en la persona un sentimiento de impotencia y de incapacidad para ofrecer más a nivel afectivo. El sujeto se siente agotado emocionalmente, debido al contacto cotidiano y constante con personas a las cuales tiene que atender como una responsabilidad laboral.

Asimismo, en la escala de despersonalización se obtuvo una media de 45, una mediana de 43, una moda de 39 y una desviación estándar de 8.

La despersonalización, según Uribe (2010), se refiere a la actitud negativa, respuestas frías e impersonales hacia las personas con las que el individuo debe interactuar como parte de su trabajo, estas personas son percibidas como culpables de los problemas laborales.

Finalmente, en la escala de insatisfacción de logro se obtuvo una media de 47, una mediana de 44, una moda de 39 y una desviación estándar de 9.

La insatisfacción de logro hace referencia a las respuestas del individuo hacia sí mismo y al trabajo que realiza. Por lo general, se hace una evaluación negativa de sus capacidades, esta apreciación afecta a la realización del trabajo y por consecuencia, a las personas a las que atiende (Uribe; 2010).

En el anexo 3 se muestran 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 los niveles de desgaste ocupacional de los trabajadores no presentan niveles preocupantes, ya que se ubican, en general, dentro de los parámetros de normalidad.

Además de presentar los datos de las medidas de tendencia central y desviación estándar, a continuación se presentan los porcentajes de los sujetos que obtuvieron puntajes significativamente altos en cada escala, esto es, por encima de T

60. Así, se 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 13% de sujetos se encuentra por arriba de T 60; en la escala de despersonalización, el porcentaje fue de 6%; finalmente, en la escala 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 del desgaste ocupacional evaluados en esta población, muestran pocos casos de trabajadores con un nivel preocupante de desgaste.

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

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

El *burnout* no debe identificarse con estrés psicológico, según lo señalado por Rodríguez (retomado por Cascio y Guillén; 2010) sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico, generado por las relaciones sociales. Se puede considerar que esta respuesta es un mecanismo de afrontamiento y autoprotección que se genera para hacer frente al estrés que le causa al sujeto la relación profesional-cliente, así como la relación con la empresa.

Se ha analizado otro fenómeno que surge a partir de las situaciones del estrés laboral: el *engagement*, que fue descrito por Maslach como una actitud hacia el trabajo caracterizada por la energía, la implicación y la eficacia, aspectos que resultan opuestos a las tres dimensiones del *burnout* (Cascio y Guillén; 2010).

En la investigación realizada en Grupo Fame sobre la relación entre las variables ya descritas, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de 0.48, de acuerdo con la clasificación de correlación que establecen 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, donde mediante un porcentaje se indica el grado en que las variables se encuentran correlacionadas. Para obtener esta medida se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la “r” de Pearson (Hernández, 2010)

El resultado de la varianza fue de 0.23, lo que significa que el estrés y la escala de agotamiento hay una relación del 23%.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de 0.36, obtenido mediante la prueba “r” de Pearson. Esto implica que la relación entre estas variables es positiva.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.13, lo que significa que entre el estrés y la escala de despersonalización hay una relación del 13%.

Para finalizar, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro, existe un coeficiente de 0.27, a partir de la prueba “r” de Pearson, lo cual denota que entre dichos atributos existe una correlación positiva.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.07, lo que significa que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una relación del 7%.

Estos resultados obtenidos de los niveles de correlación entre escalas, se muestran en el anexo 5.

En función de lo anterior, se puede afirmar que el nivel de estrés se relaciona de forma significativa con las escalas de agotamiento y despersonalización.

Por otro lado, no se encontró una relación significativa entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro.

En función de los resultados presentados, se confirma la hipótesis de trabajo, la cual afirma que existe una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, en el personal de Grupo Fame, agencia Uruapan, Michoacán, para las escalas de agotamiento y



despersonalización. Asimismo, se confirma la hipótesis nula para la escala de insatisfacción de logro.

## CONCLUSIONES

Se logró comprobar que existe una relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés y dos componentes del desgaste ocupacional: el agotamiento y la despersonalización, corroborándose así la hipótesis de trabajo en estas dos escalas; por otro lado, se concluye que no existe relación significativa entre el estrés y el tercer componente del *burnout*, que es la insatisfacción de logro, lo que significa que para este componente se comprueba la hipótesis nula.

Los objetivos particulares, que pretendían esclarecer los conceptos y definiciones, así como establecer causas y consecuencias del estrés y el desgaste ocupacional, numerados del uno al siete, fueron satisfactoriamente cumplidos en el desarrollo de los capítulos uno y dos de esta investigación.

