



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

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

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESGASTE
OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE AVO-KING, DE
URUAPAN, MICHOACÁN.**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

Miriam Anaya Calvillo

Asesor: Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos

Uruapan, Michoacán, 16 de marzo de 2016.



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

Agradezco a mis papás, Herminia y Rubén, que me brindaron su apoyo en todo momento para que cursara mi carrera; a mis hermanas, porque de ellas he aprendido a crecer, y a mis cinco sobrinos, que quiero mucho.

A mis asesores, por el aprendizaje, la paciencia y los momentos agradables que me hicieron pasar. Gracias por todo, Licenciados Zalapa y Chuy.

DEDICATORIAS

Dedico este trabajo, principalmente a mi esposo Alberto, quien me motivó a terminar exitosamente mis estudios. Gracias por todo tu apoyo y el tiempo que dedicaste ayudándome.

A mi hijo, Tristan que es el motor que me impulsa a ser una mejor persona y dar todo para llegar a ser la mamá que merece. Gracias mi niño por enseñarme lo que es el amor incondicional.

Los amo Alberto y Tristan.

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes.....	1
Planteamiento del problema.....	5
Objetivos.....	7
Hipótesis.....	8
Operacionalización de las variables.....	8
Justificación.....	9
Marco de referencia.....	10

Capítulo 1. El estrés.

1.1. Antecedentes históricos del estrés.....	13
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés.....	17
1.2.1. Estrés como estímulo.....	18
1.2.2. Estrés como respuesta.....	19
1.2.3. Estrés como relación persona – entorno (enfoque interaccionista).....	20
1.3. Los estresores.....	21
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.....	25
1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés.....	25
1.5. Los moduladores del estrés.....	26

1.5.1. El control percibido.....	28
1.5.2. El apoyo social.....	29
1.5.3. El tipo de personalidad; A/B.....	31
1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos.....	33
1.6. Los efectos negativos del estrés.....	34

Capítulo 2. Desgaste ocupacional (*burnout*).

2.1. Marco conceptual.....	36
2.1.1. Antecedentes históricos del concepto.....	37
2.1.2. Perspectivas teóricas.....	38
2.1.3. Definiciones.....	40
2.2. Componentes del desgaste ocupacional.....	42
2.3. Desarrollo del <i>burnout</i>	44
2.3.1. Fases del <i>burnout</i>	45
2.3.2. Factores desencadenantes.....	46
2.4. Estrategias de afrontamiento.....	50
2.4.1. Intervención organizacional.....	51
2.4.2. Estrategias personales.....	53
2.5. Medición del <i>burnout</i>	55
2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral.....	56
2.7. Calidad de vida en el trabajo.....	59
2.8. Estrés y desgaste ocupacional.....	62

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1. Descripción metodológica.....	65
3.1.1. Enfoque cuantitativo.....	65
3.1.2. Investigación no experimental.....	68
3.1.3. Diseño transversal.....	68
3.1.4. Alcance correlacional.....	69
3.1.5. Técnicas de recolección de datos.....	71
3.2. Población y muestra.....	73
3.2.1. Delimitación y descripción de la población.....	73
3.2.2. Proceso de selección de la muestra.....	74
3.3. Descripción del proceso de investigación.....	75
3.4. Análisis e interpretación de resultados.....	77
3.4.1. Nivel de estrés presentado en AVO-KING, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán.....	77
3.4.2. Indicadores del desgaste ocupacional.....	81
3.4.3. Relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional.....	83
Conclusiones.....	86
Bibliografía.....	89
Mesografía.....	91
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se analiza la relación que existe entre los niveles de estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores de AVO-KING, S.A. de C.V., en Uruapan, Michoacán. Para lograr este estudio, es importante definir lo que es el estrés y el desgaste ocupacional, de lo cual se hablará a continuación.

Antecedentes

Se dice que el vocablo estrés proviene de la física y la arquitectura, representa un concepto que referencia a la fuerza que es aplicada a un objeto en particular, lo cual ocasiona que se rompa o se deforme. En cuanto a la reacción que presenta un ser humano ante la presencia de estrés, puede variar entre cada caso, ya que depende de la situación que se manifieste en el contexto y de los recursos individuales de afrontamiento.

Para el fisiólogo canadiense Selye (citado por Palmero y cols.; 2002) el estrés ha sido entendido como:

1. Reacción o respuesta del individuo, referida a los cambios fisiológicos, psicológicos y conductuales.
2. Estímulo, la incitación que provoca la reacción de estrés.
3. Interacción entre el estímulo y la respuesta del individuo hacia el estrés.

Con base a lo anterior, se puede decir que el estrés es producido como una consecuencia o reacción, tanto fisiológica como psicológica, en una persona, ante un estímulo del medio ambiente que se haya presentado.

La reacción que tenga el ser humano ante un estímulo estresante, va a depender de los recursos de afrontamiento que posea frente a las demandas del medio ambiente que lo rodea, ya sea laboral, familiar o social. La persona debe prepararse para dar la respuesta más adecuada a tal circunstancia.

Por otro lado, si la demanda a la cual está sometido el individuo es excesiva, este presentará como consecuencia reacciones emocionales negativas, de las cuales las más destacadas son la ansiedad, la ira y la depresión.

Por lo general, se asocia el estrés con la ansiedad, ya que estas condiciones son reacciones emocionales que se caracterizan porque en ambas se presentan reacciones fisiológicas, sin embargo, en el momento de estudiar cada reacción, se encuentra que son diferentes; por un lado, el estrés es una reacción que busca adaptarse al medio, mientras que la ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza, que se presenta primero en la presencia del estrés.

Por otra parte, el desgaste ocupacional (*burnout*) es un término que fue descrito por primera vez por Freudenberg, en 1974, y que despertó gran interés. A partir de esto se dieron a conocer publicaciones y monografías relacionadas con el tema (citado por Moreno y cols.; 1991). El término hace referencia a un tipo de estrés

laboral e institucional generado en profesiones caracterizadas por una relación constante y directa con otras personas, más aún, en las que mantienen una relación de ayuda, como médicos, enfermeras, policías, además de aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del propio trabajo.

Hablando sobre las causas que originan el desgaste ocupacional, varios autores muestran diversas razones que lo causan, como Einsiedel y Tully, entre ellas se destaca el aburrimiento y el estrés, según Pines, Aronson y Kafry. Para Crase, en cambio, las causas son las crisis en el desarrollo de la carrera profesional y las pobres condiciones económicas, mientras que para Weiskopf, es la sobrecarga de trabajo y la falta de estimulación (citado por Cascio y Guillén; 2010).

En algunas de las investigaciones que se han llevado a cabo, sobresalen los estudios realizados a finales de los setenta y principios de los ochenta; se añadieron a las investigaciones anteriores las dimensiones claves del fenómeno del *burnout*, como es el cansancio emocional, definido como desgaste y pérdida de energía, agotamiento y fatiga; esto puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambas modalidades. Otra dimensión es la despersonalización, que pone de manifiesto un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, acompañado de irritabilidad y la pérdida de motivación hacia sí mismo.

Existe una tercera dimensión, independiente a las anteriores, que consiste en la baja realización personal, la cual supone una serie de reacciones negativas hacia uno mismo en cuanto a su persona y su trabajo típicas en la depresión, como son:

pobre autoestima, baja moral, incapacidad para afrontar situaciones de presión y aislamiento, el evitar relacionarse con otras personas en la vida cotidiana, incluyendo la actividad laboral.

Este modelo fundamentado por Maslach y Jackson, considera el desgaste ocupacional (*burnout*) como una respuesta emocional y las situaciones laborales como antecedentes del mismo.

Se han llevado a cabo diversas investigaciones acerca del estrés, específicamente laboral en este caso, una de ellas la realizó la Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999). Su estudio sobre el estrés laboral llegó a una conclusión que el 28% de los europeos padecen de estrés y el 20% de *burnout* (desgaste ocupacional), siendo los sectores más afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia.

Asimismo, se llevó a cabo una investigación acerca de la relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional que existe en los elementos de la policía municipal, elaborada por Castillo (2011) en la ciudad de Uruapan, Michoacán, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Se aplicó una prueba para determinar el nivel de estrés y otra para el desgaste ocupacional. Como resultado, se encontró que entre el estrés y el agotamiento hay una relación del 13% así pues, se pudo corroborar que existe una relación

significativa entre el estrés y el agotamiento en los policías municipales de Uruapan, Michoacán.

En la población a estudiar, trabajadores de AVO-KING de Uruapan, Michoacán, se han venido presentando diversas situaciones que indican la presencia de estrés en todo el personal, principalmente en los puestos de mayor responsabilidad, lo cual afecta en la correcta realización de cada una de sus actividades laborales correspondientes; se puede mencionar que el principal es el desgaste ocupacional que existe en la empresa, ya que trabajan largas jornadas laborales durante periodos donde el trabajo es abundante y desgastante.

Por lo mencionado anteriormente, acerca de la situación de la empresa referida, se considera que es importante realizar la presente investigación.

Planteamiento del problema

En la actualidad, hablar de estrés se ha convertido en un tema muy importante, ya que es una reacción fisiológica y psicológica que ha venido afectando a gran parte de la población, principalmente en la elaboración de actividades cotidianas.

Por otro lado, también es relevante hablar sobre el desgaste ocupacional, que se presenta en gran medida en las personas que invierten la mayor parte de su tiempo ocupándose en diversas actividades, primordialmente laborales.

De acuerdo con lo anterior, se puede suponer que existe una relación significativa entre la presencia de estrés y el desgaste ocupacional en las personas que mantienen una vida muy ocupada.

Se han realizado varios estudios sobre el estrés y el desgaste ocupacional, sin embargo, aún falta mucho que conocer acerca de si existe o no relación entre los fenómenos anteriormente mencionados.

Por tal motivo, se lleva a cabo una investigación donde se hable de la probable relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional, estudiado en los trabajadores de la procesadora de aguacate AVO-KING, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán. Con base a lo conocido sobre la empresa, se sugiere hacer un estudio de esta índole, ya que anteriormente no se ha realizado una investigación de este tipo y como consecuencia, esto ayudará para que posteriormente, de acuerdo con los resultados, se tomen las mejores decisiones acerca del manejo del personal.

Finalmente y con base en lo anterior, se quiere llegar a responder la siguiente pregunta de investigación: ¿existe relación significativa entre el estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores de AVO-KING, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán?

Objetivos

A continuación se presentan los objetivos, los cuales se pretende cumplir de manera satisfactoria.

Objetivo general

Analizar la relación que existe entre el nivel de estrés y el grado en que se presentan los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, en la empresa AVO-KING, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares

1. Definir el concepto de estrés.
2. Analizar los principales enfoques teóricos que abordan el fenómeno del estrés.
3. Determinar el concepto de desgaste ocupacional.
4. Analizar algunos enfoques teóricos de desgaste ocupacional.
5. Describir los principales indicadores del desgaste ocupacional.
6. Medir el nivel de estrés que se presenta en los trabajadores de AVO-KING, S.A. de C.V.
7. Cuantificar el nivel de los indicadores del desgaste ocupacional en la población de estudio.

Hipótesis

La realidad esperada sobre el fenómeno de estudio, se plasmó en las siguientes explicaciones tentativas.

Hipótesis de trabajo

Existe una relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los trabajadores de AVO-KING, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis nula

No existe una relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los trabajadores de AVO-KING, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán.

Operacionalización de las variables

La variable estrés se midió con la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS) para personas de 18 a 59 años. Esta herramienta está diseñada para medir los niveles de ansiedad que presentan las personas adultas en su vida cotidiana, fue diseñada por Reynolds y cols. (2007).

Los autores mencionan que la ansiedad es el principal indicador de la presencia de estrés en el individuo, en este caso, se aplicó en personas adultas, que fueron los trabajadores de la procesadora de aguacate AVO-KING, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán.

Para cuantificar la variable del desgaste ocupacional, se utilizó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EDO), elaborada por Jesús Felipe Uribe Prado (2010), la cual evalúa el desgaste ocupacional mediante tres subescalas.

Es una prueba considerada válida y confiable aceptada por la comunidad científica de la psicología.

Justificación

La presente investigación tiene como finalidad examinar la relación entre los niveles de estrés y el desgaste ocupacional que se presenta en los trabajadores de AVO-KING, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán.

Al llevar a cabo el presente estudio, el principal beneficio será para la población a la cual se examinó, ya que al obtener los resultados, los encargados de la empresa pueden darse cuenta de la importancia que tiene el que los empleados trabajen demasiadas horas sin descanso, ya que esto trae como consecuencia la

presencia de un alto nivel de estrés y a su vez, genera distracción y la realización inadecuada de sus actividades laborales.

De igual manera, los resultados permiten que se tomen las mejores decisiones para que este fenómeno disminuya o en el mejor de los casos, no siga manifestándose.

En cuanto a los beneficios que traerá al campo de la psicología, serán relevantes, ya que es una investigación que aporta nuevos conocimientos acerca de la relación del estrés y desgaste ocupacional en una población en la que no se ha llevado a cabo ningún estudio de esta índole, de tal manera sus resultados serán novedosos para otros investigadores y para la psicología.

Finalmente, el estudio a realizar se relaciona directamente con el campo de trabajo del psicólogo, ya que este tiene la facultad de intervenir aportando sus conocimientos con base a los resultados que arroje la presente investigación.

Marco de referencia

La presente investigación se llevó a cabo en la procesadora de aguacate AVO-KING, S.A. de C.V., ubicada en la calle Agustín Arriaga Rivera #674, en la colonia Guadalupe Victoria, en Uruapan, Michoacán. Esta empresa se dedica a la elaboración de productos derivados del aguacate como son: guacamole, pulpa de

aguacate y mitades de aguacate, así como congelados en diversas presentaciones; actualmente se está trabajando en la elaboración de salsa y bebida de aguacate.

La institución cuenta con 153 trabajadores, su misión y visión son las siguientes:

- Misión: “somos una empresa que elabora productos derivados del aguacate con calidad e inocuidad, satisfaciendo todas las necesidades de nuestros clientes a través de su equipo humano de trabajo”.
- Visión: “incursionar en nuevos mercados de alimentos y posicionarnos como una empresa, líder ofreciendo productos de aguacate con calidad e inocuidad”.

