



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

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

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

*NIVEL DE ESTRÉS E INDICADORES DE DESGASTE OCUPACIONAL  
EN LA EMPRESA CORPORACIÓN INDUSTRIAL  
URUAPAN*

**T E S I S**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**Pedro Medina Calderón**

Asesor: Lic. José de Jesús González Pérez

Uruapan, Michoacán. 4 de mayo 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.

# ÍNDICE

## **Introducción.**

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

## **Capítulo 1. El estrés.**

1.1. Antecedentes históricos del estrés . . . . .	12
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés . . . . .	14
1.2.1. Estrés como estímulo . . . . .	15
1.2.2. Estrés como respuesta . . . . .	16
1.2.3. Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista) . . . . .	17
1.3. Los estresores . . . . .	18
1.3.1. Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos . . . . .	19
1.3.2. Estresores biogénicos . . . . .	20
1.3.3. Estresores en el ámbito laboral . . . . .	20
1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés . . . . .	22
1.5. Los moduladores del estrés . . . . .	24
1.5.1. El control percibido . . . . .	25

1.5.2. El apoyo social	26
1.5.3. El tipo de personalidad: A/B	27
1.6. Los efectos negativos del estrés	31

## **Capítulo 2. Desgaste ocupacional**

2.1 Marco conceptual	34
2.1.1. Antecedentes históricos del concepto	34
2.1.2. Perspectivas teóricas	35
2.1.3. Definiciones	36
2.2. Componentes del desgaste ocupacional	39
2.3. Desarrollo del <i>burnout</i> .	40
2.3.1. Fases del <i>burnout</i>	41
2.3.2. Factores desencadenantes	42
2.4. Estrategias de afrontamiento	45
2.4.1. Intervención organizacional	46
2.4.2. Estrategias personales	48
2.5. Medición de <i>burnout</i>	49
2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral	52
2.7. Calidad de vida en el trabajo.	54
2.8. Estrés y desgaste ocupacional	56

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

3.1. Descripción metodológica	59
3.1.1. Enfoque cuantitativo	60

3.1.2. Investigación no experimental . . . . .	62
3.1.3. Diseño transversal . . . . .	63
3.1.4. Alcance correlacional . . . . .	64
3.1.5. Técnicas de recolección de datos. . . . .	65
3.2 Población y muestra . . . . .	67
3.2.1 Descripción de la población. . . . .	67
3.2.2 Descripción del tipo de muestreo . . . . .	68
3.3 Descripción del proceso de investigación . . . . .	69
3.4 Análisis e interpretación de resultados . . . . .	72
3.4.1 Niveles de estrés en los trabajadores de la empresa Corporación Industrial Uruapan. . . . .	72
3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional en los sujetos de estudio . . . . .	75
3.4.3 Descripción de la correlación entre el estrés y los indicadores de desgaste ocupacional . . . . .	78
Conclusiones . . . . .	82
Bibliografía . . . . .	85
Mesografía . . . . .	87
Anexos	

# INTRODUCCIÓN

Durante mucho tiempo, la psicología ha buscado validar sus constructos hipotéticos a través de la recolección de evidencia en sus investigaciones, para de este modo, fortalecer sus raíces como ciencia. La presente investigación tiene como referencia de análisis las variables estrés y desgaste ocupacional dentro del contexto laboral, lo cual incluye el modo en que estas causan fenómenos observables y medibles que permitirán valorar psicológicamente a la población estudiada.

## **Antecedentes**

Los especialistas en psicología, han realizado varias investigaciones acerca de la incidencia del estrés y el desgaste ocupacional en distintas áreas, encontrando algunas similitudes y coincidencias, las cuales conforman el historial que sirve como referencia para dar lógica y coherencia a otros estudios. A continuación, se anexarán algunos de ellos para sustentar el presente trabajo.

Actualmente, la definición formal de la Organización Mundial de la Salud, explica al estrés como un “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción” (Palmero y cols.; 2002: 424). Este es uno de los conceptos que han llamado la atención por su asociación con múltiples trastornos.

