



UNIVERSIDAD
DON VASCO, A. C.

UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

INCORPORACIÓN NO. 8727-25 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

EL NIVEL DE ESTRÉS Y LOS INDICADORES DEL BURNOUT EN

EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DE SUPLEMENTOS

NUTRICIONALES DE IRAPUATO, GUANAJUATO

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Silvia Austeny Razo López

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez

Uruapan, Michoacán. 19 de agosto de 2015.



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.

AGRADECIMIENTOS

A ti, mi cómplice, mi incondicional:

Por amarme tal cual soy, por consentirme, por apoyarme siempre y darme todo lo que quiero, por ser la última pieza clave de este proyecto tan importante de mi vida, por ser tú quien me dio ese empujoncito final para conseguir ahora, el título de psicóloga. A ti, mi esposo Ricardo, muchas gracias.

DEDICATORIA

A mi mejor amiga, mi madre:

Por darme la vida, por escucharme, por su amor absoluto y eternos cuidados.

A mi padre:

Por darme la vida y sustento por muchos años, por sus sabios consejos y por ser el responsable de que cuente con una licenciatura.

A mis hermanos, Fernando y Perla:

Por nunca juzgarme, sino estar conmigo en las buenas y en las malas.

A mis hijos:

Que aunque aún no llegan, espero ser un ejemplo profesional para ellos.

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes	1
Planteamiento del problema	4
Objetivos	6
Hipótesis	7
Operacionalización de las variables	8
Justificación	9
Marco de referencia	10

Capítulo 1. El estrés.

1.1 Antecedentes históricos del estrés	14
1.2 Tres enfoques teóricos del estrés	17
1.2.1 Estrés como estímulo	17
1.2.2 Estrés como respuesta	18
1.2.3 Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista)	20
1.3 Los estresores	22
1.3.1 Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos	22
1.3.2 Estresores biogénicos	23
1.3.3 Estresores en el ámbito laboral	23
1.4 Procesos de pensamiento que propician el estrés.	29
1.5 Los moduladores del estrés	31

1.5.1 El control percibido	32
1.5.2 El apoyo social	33
1.5.3 El tipo de personalidad: A/B	34
1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos	36
1.6 Los efectos negativos del estrés	37

Capítulo 2. Desgaste ocupacional.

2.1 Marco conceptual	39
2.1.1 Antecedentes históricos del concepto	39
2.1.2 Perspectivas teóricas	40
2.1.3 Definiciones	42
2.2 Componentes del desgaste ocupacional	44
2.3 Desarrollo del <i>burnout</i>	46
2.3.1 Fases del <i>burnout</i>	46
2.3.2 Factores desencadenantes	47
2.4 Estrategias de afrontamiento	49
2.4.1 Intervención organizacional.	52
2.4.2 Estrategias personales	54
2.5 Medición del <i>burnout</i>	56
2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral	57
2.7 Calidad de vida en el trabajo	62
2.8 Estrés y desgaste ocupacional	65

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1. Descripción metodológica	68
3.1.1 Enfoque cuantitativo	69
3.1.2 Investigación no experimental	70
3.1.3 Diseño transversal	71
3.1.4 Alcance correlacional	72
3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73
3.2 Población y muestra	75
3.2.1 Delimitación y descripción de la población	75
3.2.2 Proceso de selección de muestra	76
3.3 Descripción del proceso de investigación	78
3.4 Análisis e interpretación de resultados	81
3.4.1 El estrés	81
3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional (<i>burnout</i>)	84
3.4.3 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional (<i>burnout</i>)	87
Conclusiones	90
Bibliografía	93
Mesografía	95
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

Para poder abordar de forma adecuada el tema a investigar, se expondrán conceptos y estudios que se han realizado respecto a las variables que se examinan en la presente tesis: estrés y desgaste ocupacional. Es necesario mencionar que el lugar de estudio de las variables es en una empresa de suplementos nutricionales de la ciudad de Irapuato, Guanajuato.

Antecedentes.

El término estrés puede tener distintos significados, sin embargo, de acuerdo con Caldera y cols. (2007) el término tiene principalmente un origen anglosajón, el cual significa tensión o presión; puede llegar a manifestarse con distintas sintomatologías tanto físicas como emocionales, lo cual trae repercusiones en la salud del individuo. Por otra parte, se considera al estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción” (Palmero y cols.; 2002: 424, citando a la Organización Mundial de la Salud). El estrés es un término que ha adquirido mayor popularidad, ya que se utiliza para describir situaciones que el ser humano padece diariamente, tanto en su vida personal como laboral.

De acuerdo con Caldera y cols. (2007), el cansancio, la tensión, inquietud, presión y desgaste, entre otras circunstancias, son algunas de las manifestaciones del estrés que llegan a presentar los individuos.

En lo que respecta a la segunda variable de investigación, *burnout*, es necesario señalar que el término fue acuñado por Freudenberger para emplearlo en el ámbito de la salud (referido por Uribe; 2010). Sin embargo, para fines de esta investigación se utilizará el equivalente en español: desgaste ocupacional.

Esta condición es “un síndrome de respuestas crecientes, compuestas por sentimientos de agotamiento emocional, actitudes negativas hacia los receptores de un servicio (despersonalización), una tendencia a evaluarse a sí mismo de manera negativa y relacionando sentimientos de insatisfacción con el puesto de trabajo”. (Asociación Psicológica Americana, referida por Uribe; 2010: 3).

Al consultar investigaciones previas a las variables de estudio, se recuperó información de un estudio de Rivera (2011), aplicado a policías pertenecientes a la Dirección de Seguridad Pública de Uruapan, Michoacán, en donde se analizaron distintos factores que caracterizan a las variables de estudio. Para medir el desgaste ocupacional se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), mientras que para cuantificar el estrés se aplicó la prueba psicométrica denominada Perfil de Estrés, de Kenneth M. Nowack. Dichas escalas se aplicaron a policías que en el 2011 tuvieran más de 4 años de antigüedad laboral, de nivel socioeconómico bajo a medio, con escolaridad promedio de secundaria y de primaria, en el caso de los policías de tenencia; además, es necesario señalar que los policías rolan turnos. En los indicadores de desgaste ocupacional se encontró que los oficiales, en forma general, presentan un nivel moderado. En el caso de estrés se encontraron medidas con puntajes del 1%, lo que afirma que el nivel de estrés de los policías se encuentra en

un nivel bajo. El enfoque utilizado en dicha investigación fue cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo transversal y de alcance correlacional no causal. Finalmente, se corroboró la hipótesis de trabajo en la escala de despersonalización, en donde se señala la correlación significativa entre esa variable y el estrés, sin embargo, no se encontró un puntaje significativo de estrés entre los policías.

Por otra parte, en la investigación aplicada a empleados de Cinépolis Uruapan por Medina (2012), en la cual pretendía examinar la interrelación entre los niveles de estrés y desgaste ocupacional, se obtuvo que el nivel de la primera variable en los empleados de dicha empresa es bajo, lo cual indica que el estrés no es un factor que altere el desempeño laboral en ellos. En lo que respecta a los resultados obtenidos al medir el *burnout*, se encontró que están dentro de los niveles normales. En este caso se comprueba la hipótesis nula, que enuncia la no relación entre el nivel de estrés y desgaste ocupacional en los empleados de Cinépolis Uruapan. Debido al alcance que tiene esta empresa en el país, se seleccionó una muestra de 53 trabajadores de la ciudad de Uruapan, Michoacán. El tipo de estudio fue cuantitativo, no experimental, de diseño transversal y correlacional. Para medir el estrés se utilizó la prueba de Perfil de Estrés de Nowack y para el *burnout*, la Escala de Desgaste ocupacional (EDO).

Finalmente, se consultó la investigación de Martínez (2011), quien buscó la relación entre el estrés y el *burnout* en los trabajadores de enfermería del Hospital General de Uruapan. En este estudio se aplicó para medir el estrés, la prueba Perfil de Estrés de Nowack, así como la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) para la

segunda variable. Los resultados obtenidos fueron que la población es tolerante de manera significativa al estrés; en cuanto desgaste ocupacional, se encuentran por lo general en un nivel medio. Finalmente, se comprueba la hipótesis nula, pues se confirma que no existe correlación significativa entre desgaste ocupacional y estrés. La población de estudio fueron 50 enfermeras con estudios técnicos o especialidad, de diferentes áreas o departamentos del hospital.

Referente al presente estudio, por solicitud de la empresa donde se realizó, el nombre de la institución y de todos los sujetos que participaron en el proyecto, permanecerán en el anonimato, por lo que solamente se mencionará el giro de la empresa, siendo de suplementos nutricionales, perteneciente a la ciudad de Irapuato, en Guanajuato. Por otra parte, con los datos que se obtuvieron de los informantes de la empresa, se puede afirmar que no existen investigaciones previas al tema de estudio en dicho lugar, por lo que el presente informe sería pionero en investigación formal que se realice en esacompañía.

Planteamiento del problema.

Es importante estudiar el estrés en la actualidad, debido a que es una problemática social latente, que llega a presentarse tanto en niños como adultos, de modo que se ve afectada la población en general.

De igual forma, en los últimos años se ha prestado mayor atención al término desgaste ocupacional, pues este ha influido de manera significativa en individuos que

pertenecen al rubro laboral, es decir, en empleados de distintos grupos corporativos, instituciones y áreas de trabajo. El desgaste ocupacional es un factor indicativo que debe tomarse en cuenta, ya que al no darle la atención que requiere, puede ocasionar pérdidas significativas a las empresas que lo padecen. Por lo tanto, es necesario identificar los indicadores de esta condición.

Por otra parte, es necesario conocer la relación entre ambas variables, debido a la vinculación entre los efectos que estas llegan a ocasionar en el individuo y las empresas. Dicho esto, se identificarán los factores de riesgo a los que están sujetos los empleados de la empresa de suplementos nutricionales de Irapuato, Guanajuato, para así poder conocer y prevenir las consecuencias que las variables conllevan.

Como se ha mencionado anteriormente, si bien se ha estudiado el tema tanto del estrés como desgaste ocupacional, es poca la información o resultados que se tienen al respecto, principalmente en México, ya que no suele darse la importancia debida al tema, ocupando mayor atención el estrés.

En lo que respecta a la población de estudio, recientemente se han manifestado conductas en la organización que indican la presencia de un problema con características de las variables de estudio, ya que son los mismos empleados quienes han comentado presentar manifestaciones físicas a causa del estrés que presentan, por lo que es necesario identificar cuáles son estos indicadores que hacen que algunos empleados consideren que su área de trabajo y ellos, en general, requieren de atención psicológica.

Finalmente, conocer la relación entre las variables de estudio en los empleados de la empresa de suplementos nutricionales es imprescindible para atender a las necesidades que están presentando tanto los empleados como la organización, apoyando así a futuras investigaciones que se realicen del tema para la empresa.

Aquí entonces surge la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa de suplementos nutricionales de Irapuato, Guanajuato?

Objetivos.

A continuación se señalarán los objetivos de estudio planteados en la presente indagación.

Objetivo general.

Establecer la relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa de suplementos nutricionales de Irapuato, Guanajuato.

Objetivos particulares.

1. Definir el concepto de estrés.

2. Describir las características principales del estrés.
3. Identificar las causas y manifestaciones del estrés.
4. Conceptualizar el desgaste ocupacional.
5. Mencionar los síntomas del desgaste ocupacional.
6. Revisar los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.
7. Determinar el nivel de estrés que presentan los empleados del corporativo.
8. Evaluar los indicadores del desgaste ocupacional en los empleados del corporativo.

Hipótesis.

Toda investigación se conforma por supuestos o resultados esperados, lo cual se refiere a la formulación de las hipótesis. A continuación se expondrán las del presente estudio.

Hipótesis de investigación.

Los indicadores del desgaste ocupacional se correlacionan estadísticamente de forma significativa con el estrés, en los empleados de la empresa de suplementos nutricionales de Irapuato, Guanajuato.

Hipótesis nula.

Los indicadores del desgaste ocupacional no se correlacionan estadísticamente de forma significativa con el estrés en los empleados de la empresa de suplementos nutricionales de Irapuato, Guanajuato.

Operacionalización de las variables.

Para conocer los resultados estadísticos del presente estudio se aplicó el test llamado Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS), creado por Reynolds y cols. (2007), que mide el nivel de ansiedad que presentan los sujetos 19 años a 59 años de edad. Debido a que la mayoría de los autores han encontrado a la ansiedad como el principal indicador de estrés en los individuos, se considera válido utilizar este test para determinar el nivel de estrés que presenten los empleados.

De igual forma se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) para determinar los índices de dicha característica que se manifiestan en la empresa de suplementos nutricionales. Es necesario mencionar que este instrumento fue creado y estandarizado en México, por lo que su uso para medir el agotamiento personal, despersonalización e insatisfacción de logro, tiene validez científica y confiable en la población de estudio (Uribe; 2010).

Justificación.

La presente investigación resulta oportuna para población de estudio, ya que la empresa de suplementos nutricionales está en constante crecimiento y demanda por parte de sus usuarios, debido a la importante presencia que tiene a nivel nacional e internacional, por lo que contar con empleados satisfechos es de suma importancia para la productividad de los mismos, considerando que el logro de sus objetivos hará de su trabajo una actividad placentera y exitosa.

De igual forma, la presente investigación es importante para la empresa en cuestión, debido a que detectar a tiempo el problema es determinante para el adecuado desempeño y el logro satisfactorio de los objetivos buscados en la organización. Una vez detectados los índices de ambas variables, la empresa de suplementos nutricionales contará con la información necesaria para tomar las medidas de control y prevención que se consideren pertinentes ante los resultados arrojados.

Con los resultados obtenidos, se espera que la sociedad en general, principalmente la ciudad de Irapuato, Guanajuato, se vea beneficiada al contar con antecedentes para la prevención de dichos factores que promuevan la presencia de las variables y por tanto, un mejor ambiente de trabajo, relaciones personales sanas y una vida personal y laboral satisfactoria.

De igual forma, el presente estudio beneficiará a otros investigadores, ya que proporcionará una visión más amplia de la problemática en cuestión, otorgando así una herramienta de trabajo más confiable y científica, de la cual, se podrá tomar referencia para obtener resultados de investigaciones futuras.

Finalmente, el presente estudio será una aportación a la ciencia, con evidencia empírica, la cual aumentará la certeza científica con la que se cuenta acerca de las variables de estudio.

Marco de referencia.

Como se mencionó anteriormente, por petición de la empresa, la presente investigación omitirá el nombre de la misma y algunas de sus características fundamentales, por lo que, para hacer referencia a esta, se optó por mencionar en el título de la tesis, únicamente el giro del corporativo: empresa de suplementos nutricionales. En este apartado entonces, se abordarán de forma general las características de la organización.

La empresa de suplementos nutricionales es una organización privada que se encuentra ubicada en la ciudad de Irapuato, en Guanajuato. Es una empresa 100% mexicana fundada en el año 2011 por un agente oriundo de esta ciudad. Su misión como empresa es la de transformar vidas, generando un bienestar integral en las personas, con la visión de ser líder en su ramo y reconocida a nivel internacional.

Actualmente, la empresa cuenta con el corporativo y todas sus plantas de elaboración en la ciudad de Irapuato, Guanajuato, sin embargo, gracias a la excelente calidad de los productos y aceptación por parte de sus consumidores, esta ha logrado expandirse con 57 sucursales distribuidas en toda la república mexicana y una en Estados Unidos de América, quedando pendiente la apertura, hasta el momento, de más sucursales en otros países.

Si bien la empresa actualmente cuenta con poco más de 100 empleados de forma directa, 53 de ellos se encuentran laborando físicamente en el corporativo y el resto en las distintas sucursales del país. Los trabajadores cuentan con estudios oscilantes entre primaria y nivel maestría, la planta laboral se conforma por hombres y mujeres de un nivel socioeconómico medio, de nacionalidad mexicana.