La empresa anteriormente tenía el nombre de PAF. Después de 21 años de trabajo cerró sus puertas y se reabrió con una nueva razón social: AVO-KING, S.A. de C.V. Es una empresa joven, que ya cuenta con tres años en los que se ha consolidado en mercados nacionales e internacionales principalmente, exportando sus productos a Estados Unidos, Francia, Reino Unido, Holanda, Israel, Dinamarca, Suecia, Nueva Zelanda, Japón y Emiratos Árabes Unidos; en el mercado nacional comercializan en Monterrey, Distrito Federal y Cancún.

La empresa cuenta con 11 oficinas, un comedor, cinco cuartos de maduración, almacén, cuarto de máquinas, laboratorio de microbiología y de fisicoquímicos,

congelador, nave de producción, área de recepción de aguacate, cuatro áreas verdes y cuatro espacios de baño y vestidores.

En la actualidad, es una institución que constantemente está buscando introducirse en nuevos mercados nacionales y extranjeros, elaborando nuevos productos y mejorando la calidad de los que ya venden. También tratan de actualizarse, mediante la capacitación que se brinda a todo el personal de acuerdo con sus áreas de trabajo.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

En el presente capítulo se hablará sobre el tema de estrés, lo cual abarca desde sus antecedentes históricos, principales enfoques teóricos, los estresores, los procesos del pensamiento que generan el estrés y los efectos negativos que se presentan ante la presencia de dicho fenómeno.

1.1. Antecedentes históricos del estrés

Para conocer acerca de un tema en específico, es importante partir desde los inicios, esto es, cuando se ha comenzado a indagar acerca de tal estudio, por ello se toman como inicio los antecedentes del estrés.

Selye (citado por Palmero y cols.; 2002) hace referencia a que la palabra estrés proviene del latín *stringere*, que tiene como significado presionar, comprimir u oprimir. Después de un tiempo esta definición fue usada en la física y la metalurgia, para hacer referencia a la fuerza que es aplicada a un objeto y mediante lo cual es posible romperlo o deformarlo. Este mismo significado se toma en el ámbito de la salud y hace referencia a una alteración que se presenta en el adecuado funcionamiento físico y mental de las personas.

Haciendo referencia a lo anterior, se puede comprobar que el estrés se ha venido presentando en el ser humano desde que este es un organismo pensante. En

tiempos pasados, era muy común que las personas experimentaran situaciones de estrés, ya que en el momento que salían en busca de alimentos, era común encontrarse con situaciones de peligro, por ejemplo ante un animal; en ese momento, la persona experimentaba reacciones físicas y mentales originadas por el estrés que le causaba ese peligro al que se veía expuesto, su vida dependía así de la reacción que fuera capaz de presentar.

Robert Hooke (citado por Sánchez; 2007) llevó a cabo una investigación para ayudar a los ingenieros a buscar la mejor manera de construir puentes que fueran resistentes ante las adversidades del tiempo, para evitar que se derribaran a pesar de tener demasiada carga. El análisis que desarrolló Hooke fue fundamental para la manera de definir la tensión en fisiología, psicología y sociología. El estrés se convirtió en el término para definir la exigencia que tiene el entorno sobre un sistema biológico, social o psicológico, que guarda semejanza con la carga que un puente es capaz de soportar.

Este investigador también se interesó en las características principales que presentaban los metales, que los hacen vulnerables a la deformación o destrucción como resultado de una carga. Menciona que el hierro es un metal suave, flexible y fácil de trabajar, se dobla pero no se rompe; pero al ser fundido, se torna duro y quebradizo y se rompe con facilidad. Llegó así a la conclusión de que para poder soportar una carga, es necesario contar con los materiales adecuados para soportarla. Esto fue relacionado por los psicólogos con la capacidad que tienen las

personas para soportar la carga del estrés; en el caso de las personas, se utiliza la palabra resistencia o por lo contrario, vulnerabilidad.

En otra perspectiva, Claude Bernard, médico francés que llevó a cabo diversas investigaciones, llegó a la conclusión de que los seres humanos poseen por naturaleza, mecanismos para afrontar cualquier afectación externa que se les presente, decía que era cierto que todo organismo podía ser afectado por acontecimientos del medio ambiente, pero que este contaba con la capacidad de mantener una estabilidad que lo ayudaba a seguir adelante (retomado por Sánchez; 2007).

Se puede asumir que la investigación presentada, hace referencia a la relación que existe entre el ambiente externo y los mecanismos biológicos internos que posee el ser humano.

De este modo, Bernard considera que una característica de vida es la adaptación al cambio, haciendo referencia a que la base de la salud es el logro de un organismo para mantener su equilibrio y a falta de este, se presenta la pérdida de la salud.

Un seguidor de Bernard fue Walter Bradford Cannon, quien comenzó a utilizar el término homeostasis, demostrando que el cuerpo se podía adaptar para enfrentarse a peligros extremos muy significativos. En 1922, Cannon propuso el término homeostasis para hacer referencia a los procesos fisiológicos coordinados

que presenta el ser humano ante una situación amenazante, los cuales preparan al organismo para reaccionar de manera defensiva.

El estudio del estrés de modo científico, lo inició Hans Selye, (citado por Sánchez; 2007) quien identificó una reacción inespecífica, fisiológica, adaptativa frente a cualquier impacto en el organismo, causante de provocar diversas variaciones de tipo endócrino, a esta reacción la llamó “síndrome general de adaptación”; tiempo después, en la Organización Mundial de la Salud, se definió el estrés como “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y al estímulo que causa el estrés se le llamo “estresor”. De esta manera, se determinó que la reacción que muestra un ser humano es en realidad una preparación natural del organismo para enfrentar o huir ante un estresor, sus reacciones son principalmente fisiológicas.

Otro punto importante es que el estrés se ha venido presentado a lo largo de la historia, como en la Primera Guerra Mundial, en la cual las crisis que se presentaban eran explicadas desde una perspectiva neurológica en lugar de una psicológica. Es en la Segunda Guerra Mundial cuando se muestra un mayor interés en el estrés, ya que los soldados se “desmoronaban” durante los combates, a esta crisis la llamaban “fatiga de combate” o “neurosis de guerra” lo que implicaba que fuera explicado por la psicología (Lazarus y Lazarus; 2000).

Su preocupación por la presencia de estrés en los soldados era porque estos se sentían desmoralizados, se escondían del enemigo y no disparaban sus propias

armas. También era de su interés saber cómo reclutar a soldados capaces de reaccionar ante situaciones de estresantes. Para ello se tendrían que elaborar diversas investigaciones, en las cuales Lazarus participó.

Después de la Segunda Guerra Mundial, se descubrió que el estrés también se presentaba en las actividades de la vida cotidiana, como el matrimonio, la escuela, el trabajo, entre otras y no solo en los combates militares, estas experiencias eran causantes de ocasionar aflicciones psicológicas.

A partir de esto, se determina que la presencia de estrés es fundamental en todo ser humano, ya que este fenómeno moviliza al organismo para enfrentar situaciones que se presenten a lo largo de la vida, se notó así que el estrés no es del todo negativo.

1.2. Tres enfoques teóricos del estrés

Existen diversas formas para conceptualizar el estrés. A continuación se hablará de tres principales:

1. Como estímulo.
2. Como respuesta.
3. Como interacción persona-ambiente.

1.2.1 Estrés como estímulo

El estrés como estímulo se refiere a que este se presenta como un fenómeno externo que afecta al ser humano, sin tomar en cuenta los aspectos individuales y las experiencias que cada persona puede presentar.

En el siglo V a.C., Hipócrates (citado por Travers y Cooper; 1996) creía que el entorno era el factor que condicionaba las características de la salud y la enfermedad. Refiriéndose a que la presencia de cualquier estímulo ambiental molesto, repercute en el individuo de una forma disruptiva, la cual obliga al organismo a reaccionar ante esta tensión, esta se presentará de acuerdo con el nivel y la fuerza de tensión que la persona perciba, la cual puede ser física o emocional.

Fisher (citado por Travers y Cooper; 1996), asume que el estrés es una condición ambiental física o psicológica.

Las características de este enfoque se centran en identificar los estímulos estresantes como: presiones ambientales, sociales, psicológicas, físicas, económicas y los desastres naturales. En consecuencia, se intenta medir los estresores determinando el grado de afectación de cada estímulo (Holmes y Rahe, citados por Travers y Cooper; 1996).

Así, cada persona cuenta con un nivel de tolerancia ante el estrés, que puede ser sobrepasado, al grado de que esto le provoque algunos daños temporales o permanentes, ya que el individuo siempre está expuesto a situaciones estresantes durante toda su vida.

1.2.2. Estrés como respuesta

En cuanto al estrés como respuesta, hace referencia a la reacción que tiene una persona ante un estímulo amenazador o estresante, Fisher menciona que “se puede deducir que una persona se ha visto expuesta a condiciones estresantes si manifiesta indicios de tensión”(citado por Travers y Cooper; 1996: 29). El estar bajo presión es un término que se presenta para identificar los efectos que tiene el estrés en el individuo. Las respuestas que el ser humano tiene ante el estrés, se pueden dar en tres niveles: psicológico, fisiológico y conductual. Es oportuno hacer referencia a que estos están interrelacionados.

Hans Selye (citado por Fontana; 1992) se dedicó a centrar la atención de médicos y psicólogos en los efectos del estrés, hizo reconocer el síndrome de adaptación general como modelo de la respuesta y reacción que presenta cada individuo ante un estímulo externo. A partir de ello determinó tres fases:

1. Reacción de alarma.
2. Etapa de resistencia.
3. Etapa de agotamiento.

En la reacción de alarma, es cuando el individuo se pone alerta ante el estímulo que percibe; así, se prepara para reaccionar ante tal amenaza. En la etapa de resistencia hay un enfrentamiento ante el estímulo que lo afecta, lo cual puede mantenerse durante un periodo largo de tiempo. Finalmente, la etapa de agotamiento va a depender de cómo o qué tanto haya durado la fase anterior; si ésta dura demasiado tiempo, se produce un daño en el organismo, provocando un colapso.

De esta manera, la respuesta que manifiesta un ser humano ante diferentes situaciones o experiencias que le causan estrés, se ve como una prioridad, ya que es lo que determina la manera de experimentar y superar los periodos estresantes.

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

Finalmente, el concepto del estrés como interacción, hace referencia a que dicho fenómeno no se manifiesta únicamente como un estímulo o como respuesta, sino que es la conjunción de ambos. Pearlin y otros, sugieren que “el estrés no es un suceso, sino un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual” (citado por Travers y Cooper; 1996: 32).

Varios autores admiten que las personas pueden influir en su entorno y reaccionan ante él, de modo que el estrés es el proceso de adaptación entre la persona y el entorno, esta es capaz de poder controlar la situación de estrés, intentando alterar su ambiente o aprendiendo a modificar su forma de reaccionar ante una situación estresante. Entonces, se puede determinar en este modelo, que la

persona es quien puede tener el control de cómo enfrentarse y en qué medida puede permitir que una experiencia estresante la afecte en su vida.

Para concluir, se puede definir el estrés como un proceso psicológico originado por exigencias externas hacia el organismo, el cual reacciona psicológica y fisiológicamente para responder de la manera más adecuada ante cualquier demanda.

1.3. Los estresores

Se dice que para cada organismo, el hecho de que suceda algún cambio en la vida cotidiana, será causante de estrés, a estos sucesos diversos se les llama estresores, los cuales modifican el entorno y también afectan al organismo física y psicológicamente, aunque sean positivos.

Se habla también que aun los cambios imaginarios que tiene una persona son generadores de estrés, como el que una piense que no tendrá el suficiente dinero para realizar el pago de la renta de su casa; a estos elementos se les denomina preocupaciones. Por otra parte, el pensar que se recibirá un aumento sueldo en el trabajo, aunque es una situación positiva, genera estrés.

No importa si la situación o estresor es positivo o negativo, real o imaginario, cualquier cambio en la vida del ser humano es sinónimo de estrés.

Lazarus y Folkman (citados por Palmero y cols.; 2002) mencionan que el estrés es una relación entre la persona y el entorno, que cada ser humano evalúa las situaciones que le generan estrés como una amenaza y que ponen en peligro su bienestar físico y psicológico, estos acontecimientos se plantean como tropiezos o cambios que suceden en la vida cotidiana.

Para conocer un poco más de los estresores, se llevó a cabo una taxonomía. Lazarus y Cohen (citados por Palmero y cols.; 2002) toman en cuenta tres tipos de acontecimientos estresantes o estresores psicosociales, de los cuales a continuación se hablará.

1.3.1. Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos

Primeramente se presentan los estresores mayores, referidos a los cambios extremadamente drásticos en la vida de un ser humano, como el ser víctima de violencia o terrorismo, padecer enfermedades importantes de salud y catástrofes naturales, terremotos, inundaciones, entre otros; en general, situaciones realmente traumáticas.

Posteriormente, se habla de los cambios menores o acontecimientos vitales estresantes, haciendo referencia a aquellas situaciones que se presentan fuera del control de la persona, como la muerte de un ser querido, una enfermedad incapacitante o la pérdida de un trabajo, y otros que sí están influidos por el individuo, como un divorcio o el nacimiento de un hijo (Palmero y cols.; 2002).

A continuación se mencionarán tres fuentes que desencadenan el estrés en una persona, referidas a los cambios menores.

- La paternidad, el ser padre o madre y mantener una relación difícil con los hijos o la presencia de alguna enfermedad en alguno de ellos.
- El ámbito laboral, tanto en el trabajo como en la escuela y las actividades domésticas, el estar en paro de labores, estar jubilado o el no tener un ambiente favorable de trabajo.
- El ámbito económico, como el manejo inadecuado de los recursos o el cambio en el estatus económico.

Por último están los estresores cotidianos o microestresores, que son acontecimientos de menor significancia pero que se presentan con alta frecuencia, como son diversas situaciones que a cada persona le parezcan molestas o le incomodan, como vivir con un fumador desconsiderado, tener vecinos conflictivos o el discutir con la pareja constantemente, entre otras. Aunque estos estresores son menores y cotidianos, por su presencia tan frecuente pueden ser más perjudiciales para la persona en cuanto a su salud física y psicológica (Palmero y cols.; 2002).