Por otra parte, el síndrome del *burnout* es problema que se manifiesta en una gran cantidad de profesionales de la salud, la educación y otras organizaciones. Este fenómeno se define como “una sensación de fracaso y existencia agotada o gastada, resultado de una sobrecarga de trabajo, estrés emocional, y recursos personales” (Carrillo y cols.; 2012: 576).

Uribe (2014), analizó la relación estructural entre trece variables seleccionadas para explicar un modelo de salud ocupacional y clima laboral: variables de la cultura (liderazgo y apoyo organizacional); clima (comunicación y cohesión); burnout (desgaste emocional, despersonalización e insatisfacción de logro); compromiso (afectivo, normativo y de continuidad); y manifestaciones psicósomáticas (sueño, gastrointestinales y dolor) Se utilizó una muestra de 1629 sujetos de una empresa trasnacional de telecomunicaciones. Dos modelos estructurales se llevaron a cabo en análisis de ruta mediante el programa AMOS-IBM versión 19, empleando el método de máxima verosimilitud. Después de realizar las pruebas de ajuste adecuadas, se obtuvo un modelo de ruta con 12 variables significativas, eliminándose el apoyo organizacional percibido; las alfas de Cronbach fueron satisfactorias para confiabilidad, el modelo puede ser comparado y mejorado en estudios posteriores. El burnout explica, mediante un análisis de ruta, la importancia de un buen clima y cultura organizacional para incrementar el compromiso afectivo y disminuir las manifestaciones psicósomáticas como un modelo de salud ocupacional, los hallazgos son importantes para el diagnóstico, prevención o intervención en la salud ocupacional mediante estudios de clima organizacional.

Por otro lado, Rubio (2003), realiza una investigación acerca de las fuentes de estrés, el síndrome del *burnout* y actitudes disfuncionales en orientadores educativos de la Universidad de Extremadura, España. Se analizó una muestra de 65 orientadores de institutos educativos, que representan el 69% del total de la población que se dedican a esta profesión, de entre veinticinco a sesenta años de edad, los resultados fueron los siguientes:

Con el cuestionario de valoración de las fuentes de estrés laboral se evaluaron los siguientes aspectos:

1. Fuentes de estrés generales.
2. Fuentes de estrés en el ámbito de la educación.
3. Fuentes de estrés específicas de los orientadores de institutos.
4. Fuentes de estrés laborales generales.

Los síntomas del *burnout* son:

Para la interpretación de los indicadores (cansancio emocional, despersonalización, realización personal) de este constructo, se concentraron los resultados en una tabla representativa, señalando cinco niveles a partir de las posibles combinaciones obtenidas en las calificaciones percentiles. A continuación se muestran los resultados:

<b>Niveles de <i>Burnout</i></b>	<b>Frecuencia</b>
Nada	10
Poco	15
Medio	16
Bastante	12
Extremo	12

Se interpretaron de la siguiente forma:

- Los máximos porcentajes se sitúan en los niveles medios un 24.6 %
- Un 23.1% se localiza en el nivel de poco
- El 37% se encuentra por encima de los niveles medios de *burnout*
- El 38.5% de la muestra se encuentra por debajo de los niveles medios.

Mediante el análisis correlacional, se obtuvo que existe un fuerte significancia entre las fuentes de estrés laboral y desgaste ocupacional en sus diferentes indicadores, obteniendo que consideraban reacciones que estaban estrechamente ligadas.

Por otra parte, con respecto a la variable estrés, en la empresa denominada CIU, en Uruapan, Michoacán, se ha observado que el personal suele trabajar a un ritmo intenso, sobre todo en las áreas de producción: llegan a doblar turnos, laborar en días de descanso, surgir inconformidades y discusiones, lo que se asocia con

irritabilidad y cambios en los estados de ánimo, actitudes defensivas cuando se les llama la atención y, en algunos casos, agresiones verbales de mayor intensidad.

En relación con los indicadores del desgaste ocupacional, se identifican rasgos de apatía, desinterés, falta de iniciativa, respuestas estereotipadas ante nuevos proyectos e indiferencia ante los cambios por parte de los gerentes y supervisores. En general, es posible cotejar estas aseveraciones con los resultados esperados en el control operativo de proyectos, donde los resultados no reflejan la convicción necesaria para alcanzarlos.

### **Planteamiento del problema**

Las empresas como sistema dinámico, se encuentran envueltas en una serie de fenómenos de los cuales no puede separarse, excluirlos o dejar de verlos. Entre todos ellos aparece el estrés y sus múltiples consecuencias, este concepto ha ganado terreno y las empresas ahora buscan frenar sus efectos, a través de eventos deportivos, culturales o actividades en grupo; la información acerca de esta reacción fluye con más rapidez y es tomada con mayor seriedad. A pesar de lo anterior, surgen nuevas reacciones o síntomas en el recurso humano, que merman el funcionamiento óptimo, como es el caso del desgaste ocupacional, que hasta hace no más de cuarenta años ha sido estudiado, y ahora las evidencias que surgen llevan a las empresas a tomar nuevas alternativas para evitar las consecuencias negativas de este síndrome.

Por estos motivos surgió la siguiente pregunta de investigación, que sirvió de guía para el presente trabajo:

¿Existe un coeficiente de correlación con significancia estadística entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los trabajadores de Corporación Industrial Uruapan?

### **Objetivos.**

Para efectuar la presente indagación, fue necesario proponer directrices que regularan el mejor empleo de los recursos materiales y humanos, a la vez que encaminaran las diferentes labores teóricas y metodológicas.

#### **Objetivo general.**

Determinar la relación estadística que existe entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional de los trabajadores de Corporación Industrial Uruapan.

#### **Objetivos particulares.**

1. Definir el concepto de estrés.
2. Identificar los agentes estresores.
3. Conceptualizar el término desgaste ocupacional.

4. Señalar la etiología del desgaste ocupacional.
5. Medir el nivel de estrés de los trabajadores de Corporación Industrial Uruapan.
6. Evaluar el nivel de desgaste ocupacional de los trabajadores de Corporación Industrial Uruapan.
7. Determinar el grado cuantitativo de correlación entre los niveles de estrés y desgaste ocupacional de los trabajadores de Corporación Industrial Uruapan.

### **Hipótesis.**

Como respuestas provisionales a la realidad que se estudió, se propusieron las siguientes explicaciones tentativas.

#### **Hipótesis de trabajo.**

Existe una correlación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos de desgaste ocupacional de los trabajadores de Corporación Industrial Uruapan.

#### **Hipótesis nula.**

No existe una correlación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos de desgaste ocupacional de los trabajadores de Corporación Industrial Uruapan.

## **Operacionalización de las variables.**

La variable estrés, se midió con el test denominado Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS A), elaborado por los autores Reynolds y cols. (2007). Los resultados de la aplicación arrojan el nivel de ansiedad que experimentan los individuos en diferentes ámbitos de su vida.

Por otro lado, la variable *burnout* fue medida con la ayuda de un instrumento estructurado por Uribe (2010): la Escala de Desgaste Ocupacional, que cuenta con tres escalas que permiten identificar los indicadores psicológicos de este fenómeno: cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

## **Justificación.**

La presente investigación beneficiará directamente a la empresa Corporación Industrial Uruapan (CIU), ya que podrá crear conciencia acerca de cómo esta problemática afecta en el rendimiento de los trabajadores, actitudes de servicio y comunicación efectiva, dañando de manera secundaria, aspectos de productividad, calidad y aplicación de estrategias de mejora; asimismo, el presente documento aporta elementos sólidos que permitirán tomar decisiones para la elaboración de programas preventivos y acciones directas contra este fenómeno.

En el campo de la psicología, es necesario para la evolución de esta ciencia, verificar y constatar en diversos contextos, cómo se aplican los fundamentos teóricos

que la constituyen, para descartarlos o actualizarlos. Lo anterior hace posible brindar con certeza científica muchos de los grandes avances intelectuales que mejoren las condiciones de la sociedad actual y mostrar el avance de las ciencias sociales en el camino del desarrollo humano.