Los objetivos ocho y nueve, fueron verificados mediante la aplicación de una prueba psicométrica para cada uno de ellos: en el caso del número ocho, que hace referencia al nivel de estrés de los trabajadores de Grupo Fame, se utilizó la escala AMAS, mientras que para el objetivo de evaluar los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional de los trabajadores de la misma empresa, se aplicó la escala EDO.

El objetivo general se logró cumplir cabalmente, ya que se establece que existe una relación entre los niveles de estrés y dos indicadores del desgaste ocupacional: el

agotamiento y la despersonalización; por otro lado, se logró identificar que no existe una relación significativa entre los niveles de estrés y la insatisfacción de logro en los empleados.

Se puede decir que los trabajadores de Grupo Fame trabajan con un nivel de estrés normal, de acuerdo con los resultados obtenidos. Se sugiere que, aunque son pocos los trabajadores que muestran puntajes preocupantes, se realicen actividades que ayuden a reducir el estrés que genera el trabajo cotidiano y que puede estar incidiendo en la insatisfacción de logro que se detectó.

## BIBLIOGRAFÍA

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

Colombo, Daniel; Muruaga, Mónica. (2010)  
Preparados, listos, ¡out!  
Editorial Norma. Buenos Aires.

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

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

Guillén Gestoso, Carlos; Guil Bozal, 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.

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

Pérez Gallegos, Lourdes. (2012)  
El estrés y su relación con el desgaste ocupacional en trabajadores de la subdelegación del IMSS en Uruapan, Michoacán.  
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C. Uruapan, Michoacán, México.

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

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](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>

Moreno, Bernardo; Oliver, Coral; Aragonese, Araceli. (1991)

“El *burnout*, una forma específica de estrés laboral”

Publicado en: Buela-Casal, G. y Caballo, V.E. “Manual de psicología Clínica Aplicada” pp. 271-284. Madrid. Siglo XXI.

[http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/burnout\\_forma\\_estre\\_slab.pdf](http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/burnout_forma_estre_slab.pdf)

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

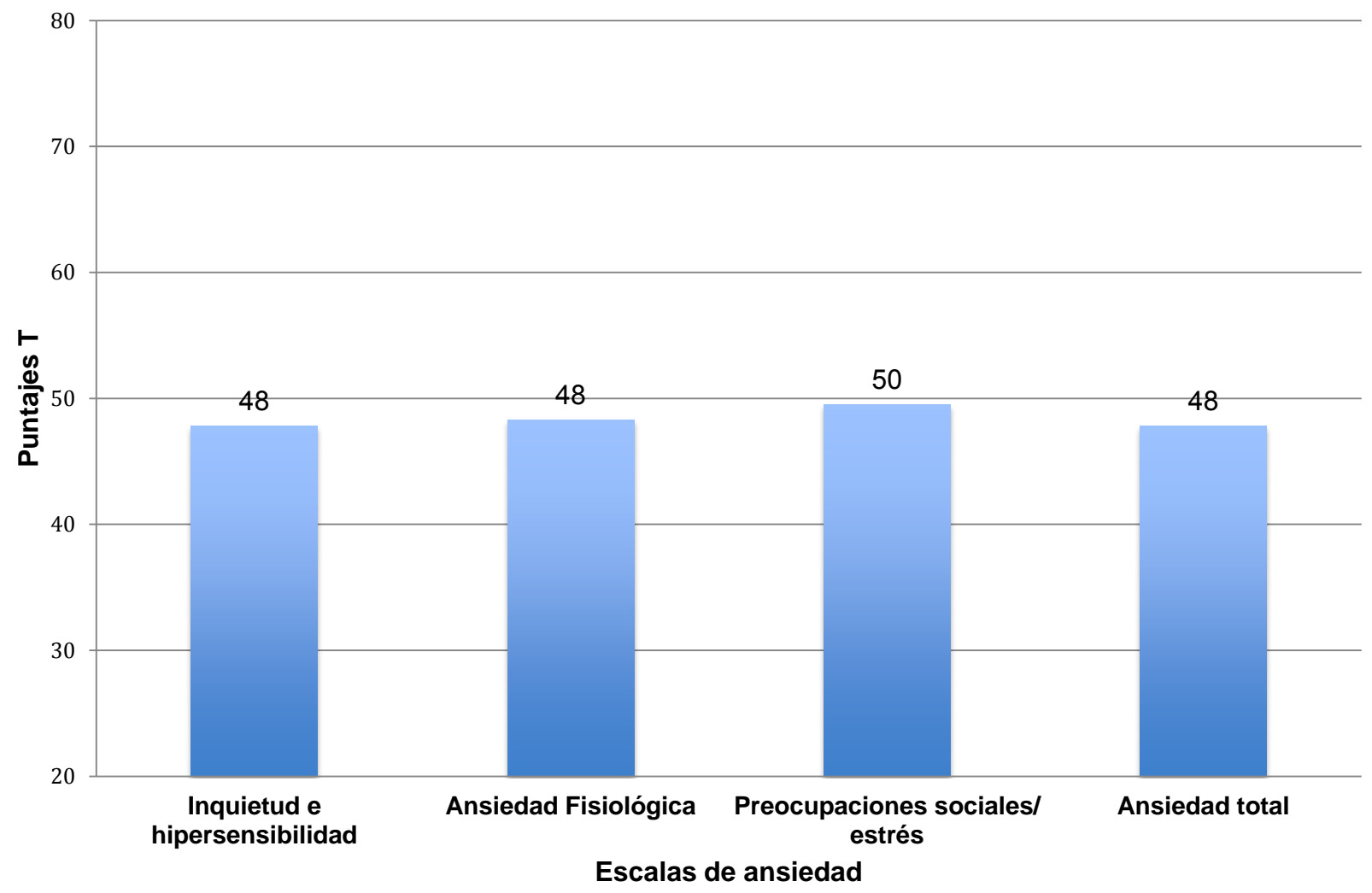
“Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social”.