1.3.2. Estresores biogénicos

Everly (citado porPalmero y cols.; 2002) plantea una diferenciación entre los factores desencadenantes del estrés, los presenta en dos tipos:menciona que la gran

mayoría de los estresores a los que cada individuo se enfrenta, son psicosociales, sin embargo también es evidente que cada persona se enfrenta a otro tipo de estresores, que son los biogénicos, los cuales actúan directamente afectando y desencadenando la respuesta ante el estrés, sin pasar por la valoración cognitiva que generalmente realiza el ser humano.

Everly (citado por Palmero y cols.; 2002) menciona algunos ejemplos de este tipo de estresores, como son: los cambios hormonales en el organismo durante la adolescencia, que son importantes causas de estrés, la ingestión de sustancias químicas como anfetaminas, entre otras; la reacción a ciertos factores físicos y las alergias, que son fuentes de estrés que requieren cambios de energía para luchar contra aquello que le causa la alergia.

Albert Ellis dio a conocer la teoría de que todo ser humano es racional e irracional, en este sentido, es posible rastrear todos sus problemas emocionales y psicológicos hasta llegar a ideas y pensamientos irracionales o ilógicos; hace mención a once ideas irracionales que se presentan más comúnmente en individuos perturbados emocional y psicológicamente, se mencionarán algunas de ellas (citado por Powell; 1998):

- Obtener el amor y la aprobación de todas las personas, especialmente las que son más importantes.
- Ser competente, suficiente y exitoso en todo, antes de pensar en sí mismo.

- La propia felicidad depende de circunstancias externas.
- Las experiencias pasadas determinan el futuro.
- Existe solamente una solución perfecta para cada problema.
- Se deben tener pensamientos constantes en las posibles calamidades y prepararse para lo peor.
- Se requiere depender de los demás, tener una persona para apoyarse.
- Si las circunstancias funcionan mal, es una catástrofe.
- Es más fácil evitar ciertas dificultades y responsabilidades que enfrentarlas.
- Hay personas malas e infames que deberían ser castigadas.
- Demasiada preocupación por los problemas y perturbaciones de los demás.

1.3.3. Estresores en el ámbito laboral

Como anteriormente se ha hablado, los estresores tienen un componente ambiental, ahora se menciona que de igual manera, tienen un área individual, es decir, que se relacionan con la importancia de la forma en que afecta el estresor a cada persona. Tomando el tema de los estresores en el ámbito laboral, se dice que en una empresa u organización, el individuo está relacionado con diversas personalidades, sucesos y situaciones que son estresores potenciales.

Se clasifican los estresores de la siguiente manera (Ivancevich y Matteson; 1985).

- Roles conflictivos: referidos a la forma de comportamiento del empleado en lo individual, en determinado puesto y la combinación de lo que espera y recibe de sí mismo y de los demás.
- Ambigüedad del rol: es la falta de claridad del papel que está desempeñando, los objetivos del trabajo y las responsabilidades que tiene en una organización.
- La sobrecarga de trabajo: el sometimiento a una carga importante de tareas, la cual ocasiona que el individuo se sienta agotado gran parte o todo el tiempo, afectando su desempeño laboral.
- La responsabilización por otros: cualquier tipo de responsabilidad puede ser una gran carga para el individuo, se constituye así como un estresor importante, mientras que para otros, la responsabilidad no es un estímulo que les genere estrés.
- Estresores relativos al desarrollo de la carrera: la interacción que tiene el empleado con el medio ambiente organizacional, influye en la manera en que el sujeto percibe el desarrollo de su carrera, convirtiéndose en fuente de preocupación, ansiedad y frustración.

1.5. Los moduladores del estrés

Los individuos constantemente están haciendo frente a situaciones que les generan estrés, haciendo uso de sus recursos personales y sociales; la manera en

que cada persona afronte los estresores, va a depender de las características de la situación y de ella misma.

A la serie de factores que influyen para la presencia de estrés, se les llama moduladores, que son factores imprescindibles para determinar y predecir cuál será el proceso de estrés y sus repercusiones en la salud de cada persona. Existen moduladores de carácter social, manejados como el apoyo que puede recibir cada persona ante una circunstancia estresante; hay otros, de carácter personal que son las creencias, las competencias, la experiencia y los rasgos de personalidad, estos factores están presentes en todo momento, aunque el individuo no presente situaciones de estrés, pero en situaciones de estrés destacan por su capacidad de determinar los elementos que conforman el núcleo de estrés en una persona, dando a relucir las consecuencias nocivas o benéficas que se pudieran presentar, según varios autores (citados por Palmero y cols.; 2002).

Se han realizado diversas investigaciones relacionadas con los moduladores del estrés publicados entre 1976 y 1983, los cuales destacaron que los principales moduladores de la respuesta al estrés son los factores situacionales, de personalidad y socioculturales, algunos de ellos de naturaleza social, como sería el apoyo del entorno que puede recibir una persona, otros son de carácter personal, que anteriormente se mencionaron (citados por Palmero y cols.; 2002).

1.5.1. El control percibido

Es de gran importancia detectar de dónde surge el estrés, a esto se le llama *locus* interno y externo, que es la fuente de donde nace la motivación o el estrés sobre el organismo, dependiendo de la magnitud de la fuente y el control que se pueda ejercer en la misma. La percepción que se tiene de poseer control de las situaciones estresantes, influye directamente sobre la salud de los individuos (Fontaine, Mckenna y Cheskin, citados por Palmero y cols.;2002).

Fernández Castro y Edo (retomados por Palmero y cols.; 2002) mencionan que también el control percibido puede presentar importantes efectos conductuales, como cuando las personas creen tener el control sobre el entorno, esto les crea una protección de los efectos negativos que podría ocasionarles el estrés.

De esta manera, se han llevado a cabo diversos estudios al respecto, uno de ellos demuestra que el control percibido y sus efectos están determinados por la información disponible que se tiene y el procesamiento que se realice. Bourne (citado por Palmero y cols.; 2002) efectuó un estudio a los combatientes estadounidenses en la guerra de Vietnam en mayo de 1966, enfocándose en los niveles de cortisol. Antes, durante y después del combate, estudió el efecto de la percepción de control sobre los niveles de cortisol y descubrió que, ante altos niveles de cortisol, aumenta la glucosa y el metabolismo general, permitiendo así tener altos niveles de actividad. Los resultados de este estudio demostraron que los entrenamientos que recibieron los soldados les proporcionaron eficaces procedimientos de confrontación a las

circunstancias de estrés, los cuales mencionaron que si seguían las instrucciones recibidas durante el entrenamiento saldrían con vida del combate.

1.5.2. El apoyo social

Se dice que el apoyo social se encarga de brindar recursos al individuo mediante otras personas, de tal manera que ayuda al sujeto para que la situación estresante no sea tan impactante, este recurso se convierte entonces en mediador entre los sucesos y la enfermedad que el estrés puede ocasionar.

De esta manera, se entiende que si la persona cuenta con un bajo apoyo social, será más vulnerable para que el estrés le genere alguna enfermedad física y mental, siendo así, es probable que el apoyo social esté relacionado con la salud, actuando de tres maneras, como son:

1. Eliminando o reduciendo el impacto que genera el estresor.
2. Ayudando a la persona para afrontar la situación.
3. Atenuando la situación de estrés si ya se ha producido.

A estas tres formas de actuar del apoyo social se les llamó efectos de amortiguación, que a su vez se integran con los recursos con los que la persona tenga a su disposición.

Se dice que para el ser humano es indispensable relacionarse con el ambiente social, ya que el contar con una eficiente integración en la redes sociales, ayuda al sujeto para que tenga una sana autoestima, una percepción de control de las situaciones que le generen estrés, la expresión del afecto y contar con una atención sanitaria propia; esto traerá como consecuencia el contar con una favorable salud física y mental.

Entre los investigadores que llevaron a cabo diversos estudios destacan Spiegel, Bloom, Kraemer y Gottheil, quienes en 1989 dieron a conocer que el apoyo social incrementa significativamente la supervivencia en pacientes con cáncer de mama, aumentando su calidad de vida (referidos por Palmero y cols.; 2002).

Para Bandura (retomado por Palmero y cols.; 2002) es la persona quien regula su conducta mediante criterios internos y reacciones autoevaluatoras, donde sobresale la autoeficacia, que es la convicción de ser capaz de llevar a cabo una conducta con éxito para obtener positivos resultados, esta característica marca la diferencia en la forma de pensar, de actuar y sentir de cada persona; de esta manera, el que un sujeto cuente con un bajo nivel de autoeficacia se asocia con depresión y ansiedad, expresando pensamientos negativos de sí mismo.

Por otro lado, la autoeficacia también media la relación de estrés y sus posibles consecuencias. Grau, Salanova y Peiró manifiestan que al tener pensamiento positivo de sí mismo, ayuda a amortiguar el impacto de los estresores que se presenten (referidos por Cascio y Guillén; 2010).

Se reconoce que el apoyo social es una importante fuente generadora de recursos para enfrentar a las circunstancias que generan estrés.

En cuanto a la manera que el apoyo social actúa sobre la salud y el estrés, se plantean dos hipótesis: según Bandura y Matsuri y Onglato (citados por Cascio y Guillén; 2010).

- 1) En cuanto al afecto indirecto o protector, hace referencia a que cuando las personas se exponen a estresores sociales, estos solo van a tener efectos negativos en los individuos que cuenten con un nivel de apoyo social bajo.
- 2) El efecto directo o principal asegura que el apoyo social fomenta la salud y el bienestar, independientemente del nivel de estrés que la persona presente; a mayor nivel de apoyo social, es menor el malestar psicológico.

De esta manera se concluye que el apoyo social en la persona es de gran importancia, ya que es una herramienta que determina qué tanto afectará a la persona un estresor.

1.5.3. El tipo de personalidad: A/B

A finales de los años cincuenta, los cardiólogos Friedman y Rosenman (citados por Ivancevich y Matteson; 1985) se dieron cuenta que sus pacientes que presentaban enfermedades coronarias, tenían una serie de conductas similares y

reacciones emocionales que les denominaron conducta del tipo A, descrita como “un complejo acción-emoción”.

Este patrón de conducta implica hostilidad, agresividad, competitividad, pueden ser personas intolerantes, exigentes y dirigidas a cumplir con éxito sus objetivos; se observa en este tipo de personalidad, que los sujetos tienden a ser acelerados en su forma de hablar y en sus movimientos, y se sienten culpables cuando no están trabajando o llevando a cabo alguna actividad (citados por Ivancevich y Matteson; 1985).

De acuerdo con los estudios realizados, referentes a los tipos de personalidad, se dice que los diversos “estilos” de conducta que cada persona expresa, actúan como modificadores de la respuesta individual ante el estrés, afectando la relación que existe entre los estresantes psicosociales y las tensiones (Van Dijkhuizen y Reiche, citados por Ivancevich y Matteson; 1985).

Por su parte, Friedman y Rosenman, realizaron el estudio de los conceptos de tipos A y B y sugirieron que se trataba de una mezcla de actitudes, reacciones emocionales y modelos de conducta que presentaban sus pacientes que manifestaban enfermedades ocasionadas por el estrés, como las dolencias coronarias cardiacas, descubriendo que el tipo de personalidad A presentaba una fuerte relación con los problemas cardiacos.

Contrario al tipo A, el tipo de personalidad B es paciente, tranquilo, tolerante y un poco más racional, lo que quiere decir que estas características conductuales le ayudan al individuo para que las situaciones estresantes le afecten en menor grado a su salud física y mental.

1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos

En la década de los cincuenta, dos investigadores del padecimiento de las enfermedades coronarias se unieron al instituto de investigaciones cardiovasculares Harold Brunn y comenzaron a predecir la enfermedad de las coronarias. Con base en las respuestas conductuales a los estímulos del medio ambiente de esta investigación, surgen los tipos de personalidad A y B (referido por Ivancevich y Matteson; 1985).

Varios investigadores han mencionado que el estrés y el tipo de personalidad A son sinónimos, ya que estos sujetos están sometidos a una gran cantidad de estrés y por lo contrario, los de personalidad tipo B, rara vez se alteran o presentan síntomas de estrés.

Se realizó una investigación en personas occidentales que se encontraban libres de enfermedades coronarias a principio de los setenta, a tres mil empleados de once compañías. El estudio tenía como objetivo buscar la presencia o la ausencia del tipo de personalidad A, los diagnósticos fueron elaborados por cardiólogos.

Anualmente reunían datos de las personas que se estudiaban, como factores socioeconómicos, hábitos alimenticios, presión sanguínea, nivel de colesterol, triglicéridos y lipoproteínas. Los primeros resultados se obtuvieron dos años más tarde: setenta de los participantes habían sufrido una enfermedad cardíaca y el 77% de estos eran de personalidad tipo A; además, los hombres de tipo A experimentaron alrededor de seis veces la incidencia de enfermedades cardíacas que las personas de tipo B (Rosenman y cols, citados por Ivancevich y Matteson; 1985).

1.6. Los efectos negativos del estrés

Es evidente que la presencia de estrés en las personas les afecte en su salud física y mental, obteniendo así diversos efectos negativos, como son:

- La hipertensión arterial: es una enfermedad de los vasos sanguíneos, debe considerarse que una de las respuestas del cuerpo a los estresores es comprimir las paredes arteriales, aumentando de la presión.
- Las úlceras: son lesiones inflamatorias en el estómago o intestino, su causa es variación en los niveles de cortisona, que aumenta en los periodos de estrés.
- La diabetes: el estrés incrementa el nivel de glucosa, demandando incrementos en la secreción de insulina.
- Las jaquecas, que son el resultado de la tensión muscular.

- El cáncer: la respuesta a los estresores trae como consecuencia, pequeñas alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico, lo que provoca que las células malignas no sean eliminadas, sino que proliferen y degeneren en tumores.

Con la información anterior se puede concluir el presente capítulo, donde se habló a detalle sobre el estrés y las variadas características que lo acompañan, cuando se manifiesta en los individuos.

CAPÍTULO 2

DESGASTE OCUPACIONAL (*BURNOUT*)

Con base en los estudios que se han realizado acerca de *burnout*, se ha comprobado la importancia que tiene la presencia de este síndrome en las personas que laboran en diversas organizaciones. Por tal motivo, en la actualidad algunas empresas han mostrado gran interés en el tema e intentan tomar medidas tendientes a evitar que se presente el desgaste ocupacional en sus empleados.

En el presente capítulo se hablará sobre la importancia que tiene identificar a tiempo los síntomas del *burnout* que se pudieran presentar en las personas que trabajan en diversas organizaciones, para así, evitar sus consecuencias, que resultan ser perjudiciales en diferentes grados.

2.1 Marco conceptual

Como una primera tarea, se presentan enseguida los antecedentes del desgaste ocupacional como tema de estudio, las perspectivas bajo las cuales se ha estudiado y las definiciones que han aportado diferentes autores, a fin de proporcionar claridad respecto a esta variable.

2.1.1 Antecedentes históricos del concepto

A finales de la década de los setenta, en Norteamérica se presentaron diversas investigaciones relacionadas con el desgaste ocupacional y se llegó a la conclusión de que la presencia del *burnout* era principalmente en profesionales cuyo trabajo se basaba en la atención o el contacto directo con las personas. Desde entonces, el término *burnout* fue utilizado por primera vez por Freudenberger en 1974 (citado por Cascio y Guillén; 2010), para referirse a la problemática que se presentaba en los servicios sociales.

Fue Maslach en 1977 (citado por Cascio y Guillén; 2010), quien dio a conocer el término en un congreso anual de la Asociación Psicológica Americana, para referirse a las situaciones entre los trabajadores de los servicios humanos.

Para 1981 se llevó a cabo la primera conferencia, en Filadelfia, sobre el *burnout*, donde se dio a conocer que al presentarse este síndrome, se señalaban tres factores fundamentales que a continuación se mencionan:

- La importancia que los servicios humanos han adquirido, como servicios de bienestar hacia las personas.
- La mayor exigencia que hacen los usuarios de los servicios sociales.
- El conocimiento de los efectos negativos del estrés, en las personas y los ambientes.

Se dice que el desgaste ocupacional o *burnout* no solamente afecta el ambiente y la relación en el trabajo o en las actividades que se realizan cotidianamente, sino que también esto trae como consecuencia un cambio o daño en la salud física y mental.

Para Winett King y Atman en 1989, (citados por Uribe; 2010), la salud no se presenta en un vacío, sino en un conjunto de constelaciones personales, interpersonales, ambientales e institucionales que involucran aspectos de política, ambiente físico y social, así como aspectos de influencia interpersonal.

2.1.2 Perspectivas teóricas

En la actualidad, encontrar una definición sobre el *burnout* resulta ser una tarea difícil, ya que varios autores lo definen desde diferentes perspectivas, aunque se encuentran de acuerdo en que el fenómeno en cuestión es una respuesta que tiene el individuo ante el estrés laboral crónico, la cual integra la reacción conductual, emotiva y actitudinal.

Maslach (citado por Guillény Guil; 2000) estudio el comportamiento de las personas cuando estructuran y afrontan los niveles de activación emocional y cómo deben dirigirse ante la presencia de una situación crítica para afrontarla de la manera más adecuada. Estos estudios dieron pie a que se tomaran en cuenta los conceptos de cansancio emocional y la despersonalización en el *burnout*.

Con la colaboración de Jackson, se realizó un cuadro donde se describe la falta de realización personal, a continuación se mencionan algunos puntos:

- Agotamiento emocional, ansiedad, tensión, irritabilidad y abatimiento.
- Sentimientos de inadecuación profesional, problemas para afrontar o responder a las demandas del trabajo.
- Pérdida de la autoestima profesional, lo que genera inhibición, aislamientos y frialdad en el contacto con las demás personas.
- Percepción de falta de satisfacción en el trabajo, debido a sobrecarga de trabajo, condiciones inadecuadas en su área y constantes quejas en relación con el trabajo.
- Conflictos interpersonales, insensibilidad y agresividad que presentan los individuos fuera y dentro del contexto laboral.
- Alteraciones somáticas, así como posibles enfermedades en los trabajadores.

Gil-Monte y Peiró (citados por Guillén y Guil; 2000) establecen dos perspectivas para definir el *burnout*:

- Clínica: donde Freudenberg, en 1974, señala que el *burnout* es la vivencia de agotamiento, desengaño y la pérdida de interés por el trabajo; se presenta en los profesionales que trabajan dando servicios al público.

- Psicosocial: basada en Maslach y Jackson, se afirma que el *burnout* es el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. Para Price y Murphy (citados por Guillén y Guil; 2000), es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, que se caracteriza por la desorientación profesional, desgaste y labilidad emocional, sentimientos de desánimo por no conseguir los resultados esperados en su trabajo, frialdad y aislamiento.

2.1.3 Definiciones

Hasta la actualidad no se ha dado a conocer alguna definición del *burnout* que sea general.

Según uno de los autores de este modelo, Cherniss (citado por Guillén y Guil; 2000), hace referencia a que el *burnout* es un proceso que se desarrolla de manera gradual y constante, la cual parte del exceso de estrés laboral, que genera una sobrecarga en el trabajador y este proceso termina cuando los empleados, como una manera de defensa, se desconectan psicológicamente de sus responsabilidades laborales y se vuelven apáticos e intransigentes.

Se dice que el *burnout* es el causante de la pérdida de idealismo, logro de objetivos y ocasiona la pérdida de energía, principalmente en los trabajadores que se relacionan directamente con las personas o clientes, presentando así dificultades laborales.

Han existido diversas definiciones del *burnout*, pero la que ha sido más consolidada es la de Maslach (citado por Cascio y Guillén; 2010), que se fundamenta en la combinación de las siguientes circunstancias:

- Agotamiento emocional, que se refiere a la sensación que tiene una persona de no poder ofrecer más de sí misma, a nivel afectivo.
- Despersonalización, es el desarrollo de actitudes, conductas y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias del trabajo.
- Baja realización personal, es la evaluación negativa que hace la persona de sí misma, dudando de su propia habilidad para llevar a cabo su trabajo y las relaciones con las personas de su ambiente laboral.

Maslach (referida por Cascio y Guillén; 2010) considera al *burnout* como un proceso continuo y que se presenta paulatinamente, donde existe la presencia de algunos síntomas asociados, como son:

- Físicos: incluyen fatiga crónica, dolores de cabeza, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso y dolores musculares.
- Conductuales: ausentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas y comportamientos de alto riesgo.
- Cognitivos afectivos: distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para la atención y la concentración, pesimismo e indecisión.

El *burnout*, que es presentado literalmente como “quemado”, puede ser asociado con expresiones populares como: “fundido”, “agotado”, “tirar la toalla” entre otras, se hace hincapié en el límite que se ha traspasado y que como consecuencia de esto, pone en riesgo la integridad física y emocional del individuo.

Para la Organización Mundial de la Salud (citado por Colombo y Muruaga; 2006) el *burnout* se define con tres términos:

- Agotamiento, se refiere al cansancio, estar exhausto, debilitado, fatigado, cansado, como el que se ha perdido el vigor, energía y coraje.
- Desilusión, sus sinónimos son: decepción, contrariedad, desesperanza y desencanto.
- Retiro, aislamiento, jubilación, soledad, que traducido hace referencia a la pérdida de sociabilidad y actividad.

2.2 Componentes del desgaste ocupacional

Varios autores como Maslach y Jackson y Schaufelli, Leiter, Maslach y Jackson (citados por Uribe; 2010), señalaron que el *burnout* es definido en las tres dimensiones que se presentan a continuación:

- Cansancio emocional (agotamiento): se refiere a la pérdida frecuente de energía, cansancio, desgaste y fatiga, situaciones donde la persona siente

que ya no es capaz de dar más de sí misma en el aspecto afectivo, que se debe al contacto rutinario que tiene con otros individuos a los que tiene que tratar como objetos de trabajo y no como personas.

- Despersonalización: es manifestada por conductas de irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías hacia las personas que constantemente atiende, pueden considerarse como personas cínicas y deshumanizadas por el endurecimiento afectivo que muestran a los demás.
- Falta de relación personal (insatisfacción de logro): se presenta como las respuestas negativas que tiene un individuo de sí mismo, con relación a su trabajo, afectado de esta manera el desempeño laboral satisfactorio y la relación cotidiana con las personas a quienes brinda sus servicios.

El síndrome del *burnout* se sigue definiendo con términos relacionados con el agotamiento, la despersonalización y la ineficiencia de una persona.

Hablando del agotamiento, como el vocablo que describe las características principales del síndrome, es el factor que se manifiesta con más frecuencia y por consecuencia, por el que se han llevado a cabo más estudios para definirlo, aunque no significa que sea la causa suficiente. El agotamiento hace que la persona reaccione por medio de acciones que dirigen al individuo a alejarse emocional y cognitivamente de su trabajo (Wilheim, Kovess, Rios y Finch, citados por Uribe; 2010).

En cuanto a la despersonalización, es la manera en que el individuo intenta poner distancia entre sí mismo y la persona a la cual le tiene que brindar un servicio, este distanciamiento se relaciona inmediatamente con el agotamiento.

La relación que existe entre la ineficacia y los dos aspectos anteriores, es más compleja, ya que en algunos casos pudiera ser la función del agotamiento, el cinismo o la combinación de ambos. Se dice que es difícil que una persona se sienta realizada cuando presenta agotamiento o despersonalización hacia quien está prestando el servicio.

La falta de eficacia, al parecer, tiene origen en los recursos que tiene cada persona, mientras que el agotamiento y el cinismo surgen de una sobrecarga de trabajo y la presencia de un ambiente de trabajo difícilmente de llevar (Glass y Mcknight, citado por Uribe; 2010).

2.3 Desarrollo del *burnout*

Es de gran importancia describir el cómo se va presentando el síndrome del *burnout*, para así conocer los factores que se vayan manifestando y de esta manera, saber identificarlos y determinar qué personas son las más propensas a padecer el síndrome.

2.3.1 Fases del *burnout*

Al hablar sobre el desarrollo del proceso del *burnout*, entre las investigaciones que se llevaron a cabo, enfocados a lo psicosocial, se manifiestan diferencias al determinar la secuencia o el orden en que se deberían de presentar los síntomas de este fenómeno.

Las principales diferencias se presentan cuando ocurre la primera respuesta al estrés percibido y en la explicación de los mecanismos de orden cognitivo que presenta la persona, en el proceso de “quemarse”.

Gil-Monte y Peiró en 1997 (citados por Cascio y Guillén; 2010) mencionan que el proceso de desarrollo del *burnout* se inicia con los sentimientos bajos o negativos que tiene la persona sobre su desempeño laboral y a la vez, la presencia de elevados sentimientos de agotamiento emocional.

Para explicar el desarrollo de la presencia del *burnout* se describen las siguientes cuatro fases:

- Entusiasmo: el trabajador tiene expectativas irreales de lo que puede ocurrir dentro de su trabajo.
- Estancamiento: paralización ante la observación de la realidad en cuanto a las expectativas que se tenían, perdiendo el idealismo y el entusiasmo.

- Frustración: cuestionamiento del valor del trabajo en sí mismo, descenso de la motivación, lo que conlleva a la baja realización personal en el trabajo y la presencia del agotamiento emocional.
- Apatía: indiferencia, falta de interés donde se presenta un sentimiento de vacío total manifestándose en forma de distanciamiento emocional y de desprecio.

2.3.2 Factores desencadenantes del *burnout*

El síndrome del *burnout* se desarrolla de manera individual principalmente en el ambiente laboral, por lo que es de gran importancia mencionar los principales factores que se han relacionado con él.

En diversas investigaciones que se han realizado, se coincide en que el *burnout* es una respuesta a la sobrecarga de trabajo y la presión del tiempo, estos factores se asocian fuertemente con la fase del agotamiento.

Se han encontrado algunas situaciones laborales, algunas de ellas son: el conflicto de rol, que hace referencia a las demandas conflictivas que se dan en el trabajo, y la ambigüedad de rol, que hace referencia a la falta de información que se tiene para desempeñar su trabajo de la forma más apropiada.

También, los estudios realizados han puesto atención en la falta de recursos sociales, dado que se ha demostrado que este factor influye en el desarrollo del

síndrome del *burnout*. La falta de apoyo social más relevante es la de los supervisores y los co-trabajadores, ya que se presenta la teoría del “amortiguador”, la cual sugiere que el apoyo social modera el impacto que tiene la relación entre el estrés y el *burnout*.

Otros factores asociados con la manifestación del desgaste ocupacional, son la información y el control de la actividad, ya que se ha demostrado la existencia de una relación positiva entre la falta de retroalimentación y el desarrollo de cualquiera de las tres fases anteriores del *burnout*.

De acuerdo con lo anterior, se ha demostrado que las personas más propensas a manifestar el síndrome, son las que tienen poca participación en la toma de decisiones, ya que la falta de autonomía es un factor que se relaciona con la presencia del síndrome, esto mencionado por Glass y Mcknight en 1996, (citados por Uribe; 2008).

Existen factores de orden individual que contribuyen a la manifestación del *burnout*, como son: los situacionales, que sugieren que el síndrome es más un fenómeno social que individual; otro factor es la edad, se presenta más en empleados jóvenes de 30 a 40 años, se dice que los empleados que presentaron el síndrome del *burnout* a principio de sus carreras, es probable que tiempo después hayan renunciado.

El estado civil, con respecto a los que no están casados, especialmente hombres, pareciera ser un factor predisponente. Otros individuos que manifiestan una mayor tendencia a padecer del *burnout* son quienes tienen mayor nivel educativo, en comparación con los de menor nivel de educación.

También se ha estudiado la relación que tiene los rasgos de personalidad con el desarrollo del *burnout*, demostrando que las personas que tienen menor grado de participación en las actividades cotidianas, bajo control sobre los eventos y oposición a los cambios, son las más propensas a padecer el síndrome.

Otra característica, asocia al *burnout* con el neuroticismo, que incluye rasgos de ansiedad, hostilidad, depresión, auto-consciencia y vulnerabilidad; por lo que se considera que las personas neuróticas son emocionalmente inestables y propensas al estrés psicológico.

El desarrollo del *burnout* se basa principalmente en el resultado de la interacción que tiene la persona ante el ambiente laboral, tratando de ajustarse a su entorno, donde los factores ambientales son elementos desencadenantes y las variables personales actúan como facilitadoras o inhibidoras del desarrollo de este padecimiento.

Los principales desencadenantes son los siguientes:

- Ambiente físico, en cuanto al trabajo y los contenidos del puesto como estrés laboral
- Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera
- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales
- Fuentes extraorganizacionales de estrés laboral, relación trabajo-familia.