Actualmente hay 14 departamentos que conforman el corporativo, los cuales son: dirección, área comercial, compras, contabilidad, ventas, *call center*, almacén, logística, sistemas, supervisión, área médica, comunicación, diseño y vigilancia. La promoción y venta del producto depende en gran manera de los departamentos mencionados, sin embargo, son los representantes que deciden de forma personal inscribirse a la empresa, quienes realizan la venta del producto; si bien forman parte de la empresa, estas personas no son empleados directos, sino que son considerados trabajadores independientes, debido a la práctica del multinivel que rige la organización, por lo tanto, esto no genera compromiso alguno a la empresa con ellos. Actualmente cuenta con más de 150 mil representantes.

La empresa está especializada en la elaboración de suplementos nutricionales en distintas presentaciones: cápsulas, cremas, geles, polvos y líquidos. Estos suplementos ofrecen salud y libertad financiera a los consumidores y representantes que forman parte de la misma.

Debido a la poca estructura administrativa con que cuenta la empresa, a lo largo del tiempo que esta lleva abierta al público, se han presentado diversidad de situaciones que dejan en manifiesto, de acuerdo con algunos de los empleados que ahí laboran, que sus empleados presentan estrés y desgaste ocupacional. Un ejemplo de estos puede ser el caso del departamento más grande de corporativo, conformado por 11 personas, *call center*, catalogado así por otras áreas, debido a los conflictos que este departamento constantemente presenta con otros y la frecuente rotación de personal, ya sea por decisión propia o porque así lo decide la empresa.

En relación con lo anterior, algunos empleados han comentado que la falta de un departamento de recursos humanos, manuales de procedimientos y actividades, son los causantes de los problemas que esta presenta, ya que al no saber qué hacer o a quién acudir ante una necesidad, provoca en ellos frustración, molestia y fastidio por realizar su trabajo, incluso desmotivación por ir a trabajar y en casos más extremos, el abandono definitivo del puesto.

Es importante recalcar que, debido a la seriedad y circunstancias en que actualmente se encuentra la empresa en cuestión, los informantes de las situaciones

que esta presenta, solicitaron que sus nombres fueran omitidos de la investigación, al igual que el nombre de la organización.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

En este capítulo se abordará, como primera variable, el término estrés y sus antecedentes históricos, sus principales enfoques, causas y funciones o consecuencias en el organismo.

1.1 Antecedentes históricos del estrés.

Para comenzar con el tema, es necesario señalar que “la palabra estrés proviene del latín *stringere*, que significa presionar, comprimir, oprimir” (Sánchez; 2007: 14).

Según Paul Rosch, en la actualidad el estrés es un problema de salud que ha ido en aumento, pues diversos estudios han demostrado que el individuo manifiesta estrés en diversas etapas de su vida, siendo el mismo generador de enfermedades psicosomáticas de distintas magnitudes (Sánchez; 2007). Registros de la Organización Mundial de la Salud destacan la importancia de que dicho tema sea tomado en cuenta, principalmente en el ámbito laboral (Sánchez; 2007).

En el siglo XVII, Robert Hooke quiso apoyar a la ingeniería en el diseño de estructuras creadas por el hombre, las cuales debían ser construidas de tal manera que pudieran resistir cualquier fuerza de la naturaleza (Lazarus y Lazarus; 2000).

Gracias a esta aportación, Robert Hooke influyó en la forma en que se definió la tensión fisiológica, psicológica y sociológica, ya que con una base estructural sólida en las construcciones, los edificios podrían permanecer firmes sin ningún problema, siempre y cuando el material utilizado sea el adecuado y lo suficientemente sólido para la carga que debiera soportar. Conforme a lo anterior, se estableció la relación entre la carga que puede resistir un puente y la capacidad de una persona para tolerar el estrés, utilizando la palabra resistencia o contraria a esta, vulnerabilidad (Lazarus y Lazarus; 2000).

El médico francés Claude Bernard demostró que los seres vivos son capaces de enfrentar cualquier eventualidad externa a su ambiente natural que se les presente, esto debido a que según dicho autor, el individuo está preparado genéticamente para hacer frente a cualquier suceso, por lo tanto, la forma en que se enfrente a circunstancias externas del medio ambiente, depende tanto de sus procesos biológicos internos como los factores externos a este (Sánchez; 2007).

A mediados del siglo XX, el fisiólogo estadounidense Walter Bradford Cannon, utilizó el término homeostasis “para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos” (Sánchez; 2007: 16). Con esto comprobó que el cuerpo es capaz de adaptarse para enfrentar cualquier peligro externo que se le presente. De igual forma, Cannon hizo énfasis al mencionar que cuando el cerebro detecta una amenaza, el sistema nervioso simpático se activa, generando una descarga de adrenalina y una manifestación de alteraciones cardiovasculares. De esta forma,

Cannon concluyó que las emociones son capaces de generar una respuesta de ataque o fuga en el ser humano, relacionando tanto lo psicológico como lo fisiológico (Sánchez; 2007).

Fue Hans Selye quien inició el estudio del estrés como ciencia, y con los resultados que obtuvo acuñó el término Síndrome General de Adaptación, ya que “le permitieron identificar una reacción inespecífica, fisiológica y adaptativa frente a cualquier impacto ejercido sobre el organismo por una amplia gama de estímulos heterogéneos que provocan variaciones de tipo endocrino” (Sánchez; 2007: 15). Posteriormente, Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como una respuesta imprecisa ante cualquier elemento externo al organismo, señalando a la vez como estresor a todo aquel factor causante del estrés. De tal manera, se entiende que el estrés coloca en un estado de alerta al individuo, el cual prepara al organismo para enfrentar el peligro (Sánchez; 2007).

De acuerdo con Lazarus y Lazarus (2000), en la Primera Guerra Mundial se consideró a la crisis emocional como una consecuencia neurológica, mientras que en la Segunda Guerra Mundial la explicación psicológica comenzó a tomar fuerza, ya que los soldados de guerra manifestaban emociones de estrés aun fuera del campo de batalla. No fue sino después de la Segunda Guerra Mundial, que se consideró que el estrés también se podía manifestar en distintos ámbitos de la vida del individuo y que no era exclusivo de soldados de guerra. A partir de los años 80 del siglo pasado, se comenzó a considerar al estrés como una situación no solo negativa, ya que muchas veces este moviliza al individuo para el logro de sus

objetivos, por lo tanto, fue preciso conocer las características psicológicas de la vulnerabilidad que presentan algunos individuos ante el estrés (Lazarus y Lazarus; 2000).

1.2. Tres enfoques teóricos del estrés.

De acuerdo con Lazarus y Lazarus (2000), en lo que respecta a estrés, se cuenta principalmente con tres enfoques teóricos: como estímulo, como respuesta y como relación persona-entorno. A continuación se explica cada uno de ellos.

1.2.1. Estrés como estímulo.

Según Travers y Cooper (1997), al existir ciertas condiciones molestas en el entorno de un individuo, este puede alterar de manera repentina su estado de ánimo, provocando un aumento en el grado de ansiedad y a la vez, en sus niveles de estrés. Esta explicación proviene desde Hipócrates, quien creía que la salud y la enfermedad se encontraban condicionadas por el entorno. Por esto se considera al estrés como una condición ambiental generada por los distintos estresores a los que se encuentran sujetas las personas, pudiendo ser estas respuestas fisiológicas, psicológicas o conductuales, es decir, se percibía un estímulo y se obtenía una respuesta frente a las condiciones que pudieran afectar el bienestar psicológico y fisiológico del individuo.

Cada persona posee ciertos niveles de tolerancia ante determinadas situaciones y siempre estará expuesta a una gran cantidad de presiones, las cuales, si no son dominadas adecuadamente, pueden ocasionar que esos niveles de tolerancia sean sobrepasados, lo que desencadenaría reacciones negativas como ansiedad o incluso, daños temporales o permanentes (Travers y Cooper; 1997).

Por otra parte, Selye divide al estrés en eustrés y distrés, el primer término es utilizado para el estrés positivo y el segundo, para el estrés negativo (citado por Travers y Cooper; 1997). Finalmente Selye describe cuatro tipos de estrés: “exceso de estrés o hiperestrés; defecto de estrés o hipoestrés; mal estrés o distrés y buen estrés o eustrés” (referido por Travers y Cooper; 1997: 32).

1.2.2. Estrés como respuesta.

Se considera al estrés como respuesta cuando el individuo reacciona frente a un estímulo que supone desagradable o amenazante, esta respuesta puede ser de tipo psicológico, fisiológico o conductual. Fisher sugiere que cuando una persona manifiesta tensión, es porque ha estado expuesta a condiciones estresantes, al estar bajo presión es cuando es posible darse cuenta si el individuo está bajo los efectos del estrés (mencionado por Travers y Cooper; 1997).

Con base en la aportación de Fontana (1992), se afirma que existen ciertos niveles de estrés que son benéficos para las personas, ya que este factor pone en alerta al cuerpo y a la mente, motiva al logro de objetivos y a realizar las tareas de

forma más eficiente. Es necesario considerar que cuando los niveles de estrés sobrepasan los parámetros óptimos, la energía se agota y el desempeño disminuye.

Selye popularizó el síndrome de adaptación general como modelo biológico a las reacciones de estrés, el cual también se puede utilizar para aspectos psicológicos. Este modelo cuenta con tres fases: la reacción de alarma, la etapa de resistencia y la fase de agotamiento (Fontana; 1992).

Cuando el estrés es negativo o excesivo, trae consecuencias a la salud tanto física como emocionalmente en las personas, estos efectos pueden ser:

a) Efectos cognoscitivos del estrés excesivo:

- Decremento del periodo de la concentración y atención.
- Aumento de la frecuencia de errores.
- Deterioro de la capacidad de organización y de la planeación a largo plazo.

b) Efectos emocionales del estrés excesivo:

- Aumento de la tensión física y psicológica.
- Aparecen cambios en los rasgos de personalidad.
- Pérdida repentina de la autoestima.

c) Efectos conductuales generales del estrés excesivo

- Aumento del ausentismo.

- Descenso de los niveles de energía.
- Alteración de los patrones de sueño.

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

El estrés es considerado un proceso que incorpora estímulo y respuesta por igual, por lo tanto, se considera una relación entre ambos. Pearlin y otros sugieren que “el estrés no es un suceso, sino un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual” (citados por Travers y Cooper; 1997: 32).

Los investigadores consideran que el estrés es una interacción o transacción entre la persona y su entorno, ya que se hace una fusión entre lo que percibe del entorno y la interpretación del suceso. Este puede ser o no un acontecimiento generador de experiencias estresantes, ya que el estrés tiene que ver con el grado de adaptación del individuo cuando interpreta un evento estresante que considera incapaz de resistir. La cognición juega un papel importante en el individuo a la hora de percibir el estrés, ya que, según la valoración que la persona le dé al acontecimiento, será la forma en que afronte el estrés (Travers y Cooper; 1997).

En función de lo anterior, Travers y Cooper (1997) afirman que el estrés es un concepto dinámico y relacional, dentro del cual se pueden abordar cinco puntos principales del modelo cognitivo:

1. Valoración cognitiva de la situación: neutra (irrelevante) negativa (amenaza o daño) o positiva (benéfica) es decir, eustrés.
2. Experiencia: se refiere a la percepción que tenga el sujeto del suceso que se le presente, puede ser una situación similar a otras ya aprendidas, lo cual determina la aceptación del hecho.
3. Exigencia: incluye una demanda real o percibida, dependiendo del estímulo presentado, que de igual forma, puede ser real o interpretado.
4. Influencia interpersonal: la forma de percibir un estresor depende de la presencia o ausencia de otras personas, puede ser positivo o negativo el contar con relaciones interpersonales para la respuesta al estrés.
5. Un estado de desequilibrio: el estado de inestabilidad se presenta cuando las experiencias negativas influyen en la persona, ya que esta puede ver como un impedimento el superar esa demanda. Dependiendo de la experiencia, se puede determinar de qué forma se puede obtener el equilibrio.

Como se mencionó anteriormente, el eustrés juega un papel importante en la vida de las personas, siendo este un término neutro y que se define como bueno, derivado de su terminología etimológica; se considera que lo negativo es la ausencia de estrés, pero depende del estímulo recibido el resultado que manifieste una persona, puede ser distrés o eustrés (Ivancevich y Matteson; 1985). Es así como se define el estrés, como “una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es al mismo tiempo es consecuencia de una acción, situación o evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas o psicológicas” (Ivancevich y Matteson; 1985: 23).

1.3. Los estresores.

Todo cambio que el organismo perciba es considerado estrés, puede ser negativo o positivo, real o imaginario, pero finalmente es una modificación de rutina a la que el ser humano está expuesto, ya que el estrés es producto de la relación que vive la persona con el entorno. Dentro de estos escenarios y para fines de esta investigación, se considerarán a los estresores psicosociales, a los biogénicos y, de manera particular, los que se manifiestan en el ámbito laboral, los cuales se describirán específicamente a continuación.

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

Lazarus y Cohen señalan tres tipos de estresores psicosociales en la vida de una persona: los cambios mayores o estresores únicos, que son drásticos o que afectan a un gran número de personas o a un cierto grupo en específico, estos estresores pudieran ser de índole natural, como un sismo, o social, como una guerra; los cambios menores o estresores múltiples afectan solo a cierto grupo de personas y generan cambios significativos; los estresores cotidianos o microestresores, finalmente, se refieren a los pequeños cambios de rutinas (citados por Palmero y cols. 2002). Estos estresores dependen, por lo tanto, de las características de personalidad y la percepción de la situación que se le presente.

Siguiendo la línea de estresores psicosociales, se presentan también los biogénicos.

1.3.2. Estresores biogénicos.

Si bien se ha señalado que existen sucesos medioambientales reales o imaginarios que determinan la respuesta al estrés, de igual forma existen los estresores biogénicos, en los cuales no existe un proceso cognitivo-afectivo.

Se consideran estresores biogénicos aquellos cambios internos genéticos del individuo, de los cuales no se tiene un control a voluntad. Los estresores biogénicos pueden ser cambios hormonales, como la producción de hormonas; el ciclo menstrual, la pubertad, el climaterio o la menstruación, entre otras. De igual forma, la ingesta de sustancias químicas puede alterar la respuesta que el individuo manifieste. La reacción al clima y alergias a las cuales se ve expuesta la persona, pueden alterar el sistema inmunológico, siendo estresores que el organismo puede llegar a considerar de riesgo (Palmero y cols.; 2002).

1.3.3. Estresores en el ámbito laboral.

Como se ha visto anteriormente, los estresores de una persona son considerados en una perspectiva personal. Se dice que cuando una persona forma parte de una organización, se encuentra ante personas, sucesos y situaciones que lo exponen a otros estresores, es decir, existe un punto en el que los estresores individuales, el papel que se desempeña en una empresa y las tareas a cumplir, se fusionan, dando como resultado que finalmente los estresores individuales surjan de las actividades que se realizan en la organización (Ivancevich y Matteson; 1985).

Decir que los estresores individuales explican el estrés manifestado en las organizaciones, se considera mera especulación, pues a nivel organizacional no se han realizado los suficientes estudios para dar más credibilidad a lo expuesto.

De los estudios que se han realizado al respecto, la mayoría de las investigaciones se han enfocado en estudiar cinco de los principales estresores individuales: 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. Es importante señalar que existen otros aspectos como las presiones del tiempo y las relaciones con los subordinados, compañeros o superiores; sin embargo y de acuerdo con Ivancevich y Matteson (1985), los primeros cinco han sido el principal foco de estudio en las investigaciones y para fines de esta, serán los que se analizarán a continuación.