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

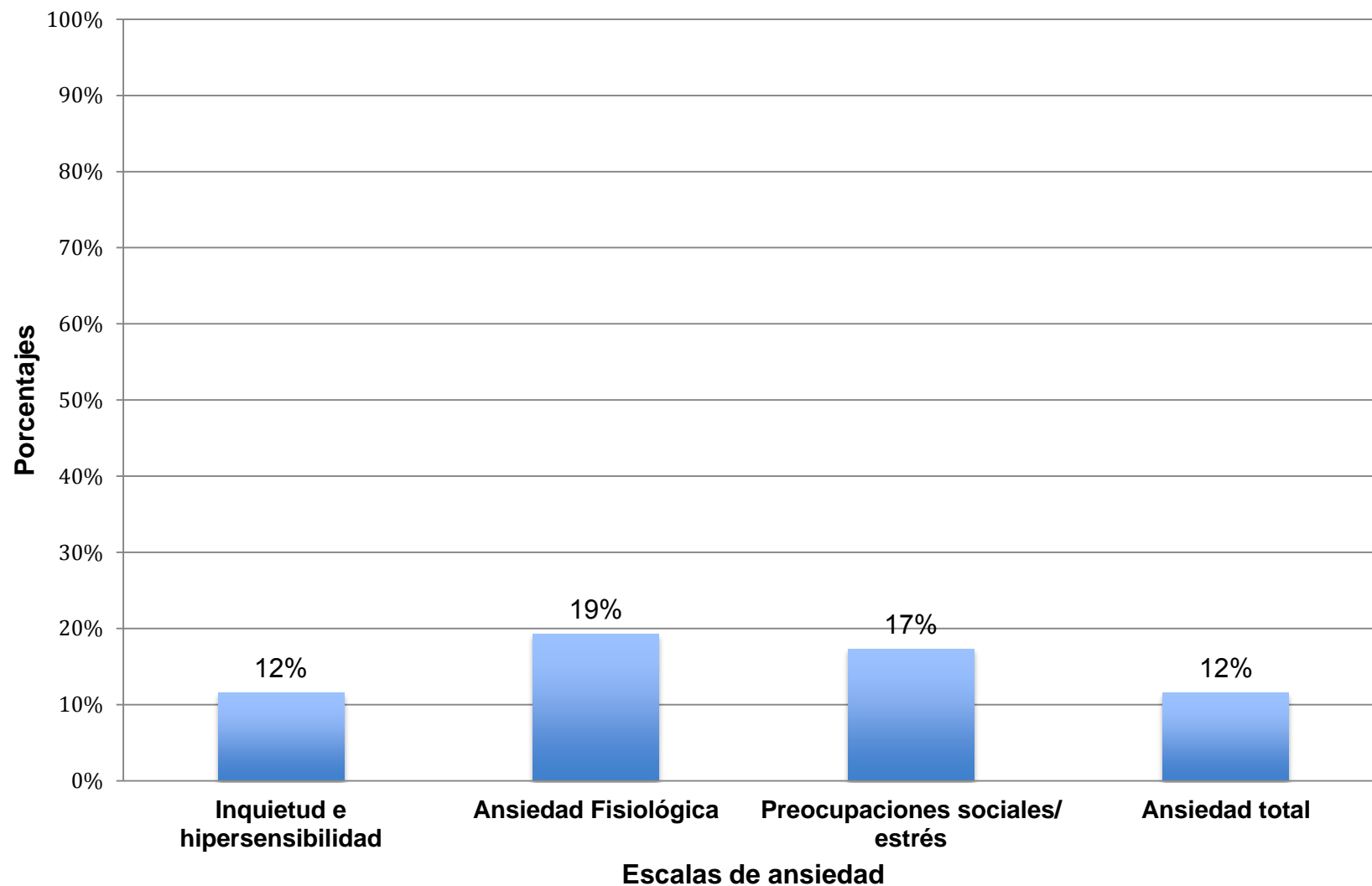
Universidad de Oviedo, España.