En cuanto al ambiente físico y el contenido del puesto, se incluye el nivel de ruido, características de iluminación, clima laboral, higiene en el área de trabajo, áreas verdes, espacio suficiente para un apropiado desarrollo de las actividades en el trabajo, las demandas del puesto como los turnos nocturnos, exposición a riesgos y peligros y la sobrecarga de trabajo, entre otras.

En el desempeño de roles, están las relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera; en este factor se distingue la ambigüedad de rol, donde el sujeto tiene incertidumbre acerca de cómo se está desempeñando en su trabajo, mientras que el conflicto de rol es cuando la persona no puede satisfacer las expectativas de su rol.

En cuanto a las funciones relacionadas con los avances de la tecnología, se refiere a que estos pueden facilitar o complicar las actividades laborales según el manejo o la aceptación que cada individuo tiene para poder adaptarse a los cambios constantes.

La relación entre trabajo familia, es un factor donde las personas se sienten extremadamente vinculadas entre sí, ya que constantemente se encuentran interaccionando en estos núcleos, esto trae como consecuencia la probable influencia y la posibilidad de que condicionen el comportamiento del individuo en uno u otro factor.

Por lo tanto, la persona va a experimentar vivencias, sentimientos, conductas y actitudes, tanto en el ámbito laboral como familiar, pero va a depender del tiempo que invierta en el trabajo o con la familia.

2.4 Estrategias de afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento de la presencia del desgaste ocupacional, se basan principalmente en la resolución, más que en los procesos de afrontamiento, es decir, como menciona Griffiths en 1996, “la carencia de evaluación de tales intervenciones es en gran problema y una barrera significativa para progresar en la reducción del estrés relacionado con el trabajo” (citado por Cascio, Andres, Guillen y Coord; 2010:202).

Una estrategia considerada como favorable para reducir las barreras es la obtención de datos antes y después de que se suscite algún suceso, o la intervención correcta en situaciones laborales que sean generadas por el estrés laboral o el desgaste ocupacional que padezca el trabajador, como lo mencionan Kasl en 1978 y Parkes en 1982, (citados por Cascio y Guillén; 2010).

Para lograr prevenir o combatir el estrés laboral, se dice que es necesario pasar por las siguientes tres etapas:

- Reconocer la existencia del estrés laboral y la necesidad de acción, identificar cualquier señal, por mínima que sea, que indique que el estrés se está presentando y reconocer la necesidad de actuar.
- Identificar las fuentes originarias del estrés, es de gran importancia conocer los factores que están provocando la situación de estrés, tanto laboral como las características del propio individuo afectado y evaluar la magnitud de su afectaciones.
- Intervenir sobre el problema, eliminando los factores laborales causantes del estrés, sin olvidar que se debe apoyar al individuo para que mejore su estrategia de afrontamiento ante sucesos estresantes.

2.4.1 Intervención organizacional

Existen diversas estrategias para intervenir con base en la reorganización y cambios en el diseño del trabajo y en la organización, para reducir la presencia del nivel de estrés en circunstancias laborales, las cuales deben permitir los siguientes puntos:

- Mejora del marco físico, ofrecimiento de un entorno físico que genere comodidad y disminuya el estrés.

- Planificación y mejora de la actividad laboral, afrontando la realidad en el trabajo y estableciendo las prioridades.
- Mejora en las condiciones de trabajo.
- Dar responsabilidad de acuerdo con el nivel de formación y de competencia.
- Mecanismos que ayuden a la revisión del funcionamiento de cada organización.
- Definir y programar todas las funciones y tareas.
- Hacer partícipes de la toma de decisiones a los trabajadores.

Peiro en 1993, (citado por Cascio y Guillén; 2010) habla sobre los problemas de origen organizacional y plantea que estos adoptan dos formas distintas, que son: el desarrollo de programas asistenciales, dirigidos a controlar los factores que dificultan el desarrollo laboral; y la implantación de programas de reducción del estrés en el trabajo, cuyo objetivo es dar a conocer los mecanismos de estrés, sus consecuencias a la salud y presentar las posibles estrategias para controlar la presencia de esta condición.

Las situaciones organizacionales que se presentan, son causantes en gran medida, del estrés en las personas y ante ciertos estresores, la manera en que el individuo las afronta, consiste en un mecanismo que dura un periodo corto de tiempo, de modo que el trabajador tiene poco control de la presencia de estrés.

De acuerdo con lo anterior, es importante destacar que la primera intervención en una situación estresante debe quedar en manos de la organización, para que esta actúe de manera terminante sobre los estresores presentes. Aunque esta intervención no siempre es posible ni rentable para las empresas, de modo que cualquier cambio que se suscite en la organización puede incidir en la presencia de estrés en los trabajadores.

2.4.2 Estrategias personales

En cuanto a las estrategias de orden personal, se dirige los procesos de intervención hacia dos objetivos, que son:

Intentar que la persona cambie la perspectiva y valoración que tiene acerca de la situación que genera estrés y por otro lado, establecer un sistema donde la persona afronte el estrés de una manera adecuada; como tercer objetivo, la intervención y modificación de la estructura sociocultural, la cual se presenta como generadora de estrés. Básicamente las estrategias suelen centrarse en la modificación de los procesos cognitivos y conductuales y la capacitación que el individuo tiene para favorecer el control de situaciones estresantes.

Se puede determinar que los procesos personales para el afrontamiento del estrés son de gran importancia, ya que de esto va a depender la magnitud de la afectación que provoque la presencia de estrés (Cascio y Guillén; 2010). En la psicología se sugieren varias estrategias de intervención para tener un mejor control

ante circunstancias estresantes. A continuación se presentan las estrategias más utilizadas en la prevención y el manejo de estrés:

- Técnicas de relajación y meditación: la técnica de relajación progresiva hecha por Jacobson, consiste en que la persona se capacita de identificar los niveles de tensión en cada parte de su cuerpo con ejercicios de contracción y relajación; posteriormente, al identificar la zona de mayor tensión, pone en marcha lo aprendido para relajar la zona afectada, una técnica que complementa esta, es el aprendizaje en la respiración correcta.
- Técnica de *biofeedback*: se proporciona al individuo información sobre estados biológicos propios, el objetivo es que la persona interprete la información proporcionada y la use para controlar procesos biológicos concretos.
- Práctica de ejercicio físico y el mantenimiento de la condición física.
- Técnicas cognitivas y de autocontrol: las técnicas cognitivas resultan eficaces en la superación de las experiencias que generan estrés y la reducción de los efectos negativos ante este. Algunas de las técnicas para controlar aspectos afectados por el estrés son: la detención del pensamiento, la solución de los problemas y la reestructuración cognitiva.

Algunos de estos procesos son utilizados en las personas y al parecer, favorecen en gran medida al mejor control de las situaciones que se presenten, no

solo en la vida personal sino también la laboral, que son generadoras de estrés y que son perjudiciales para cualquier individuo.

2.5 Medición del *burnout*

En tiempos pasados, la recolección de datos sobre el *burnout* consistía en la realización de entrevistas observacionales, la aplicación de técnicas proyectivas, autoinformes y cuestionarios. Al paso del tiempo se ha comprobado que la presencia del *burnout* es muy frecuente y de gran influencia en los trabajadores, por tal motivo se han mejorado las técnicas para identificar la presencia de esta condición en las personas, realizando instrumentos más confiables en términos de escalas, para la medición del desgaste ocupacional.

Algunos de los instrumentos más conocidos (citados por Uribe; 2010) son:

- Maslach Burnout Inventory MBI (Maslach y Jackson, 1981, 1986).
- Burnout Measure BM (Pines y Arosen, 1988).
- Cuestionario Breve de Burnout CBB (Moreno y Oliver, 1993).
- El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT, de Gil Monte, 2005).

En México no había una escala para medir el *burnout*, en tiempos anteriores se utilizaba el de Salud Mental Estrés y Trabajo (SWS Survey), realizada por

Osterman, Gutiérrez y Contreras en 2002, (citados por Uribe; 2010). Aunque era de gran utilidad, este instrumento abarcaba el estrés laboral y otros factores de salud, pero no identificaba la presencia del *burnout*.

Otro instrumento muy utilizado en México es el MBI, de Maslach y Jackson, que consta de 22 reactivos y se basa en los tres factores de Leiter, que son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, sin embargo, se decía que este instrumento tenía fallas en las calificaciones de patologías, diagnóstico y los niveles de *burnout*, ya que podían ser manipuladas según la profesión y la cultura que cada país presentaba (mencionado por Uribe; 2010).

Para la presente investigación se utilizó la prueba mexicana Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) de Uribe (2010); posteriormente se hablará de ella más a detalle.

2.6 Satisfacción vs. Insatisfacción laboral

Respecto a la satisfacción y la insatisfacción que se presenta en las organizaciones laborales, se dice que la insatisfacción se muestra de forma negativa, ya que afecta en los trabajadores en su comportamiento laboral, aspectos psicológicos como la desmotivación, ansiedad, negatividad hacia el trabajo y estrés; en cuanto a la afectación a la organización, implica el ausentismo de los trabajadores, cambios en el trabajo y las renunciaciones. De acuerdo con lo anterior, no muchas empresas le dan la importancia requerida al tema de la satisfacción laboral,

ya que creen que cualquier insatisfacción laboral que se presenta, puede suplirse con un sueldo satisfactorio.

Existen varios factores de insatisfacción laboral, de acuerdo con Granda (2006), como son los siguientes:

- Insatisfacción con el puesto de trabajo.
- Insatisfacción con la empresa.
- Insatisfacción con el salario.
- Insatisfacción con las políticas de ascensos.
- Insatisfacción con el jefe o supervisor.

De acuerdo con los factores de insatisfacción que son más comunes en las empresas, varios autores mencionan dos aspectos que son de ayuda para evitar que se presente la insatisfacción laboral, y son:

- Llevar a cabo estudios en la empresa donde se identifiquen y cuantifiquen los aspectos que ocasionan insatisfacción y eviten que se dé un adecuado desempeño laboral.
- Regular los posibles cambios en la empresa, desde la dirección, que afecten los canales para que se dé una fluida comunicación.

Hablar de insatisfacción laboral hace referencia a que esta se encuentra presente en diversas organizaciones, lo cual influye a que varios autores realicen investigaciones referentes a la presencia de la insatisfacción, como Márquez Pérez (citado por Granda; 2006), quien señala que gran parte de los estudios realizados se han interesado en tres actitudes: el compromiso con el trabajo, la insatisfacción laboral y el compromiso organizacional. El autor hace hincapié en que la satisfacción laboral consiste en la actitud general que tiene una persona hacia su empleo y que la insatisfacción, por el contrario, es una baja en la eficiencia de la elaboración del trabajo y que puede ser expresada por la lealtad, negligencia, agresión o retiro del empleado.

Ardonin, Bustos, Gayó y Jarpa (citados por Granda; 2006) mencionan que los estudios que se llevan a cabo acerca de la insatisfacción laboral, son un apoyo para que los directores de las empresas se den cuenta de los efectos que producen las normas, procedimientos y las disposiciones generales que establece la organización y de esta manera, les será de gran utilidad obtener esa información, para así determinar si se mantienen, corrigen o cambian las estrategias en la organización.

En general, la insatisfacción laboral puede definirse como el grado de malestar que presenta la persona respecto a su trabajo; son evidentes los factores que influyen para la presencia de la insatisfacción, como son: los salarios, deficientes relaciones, trabajos rutinarios, presión de tiempo e inestabilidad, aunque pueden variar, ya que cada persona reacciona de manera diferente ante las diversas situaciones.

Finalmente se dan a conocer algunos factores que probablemente influyan en la manifestación de la insatisfacción laboral, que a continuación se mencionan (Granda; 2006):

- La edad: se ha demostrado que las personas menores a 30 años se muestran más satisfechas con su trabajo que las personas mayores de 30.
- Sexo: las mujeres muestran mayor insatisfacción que los hombres, en las categorías de seguridad, estima, autonomía y autorrealización.
- Antigüedad y experiencia: en algunas investigaciones se mostró que a mayor antigüedad, correspondía mayor satisfacción y viceversa.
- Puesto: en los grados profesionales se demostró que la satisfacción está asociada con el grado de responsabilidad.

2.7 Calidad de vida en el trabajo

Es verdad que el ser humano se encuentra constantemente buscando lograr que su calidad de vida sea alta, anteriormente se hablaba de bienestar tanto en las circunstancias materiales como en la adquisición de valores humanos. Al paso del tiempo se ha tomado mayor interés en realizar estudios relacionados con la calidad de vida, considerada como una parte importante de las ciencias sociales, mientras que se ha avanzado en el tema sin dejar de lado los aspectos económicos que siguen siendo muy importantes en la vida de una persona.

En 1954, la ONU (citada por Tonon; 2008) elaboró un sistema para medir el nivel de vida en una población, que incluía los siguientes puntos: salud, alimentación, condiciones de trabajo, vivienda, tiempo libre, seguridad, medio ambiente y educación; se medía la calidad de vida en cuanto a si las personas lograban satisfacer estos aspectos.

El concepto de calidad de vida quedo finalmente establecido como un estudio encargado del bienestar de las personas, en el aspecto físico y el psicológico.

Cummins en 1996 (citado por Tonon; 2008), elaboró una escala para la medición de la calidad de vida que se basa en siete dominios:

- Bienestar material.
- Salud.
- Trabajo- productividad.
- Intimidad.
- Seguridad.
- Comunidad.
- Bienestar emocional.

Esta es una prueba más administrada, ya que se utilizan escalas de orden psicométrico, lo que la convierte en una medida válida de la calidad de vida en los individuos.

Se ha discutido objetividad y la subjetividad de la calidad de vida. Varios autores han aportado su conocimiento con relación al tema y discuten este aspecto, que posteriormente se plasmó en un documento de discusión publicado en 1998 por la International Society for Quality of Life Studies (citado por Tonon; 2008), donde se plasmaron los siguientes puntos:

- Las condiciones objetivas inician el camino hacia el bienestar personal y así, la calidad de vida puede ser medida objetiva y subjetivamente.
- Las condiciones humanas subjetivas son causa y efecto de las condiciones objetivas.
- La calidad de vida solo conforma una dimensión subjetiva.
- Los indicadores sociales, como información objetiva, no se correlacionan con el bienestar subjetivo, de esta manera, la calidad de vida medirá la diferencia entre las esperanzas y las expectativas del individuo y sus experiencias.
- Los aspectos objetivo y subjetivo son relativamente independientes y no necesariamente se espera que exista una interacción entre ambos.

Es importante mencionar que la calidad de vida está enfocada en aspectos objetivos y subjetivos en orden psicosocial; en cuanto al aspecto objetivo se incluyen medidas culturales del bienestar objetivo, mientras que en el aspecto subjetivo se

presenta la satisfacción medida de acuerdo con la importancia que le da cada persona.

2.8 Estrés y desgaste ocupacional

Desde la perspectiva psicosocial, menciona Rodríguez Marín en 1995 (citado por Landy y Conte; 2006) que el *burnout* no debe ser asociado con estrés psicológico, sino que debe ser identificado como una respuesta al estrés de orden crónico, que surge de la relación entre los trabajadores que brindan servicios al público y quienes reciben la atención.

En investigaciones recientes sobre el *burnout*, Maslach (citado por Landy y Conte; 2006) se refiere en primer término a que el concepto de *burnout* se ha ampliado a todo tipo de profesiones y que el dominio de atención al público ha disminuido; como segundo punto menciona que la tendencia que se muestra en el estudio del *burnout* se dirige al funcionamiento coherente y adecuando de las personas.

Maslach y Leiter (citado por Cascio y Guillén; 2010) desarrollaron el término *engagement*, esto es, la energía, implicación y eficacia que tiene una persona al momento de realizar sus actividades de trabajo; quienes presentan un alto nivel de *engagement* se conectan muy bien con su trabajo y se perciben a sí mismos como capaces de afrontar cualquier situación laboral que se les presente.

Por otro lado, la psicología de la salud ha contemplado algunos procesos cognitivos, producto de la interacción del organismo y el entorno nocivo, como es el caso del estrés, por tal motivo, el estrés laboral ha sido de gran interés para ser investigado por la psicología de la salud.

Según Gil- Monte (citado por Uribe; 2010), existe un desacuerdo al momento de definir si el término estrés se aplica al objeto o estímulo estresor, o a la respuesta física y psicológica que la persona presenta después de haber evaluado una determinada situación.

Se dice que las respuestas conductuales, psicológicas y fisiológicas ante el estrés, posteriormente se pueden convertir en consecuencias en el aspecto laboral, pueden presentarse situaciones en los empleados como: la disminución en el desempeño laboral, agotamiento emocional y sentimientos de minusvalía, todos estos aspectos se combinan y terminan presentándose en forma de una enfermedad como depresión, asma, hipertensión, dolores, impotencia sexual, infartos y diabetes, entre otras, que son las principales consecuencias del estrés.

De este modo, el *burnout* es una consecuencia del estrés importante y en la actualidad, se asume como un estado extremo de tensión, resultado de estar constantemente respondiendo a los estresores laborales que sobresalen ante los recursos que el propio individuo tiene para afrontarlos.

Finalmente, se puede corroborar que el desgaste ocupacional o *burnout* se presenta en la mayoría de las personas que realizan sus actividades laborales en diversas organizaciones, de cualquier tipo, que si no se presta la atención adecuada y a tiempo, dicha condición puede afectar a la persona en gran medida, tanto conductual, como física y psicológicamente, trayendo como consecuencia un bajo rendimiento laboral en su trabajo y posiblemente, una enfermedad fisiológica en el organismo.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Después de haber expuesto los elementos teóricos necesarios para la comprensión de la temática del presente estudio, se explican ahora los pormenores metodológicos implicados en el plan de trabajo, así como en la recolección y tratamiento de la información.

3.1 Descripción metodológica

En el presente apartado se muestra la descripción acerca del proceso de investigación que se llevó a cabo, identificando el enfoque, diseño, alcance y tipo de estudio aplicable, así como la descripción de la población y la muestra.

3.1.1 Enfoque cuantitativo

A través del tiempo, en la ciencia se han dado a conocer diversas corrientes de pensamiento como el empirismo, positivismo, estructuralismo, entre otras, y algunos marcos interpretativos como la etnografía y el constructivismo, los cuales han ayudado a que se den diferentes rutas para llegar a determinados conocimientos.

Se dice que a partir del siglo XX se han reconocido dos enfoques que son de gran importancia para llevar a cabo una investigación, que son el cuantitativo y el cualitativo. Ambos presentan procesos cuidadosos, metódicos y empíricos como base para generar conocimientos. Algunas características similares que los describen se muestran a continuación:

- Realizan la observación y evaluación de fenómenos.
- Establecen suposiciones como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- Demuestran el grado en que las suposiciones tienen fundamento.
- Revisan las suposiciones sobre la base de las pruebas o del análisis ya realizado.
- Proponen nuevas observaciones y análisis para esclarecer, modificar y fundamentar las ideas anteriormente establecidas (Hernández y cols.; 2010).

Por otro lado, si bien es cierto que estas orientaciones metodológicas cuentan con características similares, cada una por separado presenta sus propias particularidades.

En esta investigación se indagará más en la descripción del enfoque cuantitativo, el cual es secuencial y probatorio, cada etapa procede a la siguiente y no se puede modificar el proceso a seguir, se van delimitando objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco teórico. De las

preguntas se determinan hipótesis y variables, se desarrolla un plan para comprobarlas, se miden las variables en un determinado contexto, se analizan los resultados obtenidos y se presenta una serie de conclusiones respecto de las hipótesis planteadas.

A continuación se muestran algunas características del enfoque cuantitativo:

- El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto, sobre cuestiones específicas.
- Una vez planteado el problema, el investigador indaga sobre los estudios que anteriormente se han realizado y construye un marco teórico, donde incluye hipótesis y los somete a prueba mediante diseños de investigación apropiados.
- Las hipótesis se plantean antes de recolectar y analizar los datos.
- La recolección de datos se lleva a cabo utilizando procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.
- Los resultados se deben analizar mediante métodos estadísticos.
- Se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o muestra.
- Se sigue rigurosamente un proceso, donde los datos generados poseen validez y confiabilidad.
- La investigación cuantitativa debe ser lo más objetiva posible y los fenómenos a estudiar no deben ser afectados por el investigador (Hernández y cols.; 2010).

3.1.2 Investigación no experimental

La investigación de tipo no experimental se caracteriza por que en el estudio que se realiza no debe presentarse una manipulación en las variables establecidas. Lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal como se presentan en un contexto natural, sin que el investigador intervenga, para que posteriormente se analicen los resultados obtenidos. La persona encargada de realizar la investigación no puede generar una situación determinada, sino que tiene que observar situaciones ya existentes, por lo tanto, no se tiene un control sobre dichas variables.

La investigación no experimental es sistemática y empírica, las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido, la contrario de la investigación experimental, donde el investigador influye directamente en la manipulación de las variables que tiene como estudio (Hernández y cols.; 2010).

3.1.3 Diseño transversal

Se han dado a conocer diversos criterios para catalogar la investigación no experimental y una manera de clasificar este tipo de estudios se realiza por su dimensión temporal, número de momentos o puntos en el tiempo donde se recolectan datos.

En algunas circunstancias la investigación de basa en:

- Analizar el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado.
- Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un momento del tiempo para determinar o ubicar la posible relación entre variables.

En este caso el diseño apropiado es el transversal, ya sea que su alcance inicial o final sea exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.

La investigación transversal consiste en recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, tiene como propósito describir variables y determinar si existe una relación entre ellas (Hernández y cols.; 2010).

3.1.4 Alcance correlacional

En los estudios de alcance correlacional, el principal objetivo es pretender responder preguntas de investigación que sean planteadas en el momento de elaborar un estudio de investigación.

El propósito de este tipo de estudio es conocer la posible relación o grado en que se pueden asociar dos o más conceptos, categorías o variables en algún contexto determinado. En algunas situaciones solo se mide la relación entre dos variables y en otros casos, dentro del mismo estudio, se pone atención en tres o más variables.

En el estudio de correlación la medición de las variables consiste en medir cada uno de los conceptos, se deben evaluar cada uno por separado, para después cuantificar los resultados y, finalmente, determinar si existe una vinculación o no entre las variables.

Como todo estudio, el enfoque correlacional cuenta con una serie de utilidades y características que a continuación se presentan:

- Conocer el comportamiento de una variable, al identificar la intencionalidad de otras variables que estén vinculadas.
- La correlación puede ser positiva o negativa, en el primer caso significa que si un determinado grupo presenta valores altos en alguna variable, debe mostrar también valores elevados en la otra variable; si es negativa, las personas presentan valores altos en una variable y valores bajos en la otra.
- Si no existe correlación entre las variables de estudio, significa que los sujetos pueden presentar niveles indistintos en las variables, esto es, que no siguen un patrón específico.
- Si existe correlación entre las variables, se conoce la magnitud de asociación. Por lo tanto es más fácil predecir, con mayor o menor exactitud, el valor que tendrá un grupo ante determinado contexto.
- Los estudios correlacionales se distinguen de los descriptivos, en que los primeros se centran más en determinar el grado de vinculación entre dos o

más variables y la segunda, se basa únicamente en describir cada variable individualmente.

Finalmente, se puede decir que el estudio de orden correlacional contiene un valor explicativo, aunque parcial, ya que el determinar que las variables tienen un cierto grado de relación, se vuelve una aportación de información explicativa (Hernández y cols.; 2010).

En la presente investigación se realiza un estudio correlacional donde las variables a medir son niveles de estrés y desgaste ocupacional.

3.1.5 Técnicas de recolección de datos

Existen dos tipos de inventarios; estandarizados y no estandarizados. Los primeros se caracterizan porque poseen uniformidad en instrucciones para aplicarse y calificarse, así como ciclos específicos de desarrollo y reconfirmación; los segundos, se generan mediante un proceso menos riguroso y su aplicación es limitada.

Actualmente se encuentran disponibles una amplia variedad de pruebas e inventarios diseñados por diversos autores con el fin de medir un sinnúmero de variables. Estas pruebas cuentan con su propio procedimiento de aplicación, codificación e interpretación y tienen fácil disponibilidad y acceso (Hernández y cols.; 2010).

En esta investigación se utilizaron dos pruebas psicométricas, una para medir los niveles de estrés y otra para los indicadores del desgaste ocupacional. En el caso de la medición de estrés se utilizó la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS), elaborada por C. R. Reynolds, B. O. Richmond, y P.A. Lowe (2007), diseñada para personas de 19 años en adelante y está estandarizada en México. Los parámetros de estandarización se manejan en percentiles y puntajes T, cuenta con una confiabilidad de 0.70 y fue validada a través de tres procedimientos que son: de contenido, de constructo y concurrente.

Esta prueba cuenta con varias versiones: AMAS- A para adultos en general, AMAS-C para estudiantes universitarios, y AMAS- E para adultos mayores. En este caso fue conveniente utilizar AMAS-A ya que posee una escala de ansiedad total, una subescala de ansiedad fisiológica, de inquietud e hipersensibilidad, de preocupaciones sociales y estrés y finalmente, una escala de mentira.

Para la medición de la segunda variable, que es el *burnout*, se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), elaborada por Jesús Felipe Uribe Prado en 2010, estandarizada en México. Se aplica a trabajadores adultos y los resultados se presentan en puntajes T. Su validez se obtuvo mediante la modalidad concurrente, que se generó por el cálculo de las variables sociodemográficas, laborales y psicósomáticas como indicadores o síntomas del *burnout*.

Esta prueba cuenta con tres escalas que son la de agotamiento, la de despersonalización y la de insatisfacción de logro.

3.2 Población y muestra

En este apartado se describe la población y el proceso para elegir la muestra, en la que se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos para medir los niveles de estrés y el desgaste ocupacional.

3.2.1 Delimitación y descripción de la población

Para Selltiz (citado por Hernández y cols.; 2010), una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

En la presente investigación, la población se ubica en la procesadora de aguacate AVO-KING, S.A. de C.V., de Uruapan Michoacán, que cuenta con 157 trabajadores que laboran en la empresa, hombres y mujeres de los diferentes departamentos que conforman la institución.

En AVO-KING, S.A. de C.V. la mayoría de los trabajadores son mujeres, casadas con hijos, madres solteras, mujeres que viven en unión libre, o solteras sin hijos. En el caso de los hombres, en su gran mayoría son casados con hijos, solteros con hijos pero sin responsabilidad con ellos, solteros sin hijos y hombres que cuentan con una relación de unión libre.

La mayoría de los empleados de esta empresa cuentan con un nivel socioeconómico medio bajo y la minoría con un nivel medio.

En cuanto al nivel académico, la mayor parte de los empleados son obreros, entonces cuentan con un nivel académico básico, no superando la secundaria, pero también se cuenta con personal que ocupa puestos gerenciales, donde se requiere presentarse con una carrera profesional.

En esta investigación se tomó una muestra, tomando en cuenta personal de todos los puestos con los que cuenta la institución.

3.2.2 Proceso de selección de la muestra

El muestro en la presente investigación es de tipo no probabilístico intencional, ya que al determinar la muestra se tomó en cuenta el objetivo principal de la investigación, y hubo la intervención del director de operaciones de la institución, ya que él fue quien determinó a qué personal se le realizaría la aplicación de las pruebas psicométricas, con base en las experiencias de estrés y desgaste ocupacional que se han presentado en los trabajadores de cada uno de los departamentos, incluyendo los gerentes de cada área y el departamento administrativo.

Se tomó una muestra de 110 personas, entre hombres y mujeres de todos los puestos existentes en la empresa, de diversos niveles académicos y socioeconómicos, de edades que varían de los 19 a 61 años, personal casado con hijos, sin hijos, solteros con hijos o sin hijos y parejas que viven en unión libre.

3.3 Descripción del proceso de investigación

La presente investigación surge de un tema que se planteó, en relación con una situación que presentaba constantemente la empresa AVO-KING, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán. Como primer paso, se planteó un problema de investigación, a partir de este se presentaron algunos objetivos e hipótesis, el principal propósito fue llegar a corroborarlos.

Posteriormente se llevó a cabo la elaboración de dos capítulos teóricos, donde se describe a detalle las dos variables establecidas, que son el estrés y el desgaste ocupacional.

Para realizar la presente investigación de campo, se pidió autorización en la empresa donde se tenía contemplado hacer el trabajo, se dio la aprobación por el director de operaciones, quien asignó el día y la hora de aplicación de los instrumentos.

La administración de las pruebas se realizó en horario de trabajo, a grupos de entre 15 y 20 personas de las distintas áreas de la empresa. En general, el comportamiento de las personas a las que se les aplicó las pruebas fue tranquilo, trabajaron en silencio, algunos grupos se mostraron inquietos y tuvieron algunas dudas, tanto en las preguntas que se les hacían, como en la forma en que debían llenar la hoja de respuestas, esto fue más notorio en las personas mayores, quienes sin embargo se mostraron muy accesibles en la aplicación de los instrumentos.

Las pruebas se calificaron de la siguiente manera: ya recolectados los resultados, se vaciaron en una matriz de datos en una hoja electrónica de cálculo que contenía el nombre del sujeto, el nombre de cada una de las subescalas de las dos variables, estrés y ansiedad, se indicó en un apartado la media, mediana, moda, desviación estándar, las personas que obtuvieron puntajes preocupantes, el porcentaje de estos, el coeficiente de correlación de Pearson, la varianza de factores comunes y el porcentaje de correlación entre las variables.

Posteriormente se procedió al análisis estadístico de cada una de las medidas anteriormente mencionadas.

Finalmente, se llevó a cabo la realización del informe e interpretación de los datos que se obtuvieron, así como las conclusiones del estudio y sus posibles aportaciones, las cuales se muestran a continuación.

3.4 Análisis e interpretación de resultados

En el presente apartado se presentan los resultados encontrados en la investigación, los cuales se analizaron estadísticamente para con ello dar pauta a su investigación, lo anterior se fundamenta en el sustento teórico dado en los capítulos anteriores.

Los resultados presentados se estructuraron en tres categorías: la primera hace referencia a la primera variable, que es el estrés; la segunda, a los indicadores del desgaste ocupacional y finalmente, la tercera está enfocada a la relación que existe entre las dos variables ya mencionadas.

3.4.1 Nivel de estrés presentado en AVO-KING, S.A. de C.V., de Uruapan Michoacán

Se dice que el estrés, de acuerdo con Fisher (citado por Travers y Cooper; 1996) es una condición ambiental física o psicológica. En general, las perspectivas bajo las cuales se estudia el estrés, son tres.

En el primer enfoque se indica el estrés es presentado como un estímulo que se manifiesta como un fenómeno externo que afecta al ser humano, sin tomar en cuenta los aspectos individuales y las experiencias que cada persona puede presentar.

Para el segundo enfoque, el estrés es una reacción que tiene una persona ante un estímulo amenazador o estresante. Las respuestas que el ser humano tiene ante el estrés se puede dar en tres niveles: psicológico, fisiológico y conductual, que están interrelacionados entre sí, y es descrito como un conjunto de reacciones ante el exterior y sus demandas.

El tercer enfoque trata de hacer referencia a que el estrés no se manifiesta solo como un estímulo o como respuesta, sino que es el conjunto de ambos.

Para el presente estudio el tercer enfoque es el que más se apega con la interpretación de los resultados de la presente investigación.

Respecto a los resultados que se obtuvieron en la aplicación para identificar los niveles de estrés, utilizando la prueba AMAS, donde se utilizaron puntajes T, a continuación se presentan los resultados obtenidos en cada una de las subescalas y el puntaje de ansiedad total.

En la escala de inquietud e hipersensibilidad, se encontró una media aritmética de 58. La media es definida como la suma de un conjunto de datos, dividida entre el número de medidas (Elorza;2007).

De la misma manera, se obtuvo la mediana, esta es el valor medio de un conjunto de valores ordenados, el punto por debajo o arriba del cual cae un número igual de medidas (Elorza; 2007). El valor obtenido que se obtuvo fue de 60.

De acuerdo con el autor anterior, se describe la moda como la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones, y en este caso el valor obtenido fue de 65.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión, específicamente de la desviación estándar, la cual se define como la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado en una población, dividida entre el total de observaciones (Elorza; 2007). El valor obtenido fue de 8.

En la siguiente escala, que es la de ansiedad fisiológica, se obtuvo una media de 58, una mediana de 55, una moda de 51 y una desviación estándar de 10.

De igual manera, para la escala de preocupaciones sociales y estrés se obtuvo una media de 59, una mediana de 61 y una moda de 61 y la desviación estándar fue de 8.

Finalmente, en la escala de ansiedad total se encontró una media de 59, una mediana de 61, una moda de 66 y en cuanto a la desviación estándar, el resultado fue de 9.

De acuerdo con la información presentada, en el anexo 1 quedan demostrados gráficamente los resultados obtenidos de la media aritmética de cada una de las escalas que ya se mencionaron.

A partir de los resultados obtenidos, con el apoyo de la aplicación del instrumento, se puede interpretar que el nivel de estrés que se presenta en los trabajadores de AVO-KING, S.A. de C.V., se encuentran dentro de la normalidad en todas las escalas; en cuanto a la desviación estándar, se encontró que los puntajes obtenidos son homogéneos.

Con el objetivo de mostrar un análisis más detallado, a continuación se presentan los porcentajes de sujetos que obtuvieron puntajes altos en cada escala, que sobrepasan del puntaje T60.

En cuanto a la escala de inquietud e hipersensibilidad, el 43% de los sujetos que se ubican por arriba del puntaje referido; en la de ansiedad fisiológica, el porcentaje fue de 40%, mientras que en la de preocupaciones sociales y estrés es de 54% y por último, en la subescala de ansiedad total fue de 51%.

Los resultados presentados se pueden observar con más claridad en el anexo 2, donde se muestran gráficamente los resultados que se obtuvieron en la presente investigación.

De acuerdo con los resultados que se obtuvieron en el presente estudio, se muestra un porcentaje importante de los sujetos que trabajan en AVO-KING, S.A. de C.V., presentan niveles altos de estrés, como se muestra en cada una de las subescalas con las que cuenta la prueba AMAS.

3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional

El hablar de desgaste ocupacional de acuerdo con Gil-Monte y Peiro (citados por Guillény Guil; 2000) establecen dos perspectivas para definir el *burnout*.

- Clínica: donde Freudenberger, señala que el *burnout* es la vivencia de agotamiento, desengaño y la pérdida de interés por el trabajo; se presenta en los profesionales que trabajan en servicios al público.
- Psicosocial: basada en Maslach y Jackson, se afirma que el *burnout* es el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Respecto a la presente variable, se llevó a cabo la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), donde se obtuvieron datos de suma relevancia a partir de cada una de las escalas con las que cuenta la prueba. Los datos obtenidos, basados en puntajes T, se muestran a continuación.

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 53, una mediana de 52, una moda de 52 y por último, una desviación estándar de 10.

Para la escala de despersonalización, se encontró una media de 54, una mediana de 53, una moda de 50 y una desviación estándar de 10.

En cuanto a los resultados obtenidos en la escala de insatisfacción de logro, se obtuvo una media de 53, una mediana de 50, una moda de 41 y una desviación estándar de 13.

Los resultados que se obtuvieron en cuanto a la media en cada una de las escalas en la variable de desgaste ocupacional, pueden observarse con claridad en el anexo 3, donde se presentan de manera gráfica.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se muestra que no existe una dispersión significativa, por lo contrario, los resultados son homogéneos.

En cuanto a la media que presentan, se muestra que en las tres escalas, los resultados se presentan como normales, ya que se ubican en el rango normal de la escala en puntajes T.

En cuanto al número de sujetos que obtuvieron puntajes altos en las diferentes subescalas de desgaste ocupacional, no se encontraron porcentajes altos, por lo tanto, en AVO-KING, S.A. de C.V., los trabajadores no se encuentran desgastados con respecto a sus ocupaciones laborales.

3.4.2 Relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional.

Varios autores han considerado la relación que existe entre el desgaste ocupacional y el estrés, mencionando, desde la perspectiva psicosocial (Rodríguez Marín, citado por Landy y Conte; 2006,) que el *burnout* no debe ser asociado con estrés psicológico, sino identificado como una respuesta al estrés de orden crónico, que surge de la relación entre los trabajadores que brindan servicios al público y quienes reciben la atención.

El estudio realizado en AVO-KING, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán, se obtuvieron los siguientes resultados:

Entre la escala del nivel de estrés y la de agotamiento, existe un coeficiente de correlación de 0.51 con base a la prueba “r” de Pearson.

Lo anterior significa que existe una correlación positiva considerable, de acuerdo con la clasificación de correlación que proponen Hernández y cols. (2010).

Para conocer la relación que existe entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, se obtuvo la varianza de factores comunes (r^2), 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.; 2010).

El resultado obtenido de la varianza de los factores comunes fue de 0.26, lo cual significa que entre el nivel de estrés y el agotamiento existe una relación del 26%.

Es importante señalar que para considerar una relación significativa entre variables, el porcentaje de relación debe ser de al menos el 10% (Hernández y cols.; 2010).

Por otro lado, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.12 obtenido con la prueba “r” de Pearson, lo cual significa que entre estas variables existe una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.01, lo que significa que la relación entre el estrés y la despersonalización es del 1%.

Por último, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.32 a partir de la prueba “r” de Pearson, lo cual implica que existe una correlación positiva media.

En cuanto al resultado que se obtuvo en la varianza de factores comunes, fue de 0.10 lo cual significa que entre el nivel de estrés y la insatisfacción de logro se presenta una relación del 10%.

Para mostrar con mayor claridad los resultados obtenidos, se presentan gráficamente en el anexo 5.

Con base a lo anterior, se puede afirmar que el nivel de estrés se relaciona de forma significativa con las escalas de agotamiento e insatisfacción de logro.

Por lo contrario, no se encontró una relación significativa entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización.

Con base en los resultados que se obtuvieron, se confirma la hipótesis de trabajo, la cual afirma que existe una relación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores de AVO-KING, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán, para las escalas de agotamiento e insatisfacción de logro.

De la misma manera, se puede confirmar la hipótesis nula, donde se indica que no existe una relación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores de AVO-KING, S.A. de C.V., en Uruapan, Michoacán, para el caso de la escala de despersonalización.

CONCLUSIONES

En la presente investigación se lograron todas las finalidades planteadas inicialmente. De manera específica, fue posible corroborar la correlación estadísticamente significativa entre la variable de estrés y el desgaste ocupacional, en particular en las escalas de estrés y de agotamiento e insatisfacción de logro, esto es, la aceptación de la hipótesis de trabajo, la cual afirma que existe una relación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional; por otro lado, también se corroboró la hipótesis nula, donde no se encontró relación significativa entre el nivel de estrés y la despersonalización.

Es de gran importancia mencionar que una definición que satisfizo las expectativas de la investigadora, es aquella que caracteriza el estrés, lo cual fue anteriormente mencionado en el capítulo 1.

Por otro lado, los objetivos particulares planteados que hacen referencia a la naturaleza psicológica, causas y consecuencias del desgaste ocupacional, fueron descritos en el capítulo 2.

Otro objetivo, que hace referencia al trabajo de campo sobre la medición de la presencia de estrés en la población investigada, mediante instrumentos reconocidos científicamente, se cumplió satisfactoriamente y esto se presenta en el capítulo 3.

De la misma forma, la variable desgaste ocupacional, en el presente estudio, fue medida en campo de manera objetiva y los resultados obtenidos se muestran, analizan e interpretan en el capítulo 3.

La medición de las variables permitió establecer el nivel de correlación que existe entre el estrés y el desgaste ocupacional, así como la identificación, en porcentajes, de la influencia entre una y otra. Es decir, se logró cubrir satisfactoriamente el objetivo general que guio los esfuerzos desplegados por la investigadora responsable del presente trabajo.

Como hallazgos relevantes, se puede mencionar que dentro de la población estudiada, en cuanto al fenómeno del estrés, se presentaron porcentajes altos en las subescalas de preocupaciones sociales, con un 54%, y en ansiedad total con un 51%, lo cual indica que la mayoría de los empleados se muestran estresados.

Es oportuno observar que los resultados obtenidos por el investigador se refieren únicamente a la población examinada. Es decir, para poder conocer la presencia de las variables expuestas en otros sujetos de la misma población, pero no incluidos en el presente ejercicio, es necesario efectuar investigaciones adicionales.

El presente estudio, con sus resultados de campo, abona en el avance de la ciencia psicológica en el sentido de que concuerda con la literatura psicológica en la cual se basó para llevar a cabo el estudio, donde se establece que existe una relación entre las variables donde a mayor estrés, se presenta un alto desgaste

ocupacional, en este caso se presentó en niveles más altos el agotamiento y la insatisfacción de logro.

A partir de la investigación realizada, se sugiere que se determine un plan de intervención para disminuir los porcentajes altos de estrés que se encuentra presente en la mayoría de los trabajadores de AVO-KING, S.A. de C.V.

Finalmente, se sugiere que se prosiga con algunas investigaciones alternas y planes de trabajo, para que la actividad laboral de estos trabajadores en particular, se mejore y así el rendimiento favorezca a la empresa y a sus colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MESOGRAFÍA

Granda Carazas, Eloy (2006)

“La satisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador”.