- 1) Roles conflictivos: el comportamiento individual de una persona en su área de trabajo depende de distintos factores, que pueden ser personales o de la misma organización. A este fenómeno se le conoce como presiones del rol, ya que influye lo que el empleado espera de sí mismo y lo que otros miembros de la organización esperan de él.

Los roles de conflicto se manifiestan cuando una presión imposibilita el cumplimiento de otra, pueden clasificarse como objetivos y subjetivos; los primeros se presentan cuando un empleado recibe de distintas personas dos o más órdenes contradictorias entre sí; en el caso de los roles de conflicto subjetivo, estos surgen

cuando la moral del individuo no coincide con los requisitos de rol como empleado. Ambos tipos de roles de conflicto, se consideran como estresores.

Es importante resaltar que los roles conflictivos, principalmente los objetivos, son consecuencia de prácticas disfuncionales de la organización, lo cual no solo es dañino para el empleado física y moralmente, sino también para la organización, ya que detiene o afecta de forma negativa el cumplimiento de las metas organizacionales. Kahn y colaboradores (citados por Travers y Cooper; 1997) encontraron que el resultado de estos conflictos, genera en el individuo disminución de la satisfacción en el trabajo y ansiedad, revelando que entre mayor sea el rango de autoridad que envía el mensaje conflictivo, mayor será el grado de insatisfacción que presente el empleado.

Finalmente, otras investigaciones han relacionado los problemas cardiacos, presión sanguínea alta, colesterol elevado y obesidad, con los roles conflictivos. Como estresor, el rol conflictivo trae como consecuencia la insatisfacción laboral, disminución de la calidad en la toma de decisiones, mengua la creatividad, propicia la tensión y ansiedad y genera cambios fisiológicos. Aunque no hay datos definitivos, los estudios han arrojado que lo anterior se encuentra asociado con la rotación de personal y ausentismo, como intento de huir a dichas situaciones.

- 2) Ambigüedad del rol: se refiere a la falta de claridad en las tareas a desempeñar en el puesto de trabajo, tanto funciones, como objetivos individuales en la empresa. Sin bien existen investigaciones incompletas y

escasas, se considera que los efectos de la ambigüedad son de naturaleza negativa y con poca capacidad de adaptación, sin embargo, no son particularmente debilitantes para la mayoría de las personas, ya que normalmente no originan una respuesta disfuncional al estrés, pero cuando la ambigüedad es crónica, llega a ser una amenaza a los mecanismos de adaptación a la misma.

Kahn y colaboradores (nombrados por Travers y Cooper; 1997) encontraron que las personas que experimentaban ambigüedad de rol, presentaban insatisfacción laboral, tensión y bajos niveles de confianza en sí mismos. En estudios recientes, se ha relacionado a la ambigüedad con la depresión, reducción de autoestima, disminución en la satisfacción con la vida, niveles bajos en la motivación laboral, ansiedad, incertidumbre, resentimiento e intenciones de abandonar su trabajo.

- 3) La sobrecarga de trabajo: se refiere al exceso de tareas o actividades a realizar que tiene un empleado; al igual que la ambigüedad, esta condición solo es negativa cuando se vuelve crónica, esto es, cuando hay exceso de trabajo durante un periodo prolongado o en la mayor parte del tiempo, entonces el individuo no será capaz de tolerar tal cantidad de carga laboral. Aunque la sobrecarga es subjetiva y está relacionada con el medio ambiente que rodea al individuo, puede conducirlo a problemas físicos, mentales y en el desempeño laboral.

De acuerdo con Friedman y colaboradores (referidos por Ivancevich y Matteson; 1985), existen dos tipos de sobrecarga de trabajo: la cuantitativa y la cualitativa. La primera se presenta cuando el empleado percibe que tiene mucho trabajo por hacer, diferentes tareas a realizar o poco tiempo para terminar las actividades que le fueron encomendadas; en el caso de la sobrecarga cualitativa, el empleado siente que carece de habilidades para realizar su trabajo o bien, que las normas de desempeño son muy altas.

Posteriormente, Sales apoya la teoría de Friedman y colaboradores al encontrar que la sobrecarga cuantitativa puede causar elevaciones en el nivel de colesterol, padecimientos de las coronarias y ataques al corazón. De igual forma, los estudios sugieren que trabajar más de 60 horas a la semana, tener dos trabajos o aplazar vacaciones, son generadores de sobrecarga, lo cual puede llevar a la conducta escapista del bebedor, consumo de cigarrillos o mal desempeño laboral. Otros síntomas de sobrecarga laboral pueden ser la falta de confianza en sí mismo, desmotivación en el trabajo, ausentismo, poca participación en la aportación de nuevas ideas para la empresa e incluso, deteriorar las relaciones interpersonales y aumentar el índice de accidentes laborales (referidos por Ivancevich y Matteson; 1985).

- 4) La responsabilización por otros. La responsabilidad puede ser una carga pesada para algunas personas, por lo tanto, se considera la responsabilización como un estresor y más cuando se tienen personas bajo

su mando. Las diferencias individuales juegan un papel importante en este factor.

Existe la responsabilización por personas y la responsabilización por objetos. Las pruebas disponibles confirman que el tener responsabilidad con personas es un estresor mucho más fuerte que la responsabilización por objetos. Wardwell y colaboradores descubrieron que los individuos con responsabilidad por personas, tenían mayor probabilidad a padecer problemas cardíacos. En un estudio realizado por French y Caplan, encontraron que la responsabilidad por las personas genera en el empleado mayor necesidad de fumar constantemente, alta presión sanguínea y niveles de colesterol elevados. Estos estresores de responsabilización por otros, muchas veces pueden ser causados por la necesidad de tomar decisiones interpersonales desagradables, sobrecarga de trabajo, roles conflictivos y ambiguos (citados por Ivancevich y Matteson; 1985).

- 5) Los estresores relativos al desarrollo de la carrera. Este tipo de estresores se orientan a la interacción del individuo con el ambiente organizacional y su carrera, surgiendo como resultado de la autoevaluación de su papel en la empresa y la relación de este con su carrera; el sujeto puede manifestar ansiedad, preocupación o frustración al ver que ambas no coinciden, pues no existe una correspondencia entre sus aspiraciones de carrera y los logros obtenidos en la empresa. Aproximadamente en personas maduras de 40 a 50 años de edad, surgen dudas acerca de la relación de su labor desempeñada en la empresa y de su carrera, pues comienzan a cuestionar

sus logros pasados con las contribuciones futuras; al no encontrar una relación, aumenta la insatisfacción laboral, cambios de carrera o abandono de la misma. Las consecuencias pueden ser la falta de calidad en el trabajo, incremento de accidentes, abuso en el consumo de alcohol, falta de disposición por realizar las tareas o bien, cuestionar o desafiar altos mandos.

Una vez abordado el tema de los estresores laborales, se estudiarán en el siguiente apartado los procesos del pensamiento que propician el estrés.

1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés.

Albert Ellis (citado por Powell; 1998) expresó la teoría de que el ser humano es definitivamente racional e irracional, ya que puede tener o no causas o motivos aparentes para manifestar algunas acciones. De igual forma, Ellis señala que las personas no son afectadas por los eventos que viven, sino por la interpretación que hacen de dichos sucesos, pues pasan por una fase de distorsión cognitiva que no les permite apreciar las circunstancias como en realidad están ocurriendo. Para esto, Ellis recomienda hacer una reorganización o reactivación del pensamiento para prevenir el estrés, ya que como él sostiene, las experiencias aprendidas en la niñez temprana influyen de forma profunda en el pensamiento y conducta irracional de una persona. Al afrontar entonces un pensamiento irracional, se puede hacer un reajuste de la conducta (Powell; 1998).

Ellis enumera once ideas irracionales que considera se presentan con más frecuencia en personas con perturbaciones emocionales y psicológicas, se consideran que las siete primeras están enfocadas al desarrollo de la ansiedad y las cuatro últimas, a producir hostilidad. A continuación se numerarán las once ideas que Ellis menciona (retomado por Powell; 1998: 93-97):

1. “Debo obtener el amor y la aprobación de todas las personas de mi comunidad, especialmente de las que son más importantes para mí.
2. Debo ser perfectamente competente, suficiente y exitoso en todo logro antes de poder pensar en mí mismo como una persona valiosa.
3. No tengo control sobre mi propia felicidad. Mi felicidad está bajo el control completo de las circunstancias externas.
4. Mis experiencias pasadas y los eventos en mi vida han determinado mi vida y mi comportamiento presente. No es posible erradicar la influencia del pasado.
5. Existe solo una solución perfecta para cada uno de mis problemas. Si no la encuentro, será devastador para mí.
6. Las cosas peligrosas o temibles causan una gran preocupación. Debo agonizar y pensar constantemente en las posibles calamidades y estar preparado para lo peor.
7. Debería depender de los demás y debo tener a alguien más fuerte que yo en quien pueda apoyarme.
8. Si mi vida no funciona de la manera en que yo la había planeado, será realmente terrible. Cuando las cosas funcionan mal, es una catástrofe.
9. Es más fácil evitar ciertas dificultades y responsabilidades que enfrentarlas.

10. Algunas personas son malas, inicuas, infames. Deberían ser acusadas y castigadas.

11. Uno debería preocuparse mucho por los problemas y las perturbaciones de los demás”.

1.5. Los moduladores del estrés.

Cuando una persona presenta estrés, esta hace uso de los recursos personales y sociales para afrontarlo; como ya se ha mencionado anteriormente, estos recursos dependen tanto de la situación como de las características propias de la personalidad. Existen factores que influyen en el estrés, en otras palabras, “los denominados moduladores, es decir, factores imprescindibles para determinar y predecir cuál será el curso del proceso de estrés y sus repercusiones sobre la salud” (Palmero y cols.; 2002: 527). Dentro de estos moduladores se encuentran los de carácter social, que hacen referencia al apoyo que busca el individuo en amigos o conocidos, para poder afrontar de forma adecuada las consecuencias de la situación estresante o del mismo estrés; y los de carácter personal, que hacen mención principalmente a los rasgos de personalidad y la forma propia de afrontar la situación.

Por otra parte, artículos publicados al respecto han concluido que los principales moduladores del estrés son los situacionales, de personalidad y socioculturales, pudiendo ser de naturaleza social o carácter personal (Palmero y cols.; 2002).

1.5.1. El control percibido.

Cuando una persona manifiesta estrés, el organismo se ve afectado, pero el impacto que este pueda causar en el organismo depende de la fuente que ocasiona el estrés.

El control percibido se entiende como la capacidad de una persona para tolerar el estrés y evaluar la magnitud de este con base en lo que percibe y como lo percibe. Esto se logra cuando se acepta lo que está pasando y se toman en cuenta las herramientas que se tienen para afrontarlo, ya que como se ha mencionado, el estrés trae consecuencias que influyen sobre la salud y de igual forma, en la conducta. Aun cuando la persona cree tener el control sobre algo que en realidad no puede controlar, los efectos negativos pueden disminuir notablemente (Palmero y cols.; 2002).

El locus de control interno y externo se puede relacionar con el control percibido, debido a que ambos hacen énfasis en la causa del estrés: el locus de control interno permite asumir que lo que sucede es producto de acciones propias, en tanto que en el locus de control externo, los sucesos se atribuyen a otras personas o a la suerte.

1.5.2. El apoyo social.

En lo que respecta al apoyo social, este “se ha definido como las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos” (Cascio y Guillén; 2010: 189).

Se entiende entonces que el apoyo social es una fuente de recursos y un conjunto de relaciones con que cuenta la persona para reducir el impacto del estrés en su vida. El poder confiar en alguien interviene en sucesos vitales y la enfermedad, es decir, que la falta de apoyo social expone en mayor grado a enfermedades físicas o mentales, y contrario a esto, contar con apoyo social, familiares o amigos, reduce los problemas de salud, ya que el sistema inmune trabaja de forma satisfactoria (Palmero y cols.; 2002).

Algunos beneficios que surgen del apoyo social, incluyen eliminar o reducir el estrés, ayudar a la persona a afrontar de forma adecuada la situación y por lo tanto, mejorar la salud física. A estas reacciones se les conoce con el nombre de efectos de amortiguación (Palmero y cols.; 2002). El apoyo social pretende dar soporte para evitar que una persona se derrumbe ante lo que considera una amenaza; al no contar con redes sociales, el apoyo social será negativo.

Para abarcar más el tema de los estresores, se ahondará en los tipos de personalidad, denominados A y B.

1.5.3. El tipo de personalidad: A/B.

Existen dos tipos de personalidad, según estudios de Friedman y Rosenman, que son A y B. Sin embargo, para fines de esta investigación solamente se tomará en cuenta el tipo de personalidad A, ya que es el que se considera propenso a padecer estrés y problemas cardiacos en mayor posibilidad que la personalidad de tipo B (Ivancevich y Matteson; 1985).

Para identificar una personalidad tipo A, se enunciarán a continuación algunas de las características principales de esta:

- Las personas tienden a ser veloces, impacientes, irritables y viven en constante prisa. Tienden a ser dominantes, autoritarias y de actitud hostil.
- Presentan dificultad para conocer y expresar sus emociones.
- Tienen un gran compromiso en el trabajo, con tendencia a la actividad permanente. Consideran el descanso o el ocio como pérdidas de tiempo.
- Preocupación por el rendimiento y los resultados finales, más que por el disfrute de la actividad mientras se realiza.
- Pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo.

Las personas con personalidad de tipo A, son enérgicas, hablan en voz alta y con rapidez, se muestran tensas e impacientes. Su vida gira en torno al trabajo, al logro y al éxito, son competitivas y ambiciosas, por lo que dan la impresión de no tener nunca suficiente. Tienen una gran necesidad de control de su ambiente, lo cual

las vuelve tenaces, aunque pueden seguir intentándolo incluso cuando las posibilidades de éxito son mínimas y la tarea está destinada al fracaso. Estas personas tratan de probarse a sí mismas continuamente, midiéndose a través de sus logros, por este motivo emprenden numerosas tareas, tratan de destacar y triunfar en todas ellas. Dado que su valor personal depende para ellas de sus logros, suelen tener un gran temor al fracaso, pues lo consideran un indicativo de su falta de valor personal y son competitivos.

Tienen problemas para identificar, reconocer y expresar sus propios sentimientos, junto con una ausencia de fantasías.

De igual forma son personas que pueden realizar dos actividades al mismo tiempo, ya que necesitan estar siempre ocupadas, centradas en los resultados en vez de percibir el placer que puedan obtener con la tarea que realizan. Les cuesta trabajo mantener la atención en un tema que no consideren de gran importancia, pues es una pérdida de su valioso y escaso tiempo. A menudo están pensando en la solución de problemas que consideran de gran trascendencia, casi siempre relacionados con el trabajo, lo cual hace que presten menos atención al mundo exterior y sean, por este motivo, más propensas a los accidentes. En los periodos de inactividad o vacaciones, se muestran inquietas.

Las personas con personalidad de tipo B, en cambio, se encuentran exentas de estos rasgos o bien, rara vez los experimentan.

1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos.

Como se ha visto, la personalidad tipo A puede provocar que la persona se vuelva susceptible a padecer serios problemas mentales o de salud. En la década de los 50 del siglo XX, el Instituto de Investigaciones Cardiovasculares Harold Brunn, en conjunto con dos investigadores de padecimientos coronarios, inició el desarrollo de un método que pudiera predecir enfermedades coronarias, basado en la observación de las respuestas conductuales que ciertos estímulos ambientales generaban sobre las personas. Estas investigaciones dieron como resultado la definición de dos tipos de personalidad: A y B (Ivancevich y Matteson; 1985).

El patrón de conducta propenso a la enfermedad de las coronarias o personalidad tipo A, representa: “un complejo de acciones y mociones que puede observarse en cualquier persona que se encuentre agresivamente involucrada en una lucha incesante y crónica por lograr cada vez más en cada vez menos tiempo y, si se ve obligada a ello, contra los esfuerzos opositores de otras cosas o personas” (Ivancevich y Matesson; 1985: 203).