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

**ANEXO 1**  
**Media aritmética de las escalas de ansiedad**

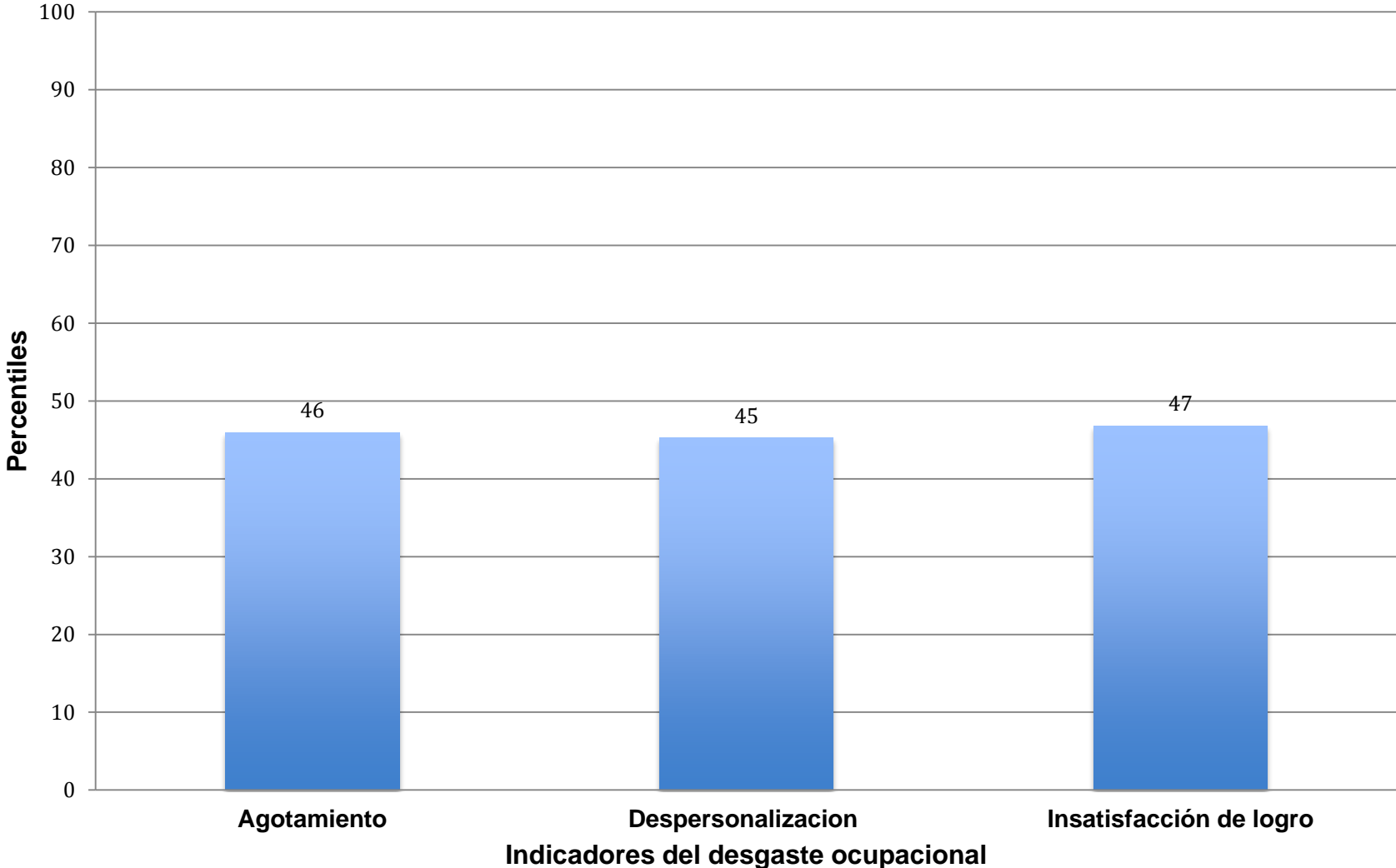


**ANEXO 2**  
**Porcentajes de sujetos con puntajes altos en ansiedad**



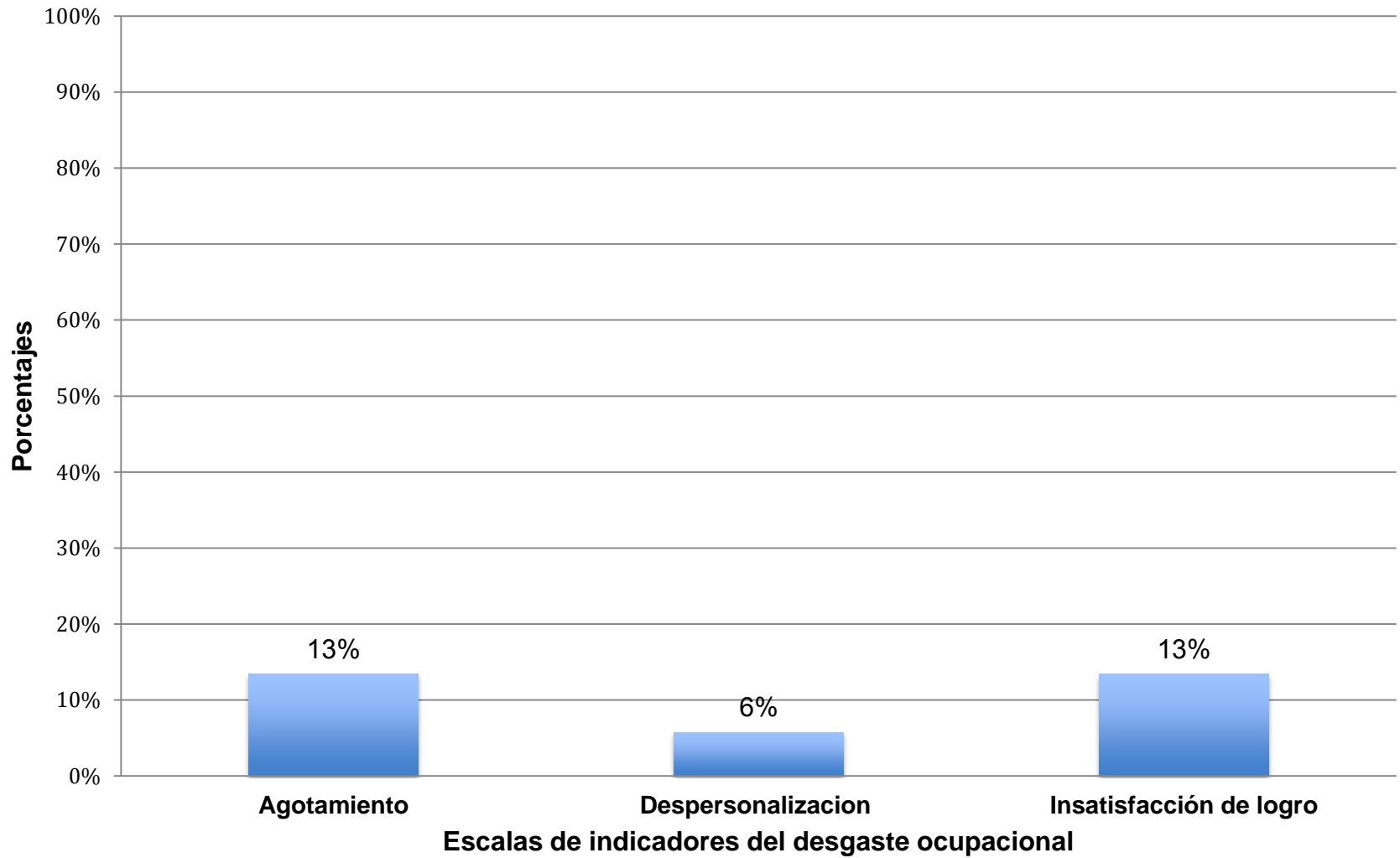


**ANEXO 3**  
**Media aritmética del desgaste ocupacional**



## Anexo 4

### Porcentaje de sujetos con puntajes altos en desgaste ocupacional



## ANEXO 5

### Coeficientes de correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional