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

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

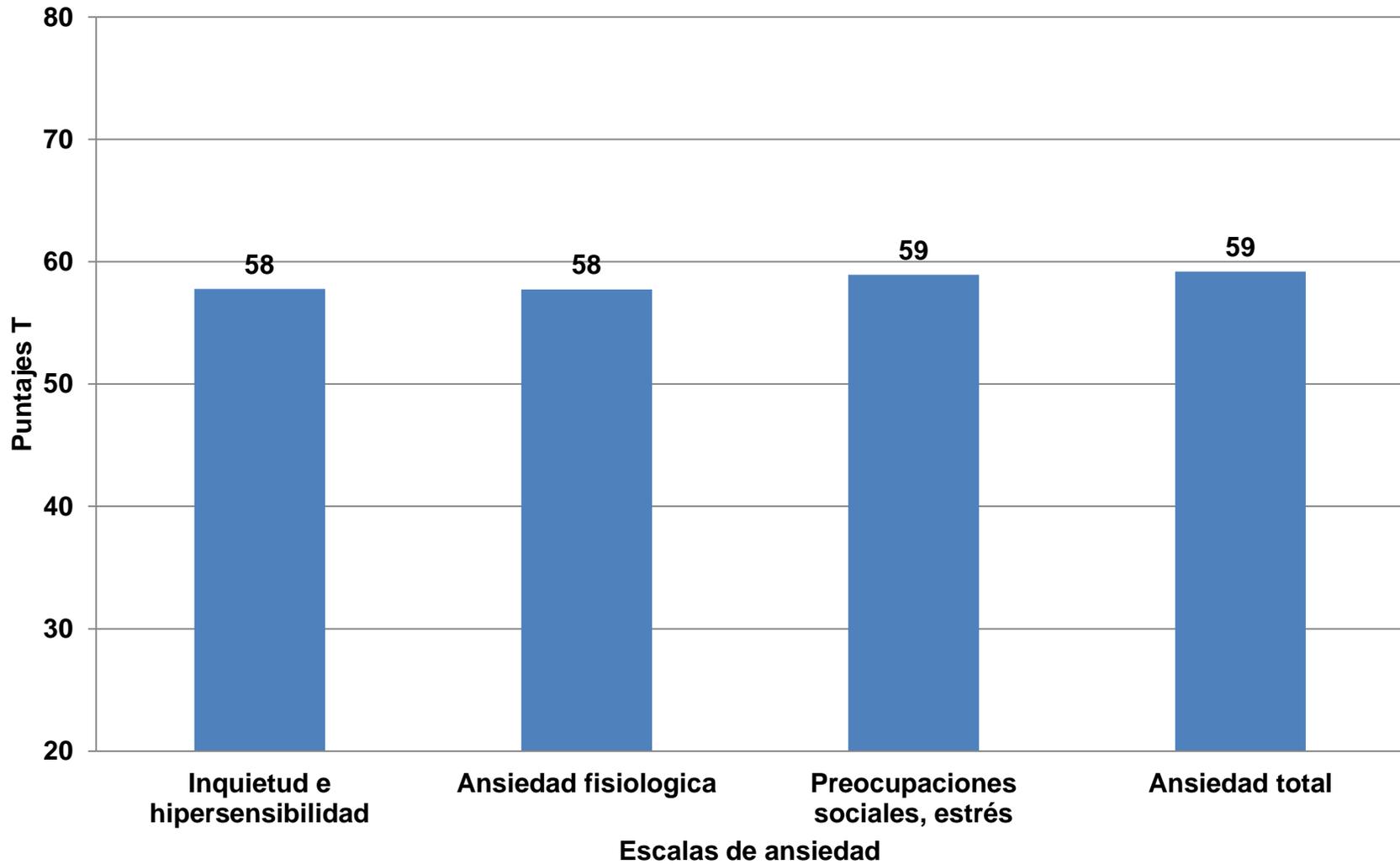
“El *burnout*, una forma específica de estrés laboral”

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

http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/burnout_forma_estre_slab.pdf

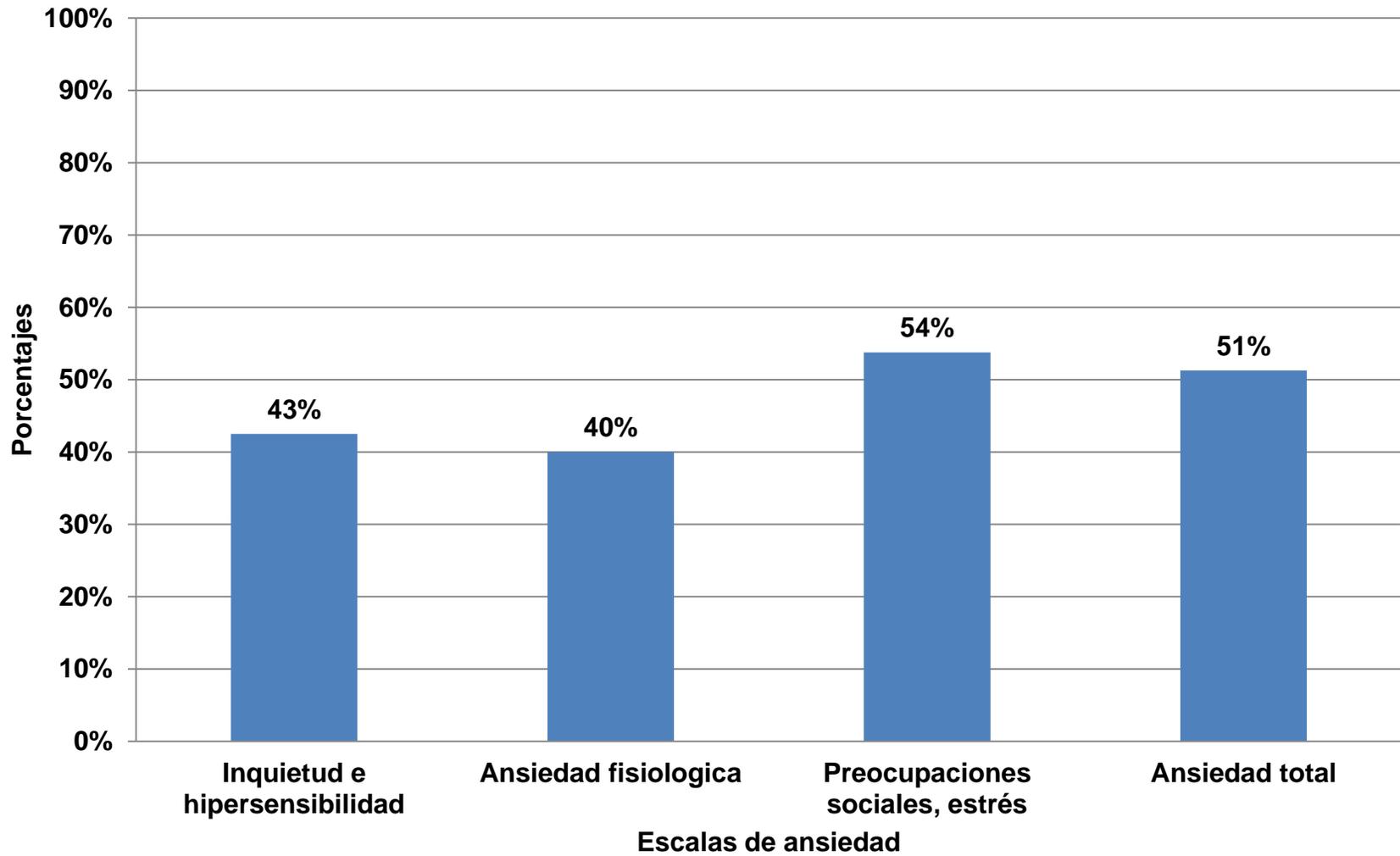
ANEXO 1

Media aritmética de las escalas de ansiedad

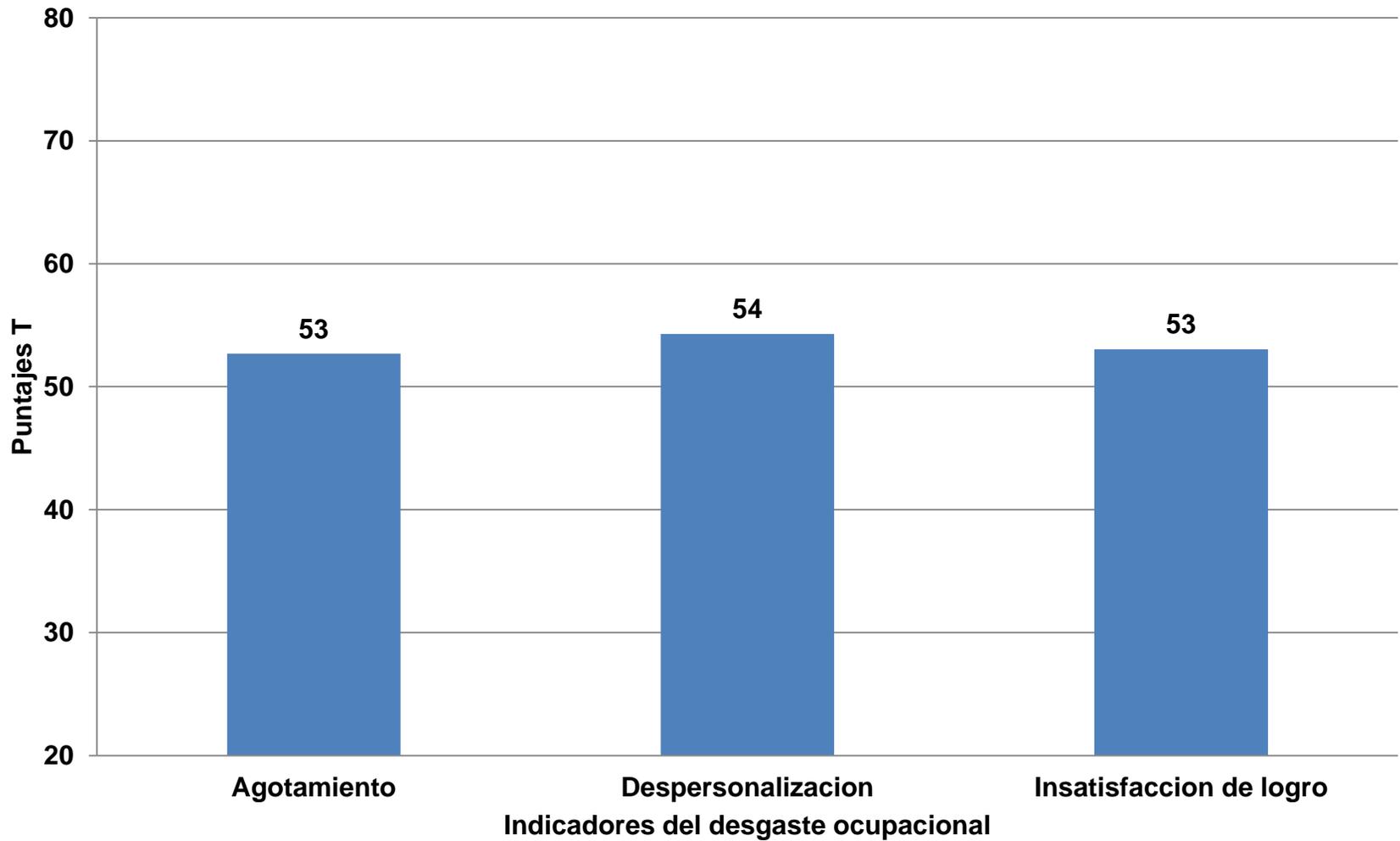


ANEXO 2

Porcentaje de sujetos con puntajes altos en ansiedad

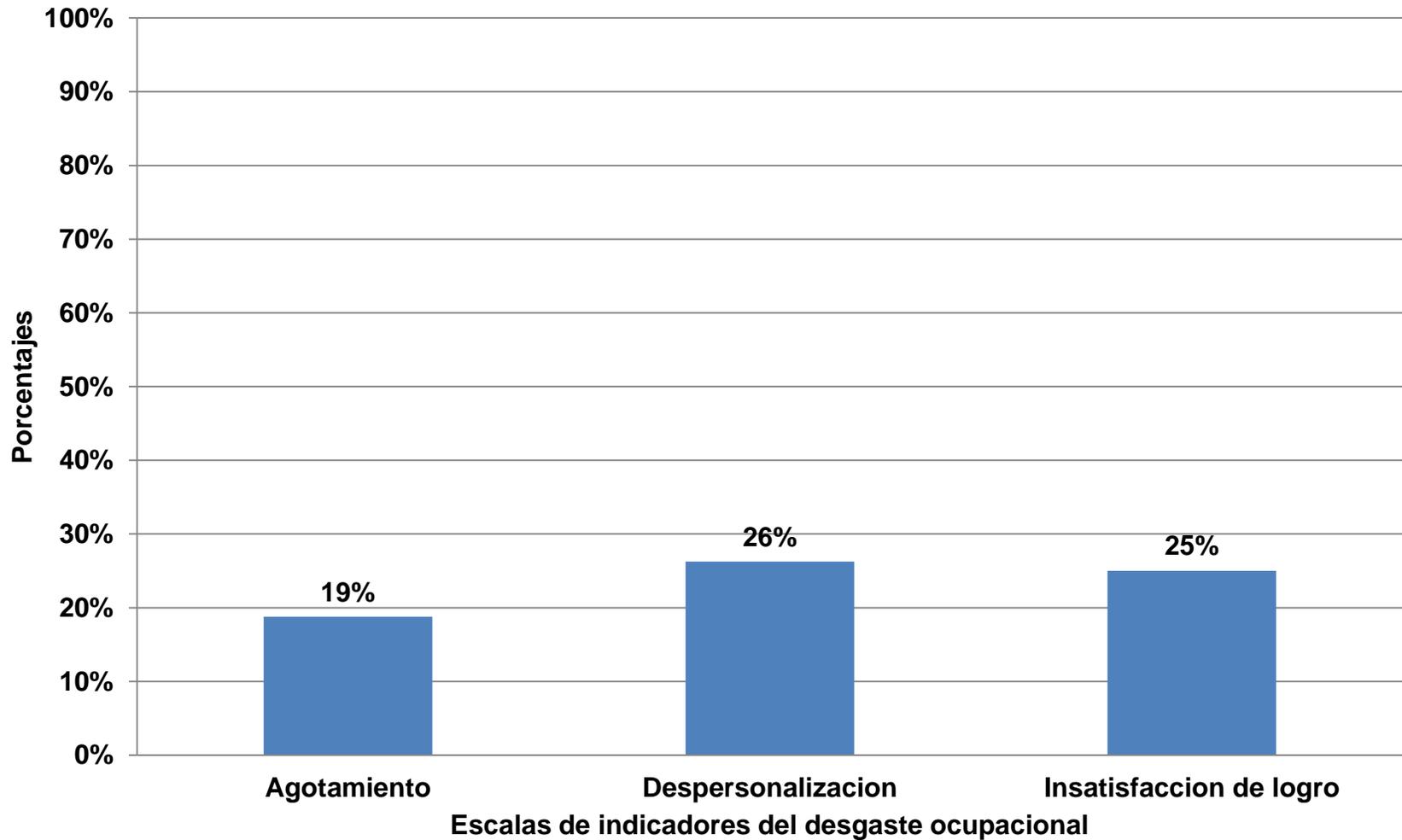


ANEXO 3
Media aritmética de las escalas de los indicadores del desgaste ocupacional



ANEXO 4

Porcentajes de sujetos con puntajes altos de desgaste ocupacional



ANEXO 5
Coefficientes de correlación entre el estrés y los indicadores del
desgaste ocupacional