El hecho de llegar a la conclusión de que la personalidad de tipo A es igual a estrés, aún está en duda, si bien numerosos médicos e investigadores de la conducta, han coincidido en que sí tienen relación. Lo que es cierto, es que la personalidad de tipo A tiende a exponerse a estresores, en comparación con el tipo B, pues ellos mismos se crean situaciones de estrés (Ivancevich y Matteson; 1985).

1.6. Los efectos negativos del estrés.

Como ya se ha abordado anteriormente, cuando el organismo detecta una amenaza, reacciona y puede manifestarse de distintas formas. El organismo, pues, busca adaptarse a cualquier situación para responder con la finalidad de mantener la homeostasis, sin embargo, muchas veces en la búsqueda del mismo puede romperse (Ivancevich y Matteson; 1985).

En esta lucha por conseguir el equilibrio, se genera la pregunta: ¿Cuáles son las enfermedades que surgen en esta búsqueda de adaptación? A esta interrogante Selye expone una lista de enfermedades como resultado del estrés. A continuación se mencionarán algunas de estas y se explicará su relación con el estrés (referido por Ivancevich y Matteson; 1985).

- 1) La hipertensión: en este padecimiento, el flujo de sangre fluye a presión elevada a través de las arterias. En respuesta a los estresores, las arterias se comprimen, lo cual provoca que la presión aumente. Cuando el estrés no disminuye, los niveles de presión permanecen inusualmente altos.
- 2) Las úlceras: son lesiones inflamatorias en el recubrimiento del intestino, generalmente causadas por la producción de cortisona; cuando se prolonga la producción de dicha sustancia, se provoca la generación de lesiones.
- 3) La diabetes: es una enfermedad que se presenta por la deficiencia de insulina, lo que provoca que el azúcar no pueda ser absorbida de forma correcta. El

estrés aumenta la producción de azúcar en la sangre, causando una deficiencia permanente de insulina.

- 4) Las jaquecas: son causa de la tensión muscular, que aumenta cuando los estresores son permanentes, incluso el mismo dolor de cabeza o migraña suele ser un estresor.
- 5) El cáncer: si bien el tema del cáncer es controvertido, se considera que las células mutantes no son eliminadas debidamente, gracias a que el sistema inmunológico se altera y deja de hacer su función de eliminar células defectuosas, por lo tanto, en el peor de los casos, se propicia la generación de tumores malignos.

Se podrían dar más ejemplos, pero el objetivo principal de este apartado es el de dar a conocer el daño fisiológico que puede conllevar un proceso psicológico (Ivancevich y Matteson; 1985).

Finalmente, se puede concluir que el estrés no siempre es un fenómeno negativo, y que la forma de afrontar la situación estresora depende en gran parte del individuo y factores como la experiencia, el conocimiento, el apoyo social, elementos genéticos y tipo de personalidad.

CAPÍTULO 2

DESGASTE OCUPACIONAL

Una vez desarrollado el tema relativo al estrés, en el presente capítulo se abordará la definición de desgaste ocupacional, sus principales características, fases y formas de medición.

2.1. Marco conceptual.

En primer lugar, es necesario recordar que el término *burnout* es una palabra anglosajona que poco a poco se ha adoptado en el idioma español, sin embargo, la presente investigación utilizará, para fines de precisión, el término desgaste ocupacional.

2.1.1. Antecedentes históricos del concepto.

Los modelos de salud normalmente se enfocaban a curar enfermedades, prevenir y promocionar la salud física, no obstante, en la actualidad, el enfoque que se le ha dado a la salud ha cambiado para atender el bienestar físico, social y mental. De acuerdo con Winett, King y Atman, la salud está conformada por “factores personales, interpersonales, ambientales e institucionales que involucran aspectos como política pública, ambientes físico y social, prácticas institucionales e influencias interpersonales” (referidos por Uribe; 2010: 1).

Fue en 1974 cuando se acuñó el término *burnout* por Freudenberg, quien lo utilizó para hacer referencia a los problemas del servicio social. En 1977, Maslach difundió dicho término en la Asociación Psicológica Americana, con el cual hizo énfasis en la manifestación del *burnout* con más frecuencia entre trabajadores de servicios humanos, es decir, en ayuda directa con el público. Maslach considera al *burnout* como un proceso de agotamiento, desgaste, falta de realización y ausencia de satisfacción de trabajo que manifiestan los trabajadores después de meses o años de trabajo, quienes definitivamente terminan “quemándose” o consumiéndose (Cascio y Guillén; 2010). Por otra parte, en 1981 en Filadelfia, se celebró la primera conferencia nacional sobre *burnout*, en donde se señaló que dicha condición es un síndrome que abarca componentes biopsicosociales de la conducta.

Finalmente, el pionero en tratar el *burnout* en México fue Jesús Felipe Uribe Prado (2010), quien elaboró, con base en la prueba de Maslach, un instrumento de medición diseñado para el trabajador mexicano, al que denominó en un inicio Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional, para después publicarla como Escala de Desgaste Ocupacional (EDO).

2.1.2. Perspectivas teóricas.

Encontrar una definición de *burnout* en común acuerdo entre los investigadores ha sido una labor difícil, pero han coincidido en que este padecimiento es una respuesta al estrés crónico.

Si bien Maslach y Jackson utilizaban el término *burnout* como un estado, se vieron en la necesidad de considerarlo como un proceso (referidos por Tonon; 2008), y a partir de eso, Gil-Monte y Peiró diferenciaron dos perspectivas generales que explicaban el síndrome de *burnout*: la clínica y la psicosocial, las cuales se mencionarán a continuación.

Se considera que la perspectiva clínica realiza un análisis del estado personal, es decir, emociones o conductas que presenta el empleado en consecuencia del estrés laboral. Como señala Freudenberger, el desgaste ocupacional se refiere al agotamiento, desengaño y pérdida de interés por el trabajo cuando se tiene contacto con otros individuos en su actividad laboral, específicamente en la prestación de servicios, lo cual provoca un estado de frustración por parte de las personas al no lograr con las expectativas esperadas. Pines y Aronson conceptualizan la perspectiva clínica “como un estado en el que se conjugan la fatiga emocional, física y psíquica, sentimientos de indefensión, limitación e inutilidad, sensaciones de sentirse engañado, falta de interés por el trabajo y baja autoestima” (Guillén y Guil; 2000: 279).

Siguiendo las aportaciones de Maslach y Jackson, la perspectiva psicosocial considera al desgaste ocupacional como un proceso de adaptación dinámico de interacción entre el entorno laboral y las características personales. Leiter y otros mencionan que la perspectiva psicosocial considera el orden secuencial en que aparecen los síntomas del proceso de *burnout*, es decir, la relación antecedentes-consecuentes (citados por Cascio y Guillén; 2010). Este proceso está caracterizado

por la expresión de sentimientos de fallo o desorientación profesional, desgaste o labilidad emocional, culpa por falta de éxito profesional, frialdad, distanciamiento emocional y aislamiento.

2.1.3. Definiciones.

Si bien a la fecha no se cuenta con una definición específica del desgaste ocupacional, el concepto más común y en el que coinciden los autores de este campo, lo define como un proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, lo cual genera sobrecarga en el trabajador, quien termina desconectándose psicológicamente del trabajo y adoptando conductas apáticas, de escepticismo e intransigencia, perdiendo entonces el objetivo del trabajo y la energía para llevar a cabo sus actividades (Cascio y Guillén; 2010).

A su vez, Maslach menciona que el *burnout* se puede presentar con agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, presentando síntomas de tres tipos:

- 1) Físicos: de agotamiento, dolor de cabeza, insomnio, pérdida de peso, trastornos gastrointestinales y dolores musculares.
- 2) Conductuales: de absentismo laboral, abuso de drogas y conductas violentas.

- 3) Cognitivos afectivos: como distanciamiento afectivo, irritabilidad, recelos, incapacidad para la atención y concentración, pesimismo e indecisión (Cascio y Guillén; 2010).

Por otra parte, Gil-Monte (citado por Cascio y Guillén; 2010) menciona que los sentimientos negativos hacia el ambiente laboral, resultan de experiencias subjetivas negativas compuestas por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo, las personas y el propio rol profesional, probablemente como respuesta al estrés laboral, trayendo como consecuencia conductas nocivas para el trabajador y por ende, para la organización.

Más tarde, Maslach y Pines definieron al *burnout* como “un síndrome de agotamiento físico y emocional, que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, escaso auto concepto, y pérdida del interés hacia los clientes por parte de los profesionales de las organizaciones de servicio” (mencionados por Uribe; 2010: 2).

Varios autores concuerdan en que el *burnout* siempre conlleva resultados negativos, tanto para el sujeto que lo padece, como para la organización a la que pertenece (Uribe; 2010). Entre las principales alteraciones negativas que puede mostrar una persona a causa de ese problema, son: dolores de cabeza, problemas estomacales, insomnio, mareos, ansiedad, depresión, problemas de presión y cardiorrespiratorias y la adopción de conductas negativas como alcoholismo o

tabaquismo; en lo que respecta a la empresa, se pueden mostrar alteraciones en la organización como rotación de personal, ausentismo o abandono de trabajo.

De acuerdo con Buendía y Ramos (retomados por Uribe; 2010) el *burnout* es el colapso físico, emocional y cognitivo que presenta como consecuencia que los trabajadores consideren dejar su empleo, que la empresa decida liquidarlos o trasladarlos debido a su falta de interés y desempeño, pudiendo ser un proceso voluntario en respuesta al estrés y agotamiento experimentado. Es importante señalar que estas reacciones pueden ser en gran parte porque el empleado no puede resolver estos problemas con las herramientas que tiene a su alcance.

Con base en lo anterior, en el siguiente punto se abordarán los tres conceptos de la estructura tridimensional del desgaste ocupacional propuesta por Maslach y otros.

2.2. Componentes del desgaste ocupacional.

Como se ha mencionado anteriormente, Maslach y Jackson (citados por Uribe; 2010) sugieren una estructura tridimensional en el *burnout*: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, las cuales se presentan en ese orden y con graves consecuencias para el individuo y la organización. Estos aspectos provienen de las demandas sociales y continuas del exterior, por lo tanto, la insatisfacción de los logros tiene que ver con los propios

recursos del individuo, los cuales, al verse limitados, provocan que el empleado no pueda lograr los objetivos esperados.

Siguiendo la línea de investigación de Uribe (2010), se abordarán los tres aspectos anteriormente mencionados:

- Cansancio emocional: también llamado agotamiento, es considerado como la principal manifestación del *burnout* y por lo tanto, es el aspecto al que más atención han prestado los investigadores. El cansancio emocional probablemente surge como respuesta a la sobrecarga de trabajo, presentándose cuando el trabajador siente que ya no puede dar más de sí mismo, generando un distanciamiento emocional y cognitivo en su trabajo, falta de energía, cansancio, desgaste y sin ánimo de dar más de él a la empresa ni a la gente que sirve.
- Despersonalización: es una reacción inmediata al agotamiento, cuando una persona presenta despersonalización, lo hace en el intento de distanciarse de las personas a las que está atendiendo, ya que las considera como objetos. Los empleados con despersonalización manifiestan irritabilidad, son fríos e impersonales, presentan sentimientos negativos y cínicos con las personas que tratan, pues poseen un endurecimiento afectivo que los hace tratar a las personas de forma deshumanizada y por lo tanto, las culpan de sus problemas.
- Falta de realización personal: deriva de las dos anteriores, sin embargo, la diferencia principal es que aquellas surgen como consecuencia del trabajo, en tanto que la realización personal ya es propia del individuo por la falta de recursos

personales. Es una respuesta negativa hacia sí mismo y su trabajo, viendo de forma negativa la realización del trabajo, presentando por tanto, insatisfacción de logro.

2.3. Desarrollo del *burnout*.

El proceso de desarrollo del *burnout* considera un orden secuencial en el progreso del síndrome a través de los síntomas que lo conforman. Conocer su desarrollo es necesario para identificar, prevenir y generar las estrategias de intervención adecuadas.

Autores como Gil-Monte y Peiró, así como Ahola, consideran que este desarrollo pasa por diversas fases y factores que desencadenan el mismo, como se verá en los siguientes apartados (citados por Cascio y Guillén; 2010).

2.3.1. Fases del *burnout*.

Gil-Monte y Peiró (referidos por Cascio y Guillén; 2010) propusieron que el proceso de desarrollo del *burnout* se observa en la evolución de la relación del empleado con su medio ambiente laboral, el cual pasa por las siguientes cuatro etapas:

1. Entusiasmo: en esta fase el trabajador idealiza su puesto de trabajo con expectativas que pueden o no ser reales.

2. Estancamiento: el trabajador se percata de la realidad de sus condiciones de trabajo y las tareas a realizar, ocurre una paralización del entusiasmo por las expectativas inicialmente esperadas.
3. Frustración: se considera el inicio en sí del síndrome de *burnout*, el trabajador se cuestiona el valor del trabajo, su motivación decae, dando pie a sentimientos de baja realización personal por el trabajo y agotamiento emocional.
4. Apatía: se presenta indiferencia y falta de interés por su trabajo.

Con las cuatro fases anteriormente mencionadas, se puede esperar que en ese orden se presenten los sentimientos de baja realización personal y agotamiento emocional, ocurriendo así la despersonalización.

2.3.2. Factores desencadenantes.

Se puede entender que el *burnout* es un proceso de interacción en el que el individuo busca adaptarse a su entorno laboral, en donde los factores ambientales son desencadenantes de ello y las variables personales juegan un papel determinante.

Peiró (citado por Uribe; 2008) establece cuatro categorías desencadenantes para estudiar los estresores laborales, los cuales se analizarán a continuación:

1. Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuente de estrés laboral: las características del ambiente físico influyen en el desempeño del trabajador, estas pueden ser el ruido, iluminación, temperatura, el clima, la limpieza, el espacio físico, entre otras; en cuanto a los contenidos del puesto, se pueden señalar las demandas estresantes del puesto, el horario o la alternación de turnos, la exposición a riesgos de trabajo y la carga de actividades.

2. Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: en este sentido, Ahola y colaboradores (citados por Uribe; 2008), a partir de la idea de que el *burnout* se asocia a la sobrecarga de trabajo y a la presión del tiempo, principalmente del agotamiento, proponen dos factores de riesgo desencadenantes del estrés:
 - Factores situacionales: el estrés de rol que se conforma por dos disfunciones; primero la ambigüedad, que hace referencia al momento en que el empleado no sabe exactamente sus responsabilidades, y en segundo lugar, el conflicto de rol, cuando el empleado no puede lograr el cumplimiento de tareas contradictorias al mismo tiempo, esto al no saber cuáles son sus responsabilidades, pues no están claramente delimitadas.
 - Factores individuales: este tipo de factores incluye información demográfica, rasgos de personalidad y actitudes ante el trabajo, lo que sugiere que el *burnout* es principalmente un fenómeno social (Uribe; 2008). Algunos datos sobre estos factores han arrojado, más no es preciso, que el fenómeno es significativamente mayor en empleados

jóvenes menores de 30 años y es mayor al principio de la carrera profesional. En cuanto al género, existe muy poca predisposición en mujeres, sin embargo, el estado civil muestra que son los hombres solteros quienes están más predispuestos. De igual forma, las personas con un mayor nivel educativo presentan mayores niveles de *burnout* (Uribe; 2008).

3. Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales: el logro de los objetivos de trabajo dependen de la adaptación del trabajador en el uso de nuevas tecnologías, el cambio en la forma de hacer las actividades puede generar que se presente el *burnout*.
4. Fuentes extraorganizacionales de estrés laboral, relación trabajo-familia: el ambiente trabajo-familia influye de gran manera en el trabajador, ya que el empleado es el nexo entre ambos escenarios y por lo tanto, su interacción puede afectar el desempeño, ya que se pueden presentar conflictos familiares y laborales al no poder cubrir las demandas que ambos exigen.

2.4. Estrategias de afrontamiento.

El punto clave para la intervención y prevención del *burnout* se encuentra en los procesos, ya que al no realizar un transcurso de evaluación adecuado, se pueden generar barreras para la reducción del mismo. Como indican Kasl y Parkes (citados por Cascio y Guillén; 2010), el obtener datos antes y después de alguna intervención

o cambio, ayuda a disminuir estas barreras y para poder realizar esta acción de prevención, se deben considerar las siguientes tres fases:

1. Reconocer su existencia y la necesidad de acción: identificar las señales tanto en el individuo como en el ambiente laboral.
2. Identificar las fuentes originarias del *burnout*: conocer los factores que lo provocan y la magnitud de la gravedad.
3. Intervenir sobre el problema: eliminar los factores causantes y mejorar la habilidad de la persona para afrontar la situación.

El no contar con programas para la reducción del *burnout*, frena el éxito de su prevención, por lo tanto, tomando en cuenta que esta condición se relaciona en procesos o contenido, se abordan cinco factores clave para la intervención y prevención del mismo:

1. Determinar claramente objetivos, tareas, responsabilidades, plan de trabajo y medidas financieras.
2. Identificar factores y grupos de riesgo.
3. Intervención teórica y lógica con medidas dirigidas a las personas y el trabajo.
4. Un plan de acción en donde participen y se comprometan tanto empleados como mandos medios, reconociendo a los trabajadores como expertos en relación a su situación laboral.

5. Compromiso por parte de directivos y altos mandos, incorporando actividades preventivas y poner atención al ambiente psicosocial del trabajo, haciendo de esto una tarea regular de los supervisores.

Con base en lo anteriormente expuesto y de acuerdo con Burke (citado por Cascio y Guillén; 2010), se plantean dos niveles de intervención: organizacional e individual. En lo que respecta a la intervención organizacional, el objetivo principal es el de disminuir las exigencias y aumentar el control en el trabajo, la cual puede estar dirigida a la organización o bien, al medio ambiente de trabajo y sus generadores de *burnout*, por ejemplo: el contenido del puesto, relaciones sociales, relación de empleo y ambiente físico de trabajo. En las estrategias referentes a la persona, se recomienda adoptar medidas para que los empleados sean capaces de controlar la situación, que en conjunto con las medidas de intervención organizacional, resulta ser más útil o benéfico para ambas partes: empleados y empresa (Cascio y Guillén; 2010). Con lo anterior se espera conocer la percepción de los estresores del individuo, modificar patrones de respuesta, desarrollar habilidades sociales y de comunicación.

A continuación se señalarán específicamente cada uno de estos niveles.

2.4.1. Intervención organizacional.

Cuando se cuenta con evidencia o sospecha de la existencia de *burnout* dentro de una empresa, lo ideal es intervenir en el (re)diseño del trabajo y desarrollo organizacional, pues esto puede ayudar a transformar algunos aspectos laborales y organizacionales para reducir el nivel del desgaste ocupacional.

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), antes de conocer las estrategias recomendadas para la intervención organizacional, es necesario conocer los objetivos que se esperan cumplir con la aplicación de estas estrategias:

1. Mejorar el entorno físico de comodidad para disminuir el desgaste ocupacional.
2. Planificar y mejorar la actividad laboral, tomando en cuenta el tiempo y establecimiento de prioridades.
3. Mejorar las condiciones de trabajo.
4. Establecer las responsabilidades de acuerdo con el nivel académico y las competencias del individuo.
5. Revisar el funcionamiento de la organización.
6. Establecer y programar las actividades.
7. Anunciar la toma de decisiones y cambios a todos los empleados.

Considerando estos objetivos de las estrategias organizacionales y en referencia a lo propuesto por Guillén y Guil (2000), se enumerarán algunas de las estrategias de prevención y mejora del desgaste ocupacional:

1. Valorar el problema, el nivel de estrés laboral y de *burnout* en la empresa en cuanto a servicios y departamentos.
2. Elaborar políticas para la reducción de estrés laboral y *burnout*.
3. Flexibilidad en cuanto a los horarios de trabajo, jornada laboral, días de descanso, entre otros elementos.
4. Incentivos que motiven al empleado a participar más en actividades de la empresa y el mejor desempeño de sus actividades.
5. Supervisar los resultados laborales del empleado.
6. Proporcionar al trabajador las condiciones de trabajo adecuadas en las distintas áreas de la empresa.
7. La oportunidad de realizar otras actividades distintas a las del empleado y la posibilidad de cambiar de área.
8. Proponer actividades que permitan a los empleados relacionarse entre sí o con familiares dentro del ambiente social de la empresa y con los compañeros de trabajo.

La intervención a nivel organizacional es indispensable para prevenir y atacar los estresores que se presentan en el proceso de estrés, ya que gran parte los elementos organizacionales pueden ser estresores para los empleados,

considerando que cualquier intervención o cambio en la organización puede afectar en el nivel de *burnout* que experimenten los trabajadores (Casco y Guillén; 2010).

2.4.2. Estrategias personales.

Como se ha visto anteriormente, el aplicar las estrategias de intervención laboral y personal a la par, puede garantizar que la empresa y sus empleados den resultados positivos y de gran beneficio para ambas partes. Para esto, realizar un proceso de intervención personal se dirige principalmente hacia el logro de dos objetivos: la modificación de la percepción de la situación estresante y el establecimiento de sistemas para afrontarla. Estas técnicas se dirigen a la modificación de los niveles de activación, modificación del proceso cognitivo-conductual y la implementación de instrumentos de control de estrés (Casco y Guillén; 2010).

Muchas veces resulta complicado eliminar o evitar la fuente causante de *burnout* en el trabajo, sin embargo, la psicología propone estrategias de afrontamiento que pueden ayudar a mitigar los efectos de dicho fenómeno en los empleados, las cuales se señalan a continuación, desde el planteamiento de Casco y Guillén (2010):

1. Técnicas de relajación y meditación: la más empleada es la relajación progresiva de Jacobson, en la cual se pide al sujeto que identifique la tensión de cada una de las partes de su cuerpo con ejercicios físicos de contracción-

relajación, para posteriormente relajar dichas zonas con técnicas de relajación, por ejemplo de respiración.

2. Técnicas de *biofeedback*: concientizar las partes del cuerpo, que está sintiendo físicamente el individuo.
3. La ejecución de ejercicios físicos para mejorar la condición física.
4. Técnicas cognitivas y de autocontrol: estas técnicas pueden resultar eficaces para la reducción del *burnout*. Mayor y Labrador (citados por Cascio y Guillén; 2010) proponen tres técnicas dirigidas a controlar estos aspectos:

- Detención del pensamiento: determinar que le está afectando al empleado, que tome consciencia de hasta dónde puede llegar y que puede lograr.
- Solución de problemas: se trata de ayudar a las personas a resolver problemas y tomar las decisiones más adecuadas, esto para reconocer e identificar mejor el problema.
- Reestructuración cognitiva: reorganizar la percepción de una situación.

Aunque por el momento todavía no se cuenta con información suficiente respecto al desarrollo y efectos del *burnout*, todos los autores citados coinciden en que eliminar los factores estresantes personales, de trabajo y de la organización es la mejor forma de prevenir dicho síndrome. De igual forma, los autores mencionan que es una problemática frecuente y oscilante en cuanto a tiempo.

Debido a que los estudios de *burnout* han arrojado las consecuencias que este trae a la salud física, mental, social del individuo y a la organización, es de suma importancia recomendar y aplicar más instrumentos de medición, para ampliar la información teórica y aplicada con la que se cuenta hasta el momento de dicho síndrome.

2.5. Medición del *burnout*.

Antes de existir una prueba estandarizada de medición de *burnout*, se examinaba por medio de pruebas proyectivas, entrevistas o por la observación, sin embargo, estas pruebas solamente arrojaban datos cualitativos poco confiables, por lo que surgió la necesidad de crear instrumentos que pudieran cuantificar datos.

En 1981, Maslach y Jackson crearon la escala de medición Maslach Burnout Inventory-MBI, la cual medía los tres factores de *burnout* propuestos por Leiter: agotamiento, despersonalización y satisfacción de logro (Uribe; 2010). Más adelante, fueron surgiendo más instrumentos como *Burnout Measure- BM-* por Pines y Aronson o el Cuestionario Breve de *Burnout- CBB-* de Moreno y Oliver, entre otros.

Pese a la existencia de varias escalas de medición, México no contaba con un instrumento de esa naturaleza que estuviera probado y estandarizado para mexicanos y que midiera específicamente el desgaste ocupacional. Si bien existían algunas pruebas como el de Salud Mental Estrés y Trabajo de Osterman y Gutiérrez, esta no medía *esburnout*, solamente es estrés (Uribe; 2010).

No fue hasta en el 2010 que Jesús Felipe Uribe Prado introdujo una escala para medir el desgaste ocupacional en México, con base en la prueba de Maslach y Jackson, al que denominó Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional, para después publicarla como Escala de Desgaste Ocupacional (EDO).

2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral.

En este apartado se abordarán los temas de satisfacción e insatisfacción laboral, señalando su definición, las distintas formas o tipos de manifestación de estos y su relación con las variables de estudio.

Cuando algunos factores negativos dentro de la organización se mezclan con los factores psicosociales y características de personalidad, esta interacción puede traer consigo la afirmación de la insatisfacción laboral. De acuerdo con Granda (2006), se ha visto que muchas empresas consideran que un sueldo satisfactorio puede lograr que un empleado se sienta satisfecho sin darle importancia a otros aspectos.

La insatisfacción laboral puede propiciar un bajo rendimiento laboral en la organización, y la falta de interés de estudiarla, tratarla a tiempo o bien tener la idea errónea de lo que es la satisfacción laboral, conlleva consecuencias negativas a la institución.

Por lo tanto, citando a Granda, “la insatisfacción laboral puede definirse como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo” (2006: 118).

Varios investigadores han estudiado la insatisfacción laboral, encontrando distintos factores que motivan la aparición de dicho malestar, algunos de estos factores son:

1. Propiedades del trabajo en sí mismo.
2. El contexto de interacción.
3. Políticas de organización.

Dentro de estos mismos factores, se encuentran algunos otros puntos a considerar, sin embargo, es importante mencionar que los estudios al respecto de estos factores son escasos, contradictorios y por tanto están sujetos a juicio en su credibilidad:

1. Edad: se ha encontrado que las personas mayores de 30 años presentan mayor insatisfacción laboral.
2. Sexo: se observó que las mujeres tienden a presentar insatisfacción en mayor parte en las cuestiones laborales.
3. Antigüedad y experiencia: respecto a este punto, se puede mencionar que los datos encontrados han sido contradictorios.

4. Puesto: los profesionales son los que presentan menor grado de satisfacción laboral.

El rendimiento laboral es una situación importante en la insatisfacción laboral, este se encuentra influenciado por los factores individuales del trabajador y elementos situacionales propios de la empresa, esto determina pues, la eficiencia, productividad y efectividad organizacional. Los principales factores individuales y organizacionales que deben considerarse para el rendimiento son:

1. Elementos individuales:

- Factores físicos del trabajador.
- Factores de entrenamiento.
- Factores psicológicos.

2. Componentes situacionales:

- Factores relacionados con la naturaleza de la tarea.
- Factores relacionados con la empresa.

Si bien la satisfacción laboral puede tener distintas agrupaciones o formas de manifestarse, se utilizará la definición de Bravo, quien señala a la satisfacción laboral como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo; actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (referido por Guillen y Guil; 2000: 197).

Por otra parte, D'Elia (citado por Guillén y Guil; 2000) señala algunos aspectos que conforman la satisfacción laboral:

1. Del trabajo: contar con la libertad para realizar las actividades correspondientes a su área de trabajo, creatividad, responsabilidad y la oportunidad de efectuar distintas tareas.
2. De las relaciones humanas: interactuar entre compañeros de trabajo y altos mandos.
3. Aproximación físico-económica: mejorar cuestiones administrativas y políticas.

Por otra parte, Büssing (referido por Granda; 2006) propone cuatro formas de satisfacción laboral y dos de insatisfacción laboral, a partir de las variables de entre lo que una persona espera de su trabajo y lo que obtiene, cambios en la meta y niveles como resultado de la experiencia laboral y el compromiso para enfrentar los problemas. A continuación se mencionarán las seis formas propuestas por dicho autor.

- 1) Satisfacción progresiva: se espera que cuando una persona cumple con sus objetivos de forma eficaz, aspire a conseguir más, es decir, se espera que al incrementar su valor de aspiración, el conformismo no forme parte en su vida laboral, por lo que su tendencia es alcanzar un nivel de satisfacción mayor.

- 2) Satisfacción estable: la persona se encuentra satisfecha laboralmente, no busca ni espera nada más de su trabajo, se encuentra estable en lo que concierne a logros laborales, mostrando un equilibrio en cuanto a sus niveles de aspiración.
- 3) Satisfacción conformista: en esta forma, el empleado no busca lograr más de lo que ha alcanzado, su satisfacción laboral permanece, se adapta a las condiciones de su trabajo y no hace más de lo que ya está establecido para superarse.
- 4) Insatisfacción constructiva: el empleado se encuentra insatisfecho con lo que tiene en su trabajo, por lo tanto, esta misma insatisfacción surge como una motivación en la búsqueda de superarse.
- 5) Insatisfacción fija: se presenta insatisfacción y se mantiene el nivel de aspiraciones sin tratar de cambiar. En este tipo insatisfacción, los empleados están inconformes con lo que ocurre en la empresa, pero no hacen nada por tratar de mejorar.
- 6) Seudo-satisfacción: el empleado se encuentra insatisfecho, sin embargo, él cree estar satisfecho con su trabajo, niega su situación laboral y se encuentra frustrado.

Una vez expuesto lo anterior, es necesario mencionar que el rendimiento laboral, es una consecuencia de la satisfacción o insatisfacción laboral y este se puede medir con base en distintas fases, como lo son: durante el proceso de aprendizaje de las actividades, por simulación de situaciones y durante el trabajo

real; de igual forma, deben considerarse los siguientes aspectos del individuo como la producción del trabajador y opiniones sobre su comportamiento (Granda; 2006): si presenta índices positivos de satisfacción laboral, se podría entonces esperar que el grado de estrés laboral y *burnout*, sea mínimo o en una mejor visión, que no se manifiesten.

2.7. Calidad de vida en el trabajo.

En 1939, Thorndike construyó un sistema de indicadores de calidad de vida que medían el nivel de vida que llevaban las personas en los distintos aspectos de su cotidianidad, como la salud y alimentación, condiciones de vivienda y trabajo, entre otros. Su finalidad era detectar las necesidades de la población para lograr la satisfacción. Posteriormente se incluyó el término bienestar social para complementar el concepto con las cuestiones individuales (referido por Tonon; 2008).

En la década de los 70, surgió el concepto de calidad de vida con un enfoque no solamente de bienestar económico o material, sino para considerar también los valores humanos. Fue así que el estudio de la calidad de vida adquirió validez científica, formando parte en la actualidad al ramo de las ciencias sociales (Tonon; 2008). Finalmente en los 80, se dividieron como dos conceptos totalmente diferentes entre sí, el bienestar social y calidad de vida, el primero hace referencia a las condiciones materiales dentro de la calidad de vida, y la segunda, a situaciones psicosociales del individuo.

Después de tanta controversia al respecto, de acuerdo con Fernández, la calidad de vida es “un grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y el nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo” (Segurado y Agulló; 2002: 830).

Por otra parte, Katzell y colaboradores (citados por Segurado y Agulló; 2002) señalan tres puntos que determinan la calidad de vida en un empleado:

- 1) Cuando manifiesta actitud positiva hacia su trabajo y expectativas a futuro.
- 2) Encuentra motivación en su cargo para realizar bien su trabajo.
- 3) Su vida privada y laboral están en armonía una con la otra.

En 1998, se identificaron cinco posturas publicadas por la International Society for Quality of Life Studies acerca de la objetividad y subjetividad de la calidad de vida. Estas cinco situaciones son:

1. La calidad puede ser medida objetiva y subjetivamente.
2. Se puede estudiar una interacción de lo objetivo como lo subjetivo.
3. La calidad de vida solamente comporta la dimensión subjetiva.
4. Con los indicadores sociales solamente arrojan información objetiva sin tener correlación con lo subjetivo.

5. Como lo objetivo y lo subjetivo son independientes entre sí, no necesariamente se puede esperar una interacción entre ellos.

Los indicadores de la calidad de vida, dependen del contexto laboral, por lo que a continuación se señalaran algunos de estos divididos en cuatro categorías según Segurado y Agulló(2002):

1. Indicadores individuales: hacen referencia a la percepción personal que tiene el empleado en cuanto a sus expectativas en su puesto de trabajo y actividades, motivación y satisfacción laboral, entre otras.
2. Medio ambiente de trabajo: trata el entorno que rodea al trabajador, condiciones de trabajo, ergonomía, el uso de tecnologías, seguridad e higiene.
3. Organización: básicamente aborda situaciones que competen a la empresa, es decir, cuestiones administrativas, políticas o económicas.
4. Entorno socio-laboral: se enfoca principalmente en las variables de calidad de vida, bienestar y salud laboral.

Para finalizar con este tema, es necesario señalar que, al igual que las variables de estudio, estrés y desgaste ocupacional, la calidad de vida laboral es un tema del que poco estudio se tiene por el momento; algunas conclusiones pueden llegar a ser mera especulación, esto debido a que es un tema relativamente nuevo, por lo que es recomendable seguir con investigaciones al respecto.

2.8. Estrés y desgaste ocupacional.

Como se ha tratado a lo largo de esta tesis, las variables de estudio estrés y desgaste ocupacional, están fuertemente relacionadas, tanto es así, que llegado a este punto es importante recalcar la diferencia entre una y otra.

De acuerdo con Rodríguez, es preciso citar que desde la perspectiva psicosocial “el *burnout* no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de ellos” (referido por Cascio y Guillén; 2010: 196). En otras palabras, el *burnout* es una consecuencia del estrés crónico que surge como un mecanismo para proteger al individuo de las problemáticas que se presenten en la organización.

Como se ha mencionado anteriormente, el estrés tiene solamente dos alternativas, es decir, puede ser positivo (eustrés) o negativo (distrés), independientemente de las consecuencias que pueda traer a la salud, sin embargo, en el caso del desgaste ocupacional, los resultados y motivos que lo generan, siempre traen consigo únicamente sentimientos y consecuencias negativas, tanto para el empleado como para la organización (Uribe; 2010).

En el 2000, Maslach y colaboradores (referidos por Uribe; 2010), reestructuraron el concepto del síndrome de *burnout* de la siguiente forma:

- Su estudio se expande a todos los sectores de trabajo sin limitarlo solamente a los profesionistas de la salud o de servicio social.
- Ahora se presta mayor atención a la sintomatología que llegue a presentar el empleado y menor atención a cuestiones de deficiencias.

Investigaciones recientes han encontrado dos tendencias en el término *burnout*. La primera considera que el vocablo puede ser aplicable a todo tipo de profesiones, omitiendo su exclusividad a oficios dirigidos a personas; en segundo lugar, el estudio del síndrome se dirige al funcionamiento adecuado de las personas, ya no necesariamente al déficit (Cascio y Guillén; 2010). Con base en los resultados y aunque es poca la información con que se cuenta, los investigadores han desarrollado un término contrario al desgaste ocupacional, *engagement*, el cual hace referencia al compromiso que se forma el empleado con la empresa y el tener esa disposición, energía o vigor por lograr las metas establecidas, se encuentra plenamente satisfecho con su trabajo y siempre espera dar más de sí mismo a la organización. “Se refiere pues a un estado cognitivo-afectivo más persistente en el tiempo y que no se centra en una conducta determinada” (Cascio y Guillén: 2010; 197). De igual forma, el *engagement* relaciona las variables como la dedicación con el compromiso organizacional, la satisfacción, entusiasmo laboral y el vigor.

Finalmente, como se ha visto, el tema de desgaste ocupacional es una variable poco estudiada, pero con una gran importancia por su presencia en las organizaciones, por lo que seguir realizando estudios al respecto es indispensable para que las empresas puedan lograr la consecución de sus objetivos de forma

eficiente y con el menor de los obstáculos posibles, ya que como se ha revisado, el síndrome de *burnout* siempre que se encuentre presente, trae consigo reacciones negativas. Asimismo, es importante que una vez que se detectó dicho problema en la organización, se pueda implementar el uso del término *engagement*, por su antagonismo con el *burnout*, como una estrategia para prevenir o eliminar este último fenómeno en las instituciones.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez que se revisó la literatura y se evaluaron las variables de estudio, se establecerá la metodología que se utilizó para la evaluación de estas y por lo tanto, el análisis e interpretación con base en los resultados obtenidos.

El presente y último capítulo se compone de dos apartados que abarcan el proceso metodológico de la investigación. En el primero de ellos se puntualizan los principales aspectos que caracterizan la estrategia metodológica con la que se alcanzó el objetivo general de la investigación, y por lo tanto, se da respuesta a la pregunta de investigación en el planteamiento del problema, de igual forma, corroborando alguna de las hipótesis.

En el segundo apartado se presentarán los resultados, es decir, se hará un análisis estadístico de los datos obtenidos de cada una de las variables, los cuales serán interpretados desde la perspectiva teórico-conceptual descrita en los capítulos anteriores del presente informe de investigación.

3.1. Descripción metodológica.

Esta metodología incluye enfoque, tipo y diseño de la investigación, asimismo, se describirá el alcance de la investigación y la técnica que se empleó para la

recolección de datos, al igual que las características de los instrumentos empleados en consonancia con el plan.

3.1.1. Enfoque cuantitativo.

Por las particularidades cuantitativas que conforman a esta investigación, es preciso señalar algunas de las características fundamentales que posee el enfoque cuantitativo, las cuales caracterizan a la presente indagación:

1. El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno, aunque en evolución. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas.
2. Se considera la literatura ya revisada y con base en eso se realiza el estudio y análisis, de los cuales surgen las hipótesis para su nuevo estudio.
3. Se generan hipótesis antes de aportar datos.
4. Se utilizan pruebas estandarizadas con validez científica para la medición de los datos.
5. Los datos se representan mediante números y se analizan con métodos estadísticos.
6. Se hace una interpretación relacionando los datos que se obtuvieron con anterioridad con la nueva información.
7. La investigación debe ser objetiva, sin que exista intervención o manipulación alguna por parte del investigador.

8. Se contribuye a la generación de conocimiento encontrando leyes universales (Hernández y cols.; 2014).

Considerando las características anteriores, se confirma entonces que la investigación presenta un enfoque cuantitativo, siendo a su vez una investigación no experimental, lo cual se detallará a continuación.

3.1.2. Investigación no experimental.

De acuerdo con Hernández y cols. (2014) el presente estudio es considerado una investigación no experimental debido a que en el lugar de estudio ya existía una manifestación de conductas respecto a las variables, por lo tanto, en la evaluación de las variables no existió manipulación en estas por parte de la investigadora, ya que solamente se enfocó a evaluar las actitudes manifestadas.

Retomando lo anteriormente mencionado, es necesario señalar la diferencia entre investigación experimental y no experimental; en la primera, el investigador manipula directamente la población de estudio y la forma de relacionarse entre ellos; en lo que respecta a la investigación no experimental, esta se limita únicamente a observar los fenómenos tal como se manifiestan en su contexto natural, se presta atención a situaciones ya existentes debido a que las variables independientes ocurren por sí solas, sin necesidad de manipularlas para que sucedan, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, aquí se evalúa el

fenómeno de forma real y natural (Hernández y cols.; 2014). Por lo tanto, la investigación no experimental es considerada sistemática y empírica, porque no se manipulan las variables debido a que ya han sucedido; es el caso de esta investigación.

Considerando que es presente trabajo presenta un enfoque cuantitativo no experimental, es necesario señalar que existen dos tipos de diseño que caracterizan a la investigación no experimental, según su extensión temporal:

- Diseño longitudinal: este tipo de investigación se realiza conforme van sucediendo los hechos a través del tiempo.
- Diseño transeccional o transversal: es el tipo de investigación que se manifiesta en un momento dado, su evaluación se realiza en relación a como suceden las situaciones en el momento (Hernández y cols.; 2014).

Con base en lo anterior, debido a su estructura, esta investigación es considerada un estudio con diseño no experimental de tipo transeccional o transversal.

3.1.3. Diseño transversal.

Como se mencionó anteriormente, esta tesis es de tipo transversal, siendo su característica principal el relacionar las variables de estudio en un momento

específico, a su vez, los diseños transeccionales se encuentran divididos en tres grupos:

- Diseños transeccionales exploratorios: la intención de este tipo de diseño es el conocer una o varias variables o situaciones que se presenten en un momento en específico, su intención final es la de conocer un problema de investigación poco conocido, para ser el principio de futuras investigaciones.
- Diseños transeccionales descriptivos: su objetivo es conocer la incidencia manifestada en modalidades o niveles en una o más variables, proporcionando una descripción específica de cada una de estas.
- Diseños transeccionales correlacionales-causales: básicamente se centre en conocer las relaciones entre variables o bien, analizar las relaciones causales entre estas (Hernández y cols.; 2014).

De acuerdo con la información anterior, se determina que la presente investigación tiene un diseño transeccional correlacional, el cual se especificará con mayor detalle a continuación.

3.1.4. Alcance correlacional.

Un estudio correlacional se enfoca en conocer la relación que existe entre dos o más conceptos en una muestra o contexto en particular. Para determinar el grado de relación entre dos o más variables, es necesario medir primero cada una de estas

en forma individual, para posteriormente cuantificarlas, analizarlas y establecer el vínculo entre estas. Finalmente, su objetivo es el de “predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen las variables relacionadas” (Hernández y cols.; 2014: 94).

Con base en lo anterior, la correlación de las variables puede ser tanto positiva como negativa. Cuando se habla de una correlación positiva, se espera que los puntajes que arrojen las variables, en ambos casos, sean de un nivel similar; por el lado contrario, una correlación negativa arroja datos bajos en una variable y datos altos en la otra. Es así como se determina la correlación o no correlación entre las variables de estudio.

3.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Cuando se realiza una investigación científica, esta debe seguir una metodología que respalde la información recabada, por lo tanto, para lograr este objetivo, existen las pruebas estandarizadas, es decir, instrumentos ya desarrollados por especialistas en la investigación que pueden ser utilizados para la medición de las variables.

Algunas de las ventajas de las técnicas estandarizadas es que ya tienen estudios estadísticos que prueban su confiabilidad. Esta característica busca que la aplicación repetida de este instrumento al individuo u objeto de estudio, siempre arroje resultados iguales, consistentes y coherentes. De igual forma, se busca que

estas técnicas posean validez, señalando el grado que una técnica de medición mida lo que en realidad pretende medir. Estos dos aspectos son los requisitos indispensables para la validación del proceso de investigación. (Hernández y cols.; 2014).

Lo anterior hace referencia a que las técnicas que se utilizaron para medir las variables de la investigación, cuentan con la validez y confiabilidad necesarias para llevar a cabo este estudio. Dichas escalas se mencionarán a continuación:

Para medir el nivel de estrés en adultos, se hizo uso de la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS-A) de Reynolds y cols. (2007), con estandarización en México. Esta escala de medición está conformada por varias versiones: AMAS-A para adultos en general, AMAS-C para estudiantes universitarios y AMAS-E para adultos mayores. Para fines de esta investigación, es necesario utilizar la escala AMAS-A en su aplicación para adultos de 19 años de edad en adelante.

Esta escala de medición consta de un tiempo de aplicación de 15 minutos, con 36 reactivos divididos en una escala de ansiedad total, una subescala de ansiedad fisiológica, una subescala de inquietud/hipersensibilidad, una subescala de preocupaciones sociales-estrés y una escala de mentira. Los parámetros de estandarización que utiliza son percentiles y puntajes T, con una confiabilidad de 0.70 calculada con el procedimiento alfa de Cronbach. En el caso de la validez, esta se encuentra validada con tres procedimientos: de contenido, de constructo y concurrente.

En lo que respecta a la medición de la segunda variable, se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) elaborada por Jesús Felipe Uribe Prado en el 2010. Dicha escala es una adaptación de la Escala Maslach Burnout Inventory (MBI). La EDO fue estandarizada en México con trabajadores mexicanos adultos y esta se da solamente en puntajes T. La confiabilidad de la escala se calculó con el procedimiento alfa de Cronbach con un índice de 0.89. La validez se obtuvo por medio de la modalidad concurrente que se calculó con variables sociodemográficas, laborales y psicosomáticas que menciona la literatura como indicadores o síntomas del *burnout*. La escala cuenta con 130 reactivos divididos en tres escalas para medir el desgaste ocupacional: la escala de agotamiento, la despersonalización y la insatisfacción de logro, las cuales representan las tres dimensiones del *burnout*.

3.2. Población y muestra.

En este apartado se mencionará la población de estudio y se mostrará el tipo de muestreo, esto es, el proceso que se utilizó para la selección de los sujetos a quienes se aplicaron los instrumentos de medición de las variables psicológicas relevantes en el presente estudio.

3.2.1. Delimitación y descripción de la población.

Para el estudio de las variables, es necesario contar con una población específica conformada por las características necesarias que pretende encontrar el

estudio. Se entiende por población al “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández y cols.; 2014: 174).

En el caso del presente estudio, la población se encuentra integrada por trabajadores de diversos departamentos. Los empleados cuentan con estudios que varían entre primaria y maestría, se cuenta con hombres y mujeres, con un nivel socioeconómico medio, de nacionalidad mexicana.

3.2.2. Proceso de selección de la muestra.

Debido a que la población de estudio cuenta con varias sucursales en la república mexicana, se determinó llevar a cabo un proceso de selección de muestra para la aplicación y análisis de las escalas de medición, por lo tanto, por cuestiones de tiempo y economía, se tomó una muestra de la población para agilizar el estudio.

Se conoce como muestra a el “subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández y cols.; 2014: 175).

Tomando en cuenta lo anterior, es necesario señalar que existen dos formas para seleccionar la muestra. Estos tipos de muestreo son los siguientes:

- Probabilística: a este tipo de muestra se le entiende como el subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.
- No probabilística: en este caso, la selección de los elementos se hace a juicio y consideración del investigador. Esta libertad para elegir la muestra depende de las características del estudio, del autor o de circunstancias externas al proceso.

Con base en lo anterior y considerando las características de la presente investigación, el permiso concebido por la empresa, el tiempo disponible de la investigadora, la cantidad de empleados en la organización y los recursos económicos, se optó por realizar un muestreo de tipo no probabilístico, el cual estuvo conformado por 53 empleados pertenecientes directamente al corporativo de suplementos nutricionales de la ciudad de Irapuato, Guanajuato, por lo tanto, la aplicación se realizó a todos los departamentos que conforman el corporativo, a excepción de las sucursales, ya que estas se encuentran en diversos estados de la República Mexicana.

Finalmente, es importante señalar, que este tipo de muestras según Hernández y Kerlinger (citados por Hernández y cols.; 2014) representan una importante desventaja para la generalización y extrapolación de los resultados obtenidos y por lo tanto, los resultados son aplicables exclusivamente a los sujetos seleccionados y no a la población a la que pertenecen, en este caso, los resultados obtenidos son únicamente aplicados al corporativo.

3.3. Descripción del proceso de investigación.

La idea de realizar la presente investigación, surge de la experiencia personal que vivió y observó la investigadora de la misma, al laborar a lo largo de dos años en la empresa de estudio. Debido a que se presentaban diversas actitudes negativas tanto de los empleados como de los directivos de la organización, la investigadora detectó la posible presencia de las variables de estudio, por lo que, una vez analizada la situación, se optó por realizar una indagación objetiva y a profundidad de los fenómenos que se estaban manifestando.

Por lo tanto, se procedió a platicar con una de las empleadas que tiene trato directo con los dueños de la empresa, con quien se planteó la idea de efectuar una investigación psicológica en la organización, a partir de la suposición de la existencia de las variables de acuerdo con lo apreciado.

A partir de esto, se determinó el planteamiento del problema, tal como lo requiere una investigación científica, iniciando con la premisa de la existencia de las variables en la organización y la relación entre ambas; de igual forma, se elaboraron los objetivos, tanto particulares como generales, los cuales abarcan teoría y aplicación de las técnicas de medición; la formulación de las hipótesis de trabajo y nula; la operacionalización de las variables, en donde se especificaron las pruebas a utilizar para la medición de las mismas; la justificación del estudio, en la que se expusieron los beneficios que obtendrían: la empresa, la población de estudio, la ciudadanía en general y estudiosos del tema.

Una vez que se establecieron estos puntos, se procedió a redactar el apartado referente al marco de referencia, en donde se describió a grandes rasgos la estructura de la empresa.

Posteriormente, se procedió a realizar la elaboración del marco teórico, es decir, los puntos en donde se abordaron teóricamente las variables de estudio, obteniendo como primer capítulo el estrés, el cual incluyó subtemas como los antecedentes del mismo, enfoques teóricos, definición, los estresores, moduladores del estrés, tipos de personalidad y los efectos negativos de este; de igual forma, en lo que respecta al capítulo 2, desgaste ocupacional, se revisaron los antecedentes del mismo, perspectivas teóricas, definiciones, componentes y desarrollo del *burnout*, fases y factores desencadenantes, estrategias de afrontamiento, medición del *burnout*, satisfacción y calidad de vida laboral, y la relación entre ambas variables.

Finalmente, se abordó en el presente capítulo 3, todo lo referente al proceso metodológico de la investigación, es decir, la descripción metodológica que incluye el enfoque cuantitativo que caracteriza a esta investigación, al igual que el tipo de investigación no experimental, el diseño transversal y un alcance correlacional. Asimismo, se procedió a delimitar y describir la población de estudio, para lo cual se realizó un muestreo no probabilístico de la población, en donde se tuvo que seleccionar a la muestra a consideración de la investigadora, esto debido al tiempo y disponibilidad de los empleados, eligiendo solamente a los que se encontraban en ese momento en la ciudad de Irapuato, Guanajuato.

En lo que respecta a las escalas de medición, la aplicación de estas se llevó a cabo por parte de la persona ya mencionada anteriormente, perteneciente a la empresa de estudio, la aplicación fue individual, mas no se realizó en un área tranquila o despejada de su ambiente laboral. En lo que respecta a la actitud de los empleados al contestar las escalas, algunos manifestaron curiosidad por saber los resultados que obtendrían y si se daría seguimiento a la investigación.

Una vez que se aplicaron las dos escalas de medición, se procedió a calificar los instrumentos de acuerdo con la estadística de la siguiente forma:

En el caso de la escala AMAS-A, se calculó el puntaje natural de cada una de las pruebas con la hoja autocalificable de la misma, estos índices se ingresaron a una hoja de Excel con el nombre, sexo y edad del empleado para facilitar el vaciado de los datos, los cuales se convirtieron en puntajes T para calificar de forma correcta la ansiedad manifiesta de las personas. Ya que se obtuvo el puntaje total de cada una de las subescalas, se calcularon las medidas de tendencia central, de dispersión y porcentaje de sujetos con puntajes altos en estrés, para posteriormente elaborar las gráficas correspondientes a cada una de las subescalas y puntajes bajos.

De igual forma, ya que se tuvieron las respuestas de la escala EDO, se procedió a calificar cada una de las pruebas con la plantilla indicada para este test. Los datos arrojados se vaciaron a una hoja de Excel. Ya con los datos finales, se procedió a calcular las medidas de tendencia central, de dispersión, porcentajes de sujetos con puntajes altos e índices de correlación, para finalmente elaborar las

gráficas correspondientes a cada una de las subescalas de desgaste ocupacional, porcentajes de puntajes altos e índices de correlación entre ambas variables: estrés y desgaste ocupacional.

Con los datos estadísticos de ambas variables, se pudo finalmente realizar la interpretación de los resultados tanto de forma individual, como en correlación entre las dos variables.

3.4. Análisis e interpretación de resultados.

Una vez concluido el encuadre metodológico, se procederá a realizar el análisis e interpretación de los datos encontrados.

En relación con la metodología científica, los resultados de la investigación se organizaron en tres categorías: estrés, indicadores psicológicos del desgaste ocupacional y finalmente la correlación entre las variables anteriores.

3.4.1. El estrés.

Una definición que la investigadora asumió como completa respecto a este tema, es aquella que establecen Ivancevich y Matteson, quienes conceptualizan al estrés como “una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es al mismo tiempo consecuencia de una acción,

situación o evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas o psicológicas” (Ivancevich y Matteson; 1985: 23).

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

En cuanto a la escala de inquietud/hipersensibilidad, se encontró una media aritmética de 48, entendiéndose como media, a la medida de tendencia central la cual establece el conjunto de datos dividida entre el número de medidas (Elorza; 2007).

También se obtuvo la mediana, que es el valor medio de un conjunto de valores ordenados, el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas (Elorza; 2007). 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 cuanto a esta escala, la moda fue de 39.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión, específicamente de la desviación estándar, la cual es la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones (Elorza; 2007). El valor obtenido en esta subescala es de 10.

Adicionalmente, en la escala de ansiedad fisiológica, se encontró una media de 53, una mediana de 55 y una moda de 39. La desviación estándar fue de 11.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés, se encontró una media de 52, una mediana de 51 y una moda 51. La desviación estándar fue de 9.

Por último, en la escala de ansiedad total, se obtuvo una media de 51, una mediana de 49 y una moda 43. La desviación estándar fue de 9.75.

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 la muestra investigada se encuentra en el rango normal de estrés, ya que en la escala de puntajes T, este rango se ubica entre los valores 40 a 60.

En función de la medida de dispersión denominada desviación estándar, se puede interpretar que los valores encontrados en la muestra investigada son homogéneos, es decir, se encuentran poco dispersos con respecto a la media encontrada.

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

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 9% de los sujetos se ubica por arriba del puntaje T 60; en la subescala de ansiedad fisiológica, el porcentaje es de 26%; mientras que en la de preocupaciones sociales/estrés es de 25%; el porcentaje de sujetos con puntaje T mayor a 60 en la escala de ansiedad total es de 15%. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

Los resultados mencionados anteriormente, muestran que son pocos los sujetos que manifiestan estrés en las subescalas de ansiedad. Llama un poco la atención la subescala de ansiedad fisiológica, ya que presenta mayor puntaje en la evaluación, sin embargo, sigue sin ser un dato preocupante.

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

Un concepto actual que satisface los requisitos del presente estudio, con respecto al desgaste ocupacional, es la propuesta por Maslach y Pines, quienes establecen, como se menciona en el capítulo 2 del presente estudio, que el desgaste ocupacional es “un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, escaso auto concepto, y pérdida del interés hacia los clientes por parte de los profesionales de las organizaciones de servicio” (referidos por Uribe; 2010: 2).

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

En escala de agotamiento se obtuvo una media de 56, una mediana de 57, una moda de 63 y una desviación estándar de 6.

De acuerdo con Uribe (2010), una de las características principales y manifestación obvia del síndrome de *burnout* es el agotamiento, debido a que es el que se presenta con más frecuencia, sin embargo, 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.

Asimismo, en la escala de despersonalización se obtuvo una media de 69, una mediana de 69, una moda de 72 y una desviación estándar de 7.

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, volviendo así llevaderas las demandas de trabajo. Este distanciamiento es una reacción directa del agotamiento, manifestándose como cinismo y conductas desinteresadas hacia los clientes o pacientes (Uribe; 2010).

Finalmente en la escala de insatisfacción de logro se obtuvo una media de 59, una mediana 57, una moda de 53 y una desviación estándar de 13.

Este indicador hace referencia al sentimiento de baja realización personal y a una evaluación negativa que hace el sujeto de sí mismo en cuanto a la habilidad de realizar su trabajo correctamente.

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 la muestra investigada, dentro de las tres subescalas de EDO, las de agotamiento e insatisfacción de logro, se encuentran en el límite de lo normal; mientras que la subescala de despersonalización, sobrepasa el puntaje normal. Esto revela que la muestra analizada presenta índices preocupantes de desgaste ocupacional, principalmente en la subescala mencionada.

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 30% de los sujetos se encuentra por arriba del puntaje T 60; en la escala de despersonalización, el porcentaje fue de 89% y finalmente, en la escala de insatisfacción de logro, el 45%. 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, arrojan la existencia de desgaste ocupacional que requiere de atención inmediata, ya que, aunque el indicador de agotamiento no es tan elevado, la insatisfacción de logro, pero principalmente la despersonalización, se manifiestan de forma preocupante.

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

Diversos autores han afirmado la relación que se da entre el desgaste ocupacional y el estrés. Tales son los casos de Rivera (2011) quien aplicó ambas escalas a policías pertenecientes a la Dirección de Seguridad Pública de Uruapan, Michoacán, en donde corroboró la hipótesis de trabajo referente a la escala de despersonalización, al señalar la correlación significativa entre esa variable y el estrés. Por otra parte, Rodríguez cita, desde la perspectiva psicosocial que “el *burnout* no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico que surgen de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de ellos” (citado por Cascio y Guillén; 2010: 196).

En la investigación realizada en la empresa de suplementos nutricionales, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, existe un coeficiente de correlación de 0.25 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson.

Esto significa que entre el estrés y la escala de agotamiento existe una correlación positiva débil, no significativa, esto de acuerdo con la clasificación de correlación que plantean Hernández y cols. (2014).

Para conocer la relación que existe entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, se obtuvo la varianza de factores comunes (r^2), donde mediante un porcentaje se indica el grado en que las variables se encuentran correlacionadas. Para obtener esta varianza, se eleva al cuadrado el coeficiente de correlación obtenido mediante la “r” de Pearson (Hernández y cols.; 2014).

El resultado de la varianza fue de 0.06, lo que significa que entre el estrés y la escala de agotamiento hay una relación del 6%.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.08, de acuerdo con la prueba de “r” de Pearson. Esto significa que entre el estrés y la escala mencionada, existe una ausencia de correlación.

El resultado de la varianza de factores comunes (r^2) fue de 0.01, lo que significa que entre el estrés y la escala de despersonalización hay una relación del 1%.

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro, existe un coeficiente de correlación de 0.16 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Esto indica que entre dichas características existe una correlación positiva débil, no significativa.

El resultado de la varianza de factores comunes (r^2) fue de 0.03, lo que significa que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una relación del 3%.

Es importante señalar que una correlación se considera significativa cuando la relación entre variables es de al menos el 10%. Los resultados obtenidos en cuanto a los niveles de correlación entre escalas, se muestran en el anexo 5.

En función de lo anterior, se puede afirmar que el nivel de estrés no se relaciona de forma significativa con los indicadores del desgaste ocupacional.

Por lo tanto, se confirma la hipótesis nula, que afirma que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional no se correlacionan estadísticamente de forma significativa con el estrés en los empleados de la empresa de suplementos nutricionales de Irapuato, Guanajuato.

CONCLUSIONES

En el presente estudio, se lograron cubrir los objetivos que orientaron al desarrollo de las investigaciones, tanto de carácter teórico-conceptual, como de campo.

Los objetivos particulares teóricos 1,2 y 3, referidos a la descripción de la naturaleza del fenómeno denominado estrés, se cubrieron de manera suficiente en el capítulo teórico número 1.

En cuanto a los objetivos 4,5 y 6, relacionados con el desgaste ocupacional, en donde se habló de la importancia de tal concepto, de sus causas y efectos en el desarrollo de la vida de las personas, se lograron en el desarrollo del capítulo teórico número 2. Los principales conceptos, así como los desarrollos teóricos referidos a esta variable, fueron expuestos con la profundidad requerida por un informe de investigación.

Por otro lado, el objetivo referido a la medición del estrés, se cubrió de forma satisfactoria con la aplicación del test psicométrico denominado Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS-A).

Asimismo, el objetivo que establece la evaluación de la variable denominada desgaste ocupacional, se alcanzó con la prueba estandarizada Escala de Desgaste

Ocupacional (EDO), la cual fue descrita, al igual que la anterior, en el subcapítulo técnicas e instrumentos de medición.

El hecho de haber cubierto los objetivos particulares anteriores, permitió alcanzar el objetivo general del presente estudio, es decir, fue factible determinar la relación entre las dos variables de interés para la investigadora.

Como aspecto relevante de los resultados obtenidos, se puede decir que en la variable denominada estrés, se encontró que hay un grado de estrés dentro de lo normal en la población de estudio.

Con respecto a la segunda variable del presente estudio, es decir, desgaste ocupacional, los resultados indican que la muestra presenta evidencia de niveles altos en las tres subescalas de desgaste ocupacional, particularmente y de forma preocupante, en la subescala de despersonalización.

Finalmente, es posible sostener que no existe correlación entre las variables, y de acuerdo con la teoría establecida, se puede mencionar que los empleados están en un nivel de desgaste ocupacional preocupante, ya que, aunque los resultados de la escala AMAS-A arrojaron datos bajos de ansiedad, se puede determinar que la población supera la ansiedad, presentándose ya en un nivel crónico imperceptible para la población, tal como lo menciona la literatura psicológica.

Con la información anterior mencionada, es preciso hacer la recomendación de reestructurar la organización en general en todos los departamentos, la implementación de un departamento de recursos humanos, la existencia de manuales de procesos, perfiles de puesto, aplicación de técnicas de relajación, capacitación y dinámicas de sensibilización hacia lo que es el servicio al cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- Cascio Pirri, Andrés; Guillén Gestoso, Carlos (Coords.). (2010)
Psicología del trabajo.
Editorial Ariel. Barcelona.
- Elorza Pérez-Tejada, Aroldo. (2007)
Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y la salud.
Editorial Cengage Learning. México.
- Fontana, David. (1992)
Control del estrés.
Editorial Manual Moderno. México.
- Guillén 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.
(2014)
Metodología de la investigación.
Editorial McGraw-Hill. México.
- Ivancevich, John; Matteson, Michael. (1985)
Estrés y trabajo.
Editorial Trillas. México.
- Lazarus, Richard S.; Lazarus, Bernice N. (2000)
Pasión y Razón: la comprensión de nuestras emociones.
Editorial Paidós. España.
- Martínez Bravo, Mauricio. (2011)
Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores de enfermería del Hospital General de Uruapan.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.
Uruapan, Michoacán, México.
- Medina Calderón, Ángel Jesús. (2012)
Relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en Cinépolis Uruapan.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.
Uruapan, Michoacán, México.
- Palmero, Francesc; Fernández, Enrique; Chóliz, Mariano. (2002)
Psicología de la motivación y la emoción.
Editorial McGraw-Hill. España.

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

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

Rivera Verdín, Selene. (2011)
Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los oficiales de la
Dirección de Seguridad Pública de Uruapan, Michoacán.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C.
Uruapan, Michoacán, 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, Cherly; 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

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

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

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

Recuperado de

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

Granda Carazas, Eloy. (2006)

“La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento académico”.

Recuperado de

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

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

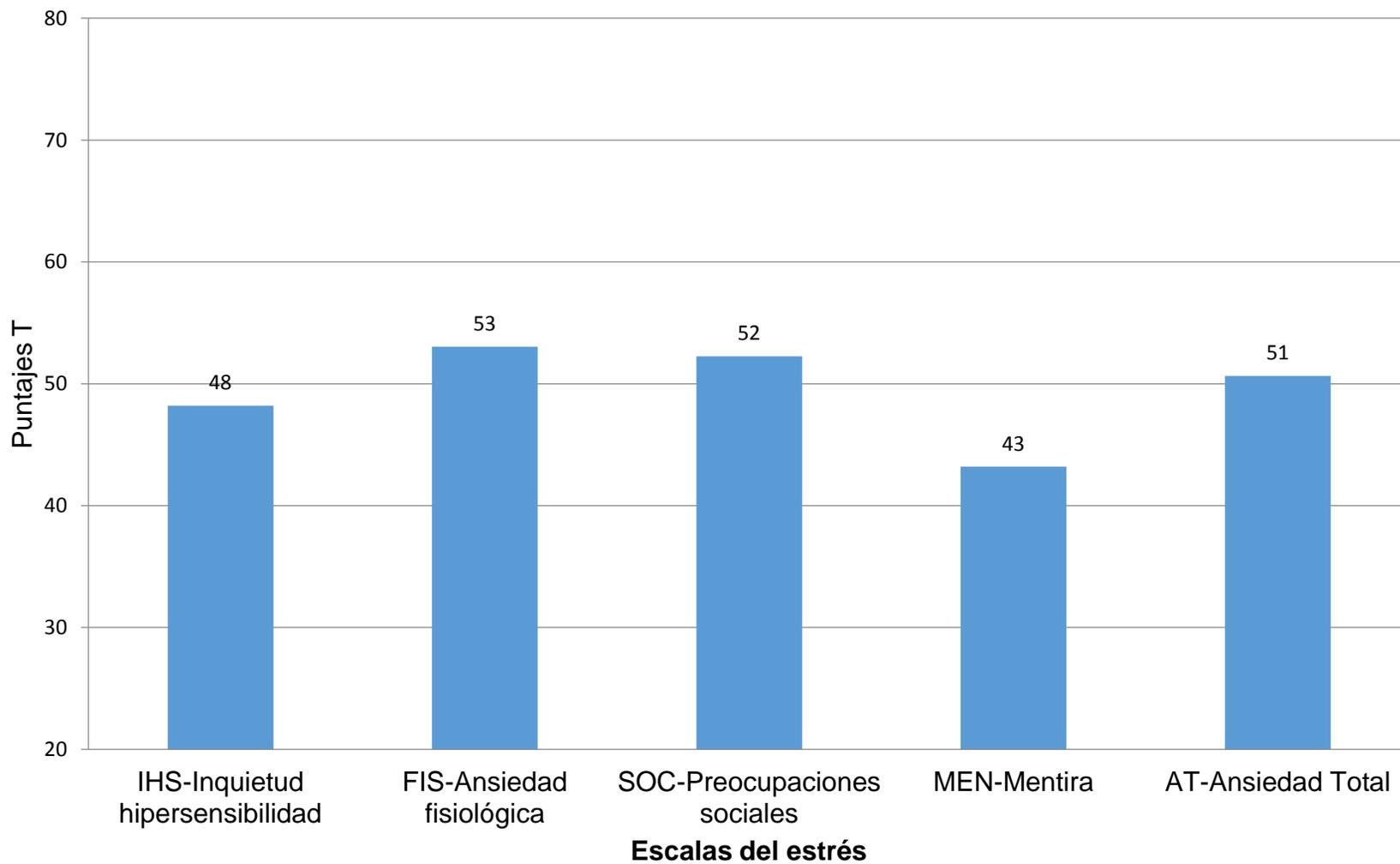
“Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social”.

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

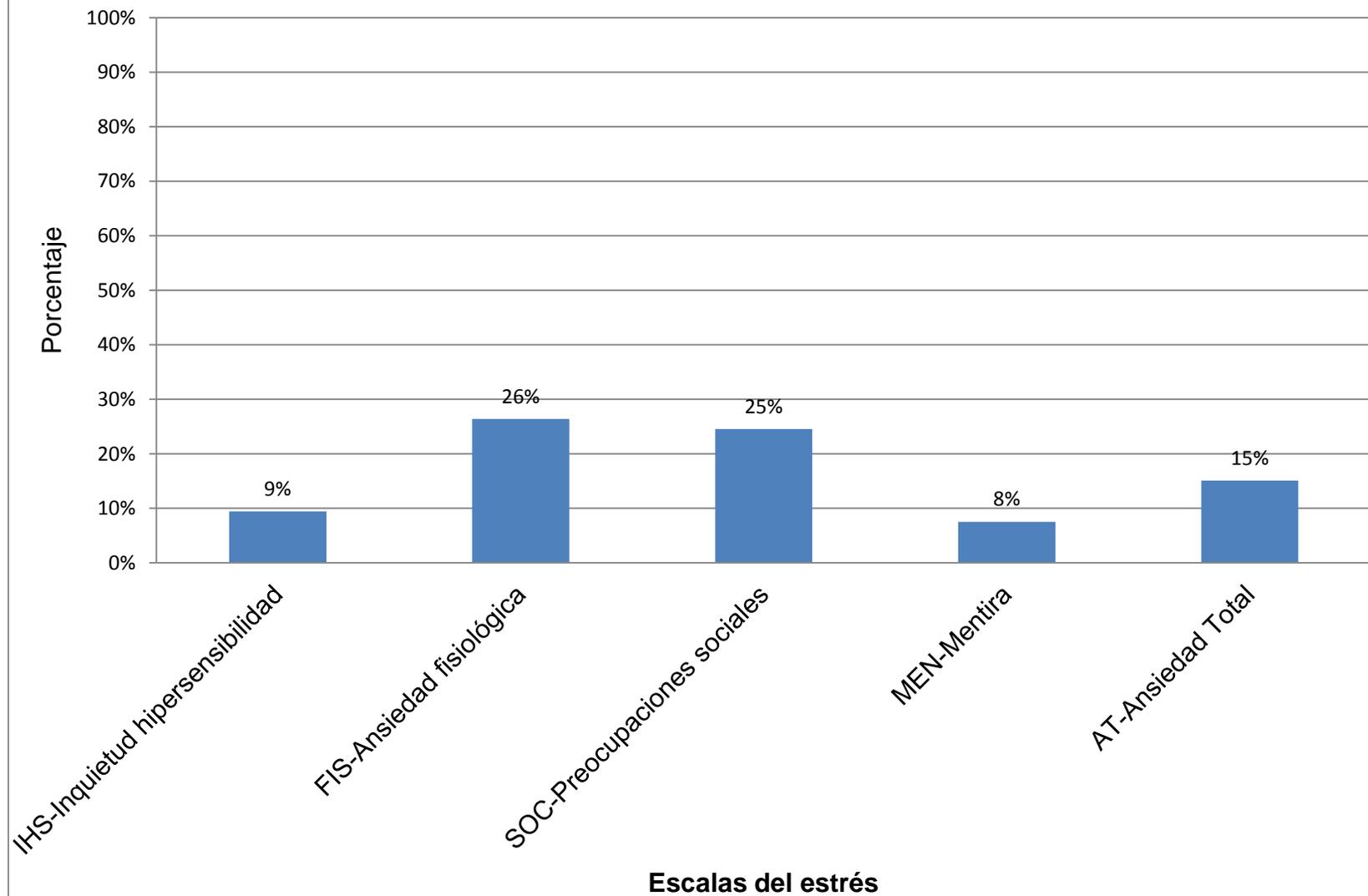
Universidad de Oviedo, España. Recuperado de

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

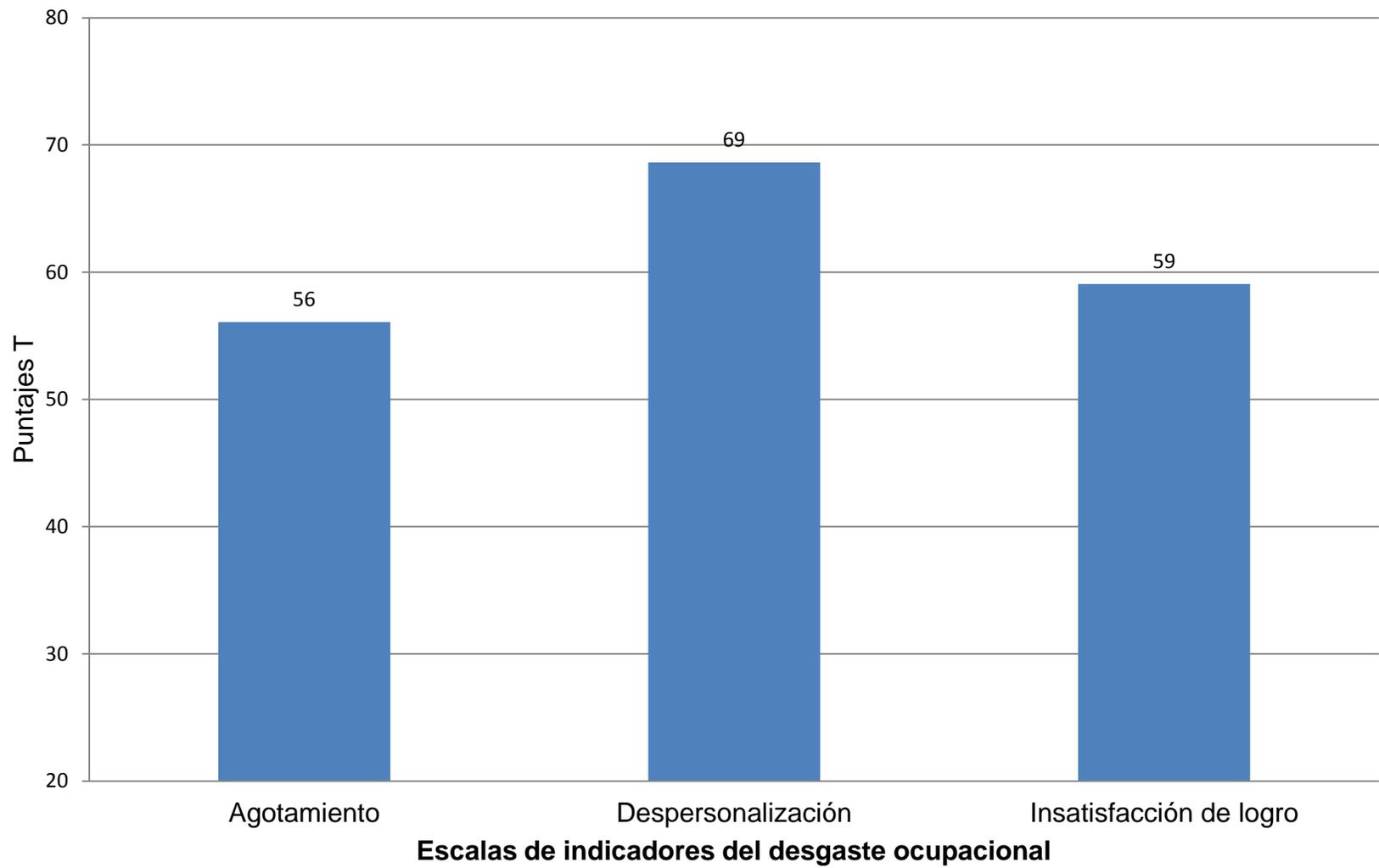
ANEXO 1
Media aritmética de las escalas del estrés



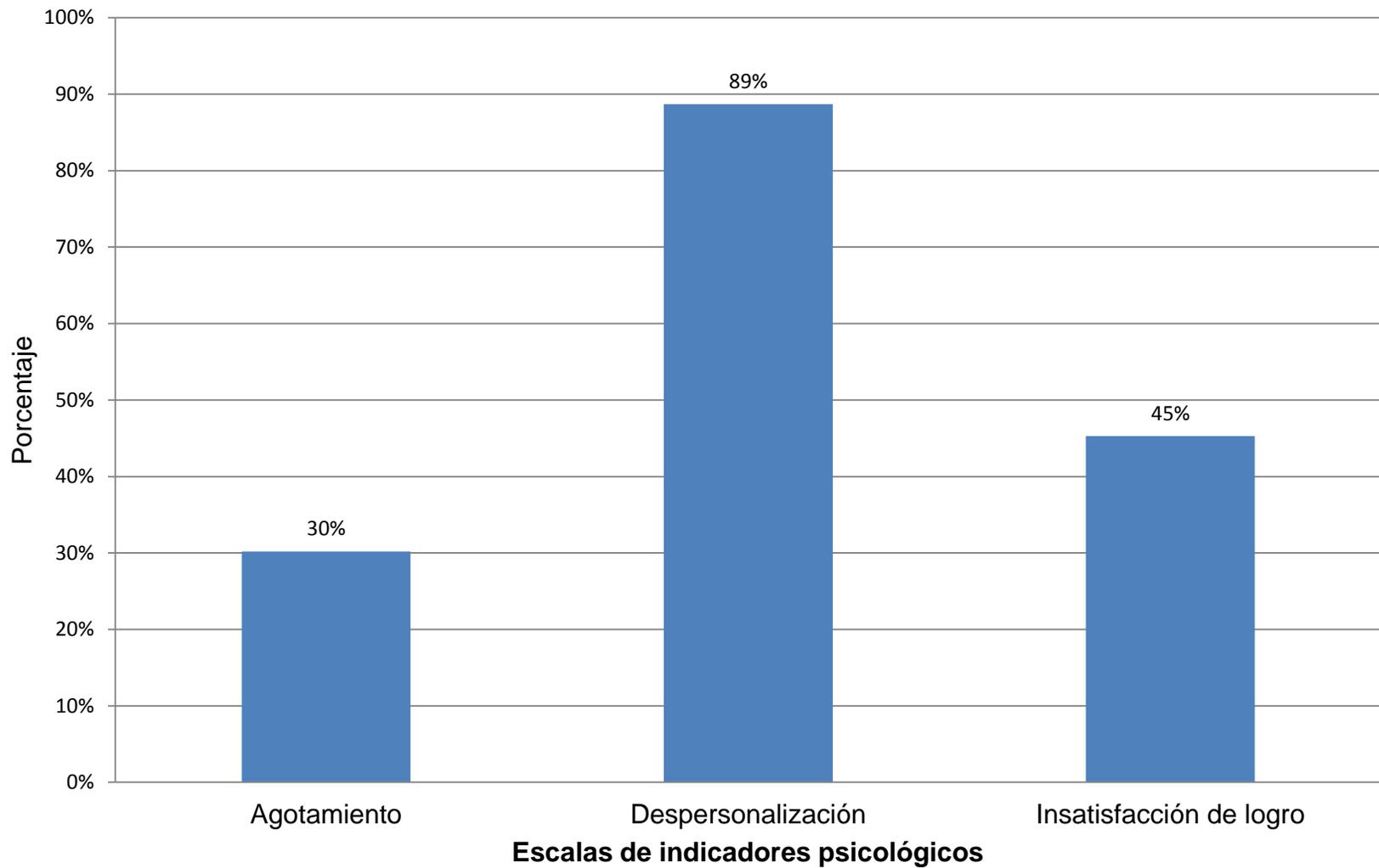
ANEXO 2
Porcentaje de sujetos con puntajes altos en el estrés



ANEXO 3
Media aritmética de los indicadores del desgaste ocupacional



ANEXO 4
Porcentaje de sujetos con puntajes altos en indicadores psicológicos del desgaste ocupacional



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