La presente investigación se relaciona directamente con el trabajo del psicólogo. Por rigor metodológico y formativo, se cuenta con el dominio de los conceptos, teorías, pruebas psicométricas, interpretación, entrenamiento práctico e ideológico para llevar a cabo este tipo de investigaciones; aun cuando otras líneas de estudio quisieran intentarlo, el psicólogo marcará ampliamente la diferencia al comunicar la visión de un profesional que se ha especializado en su objeto de estudio: el hombre.

### **Marco de referencia.**

Esta investigación, se llevó a cabo en la empresa denominada Corporación Industrial Uruapan, ubicada calle Guillermo Prieto #525, Colonia Ferrocarrilera.

Esta institución dedica a la producción de maquinaria computarizada para el proceso de post-cosecha, hasta la fecha tiene una plantilla de 302 empleados; cuenta con sucursales en Sinaloa, Veracruz, Colima y representantes en Colombia y Perú.

La misión de la empresa es fabricar, con tecnología de punta y estándares internacionales de calidad, máquinas y equipo para el proceso de post-cosecha de

frutas y hortalizas, buscando siempre la fascinación de sus clientes y participando en el desarrollo tecnológico del país.

Por otro lado, la visión es ser la mejor opción en maquinaria y equipo para el proceso de post-cosecha de frutas y hortalizas en Latinoamérica, en cuanto a tecnología, calidad, servicio y precio, satisfaciendo y superando las expectativas de sus clientes.

CIU se fundó en el año de 1985, dedicándose únicamente a la fabricación de maquinaria agrícola de tipo mecánica, para después integrarse exitosamente al desarrollo electrónico de la misma. Hoy en día, la empresa cubre más del cincuenta por ciento de las demandas de maquinaria en el país, siendo la marca número uno en México y América Latina.

La empresa cuenta con dos plantas de trabajo. La matriz se constituye por una nave de oficinas seccionadas; en la primera sección se encuentran los departamentos de contabilidad y finanzas, después, dirección general y administrativa, ventas, recursos humanos y mercadotecnia; en la otra sección están las áreas de ingeniería, desarrollo de *software*, sistemas y desarrollo tecnológico. En el patio de servicios se encuentra vigilancia, corte con guillotina, punzonadora, corte láser, maquinado, mantenimiento interno y compras-almacén. Además, se cuenta con un área de cocina y comedor, sala de juntas, taller de desarrollo tecnológico y centro de capacitación, cuenta con dos espacios para sanitarios y una caseta donde se ubica el área de servicios.

La siguiente nave se encuentra en Tiamba, municipio de Uruapan, Michoacán, allí se lleva a cabo el proceso de doblado, soldadura, lavado, pintura, ensamble e instalaciones, también está el espacio para el taller mecánico. Esta planta cuenta con un área de sanitarios y una plancha extensa para el embarque de maquinaria, actualmente se construye a un costado de la nave principal otra área para oficinas. Aun no se habilitan los espacios recreativos.

# CAPÍTULO 1

## EL ESTRÉS

En el presente capítulo se explicarán los principales constructos que conforman el estrés, los enfoques con los que se examina, los efectos de este fenómeno en los individuos, los principales estresores, los procesos del pensamiento que agravan este problema, así como los tipos de personalidad que están propensos a desarrollar síntomas del estrés con mayor facilidad y por último, los efectos negativos de dicha condición.

### 1.1 Antecedentes históricos del estrés.

De acuerdo con Sánchez (2007), la palabra estrés proviene del latín *stringere*, que significa presionar, comprimir u oprimir. Con esta misma connotación, las ciencias sociales adoptan su significado, comprendiendo que algunas alteraciones en el funcionamiento mental de un individuo pueden ser ocasionadas por esta presión.

En relación con lo anterior, Travers y Cooper (1997), explican que el estrés puede ejercerse desde dos lados: como presión o como tensión. La presión presente en el medio ambiente del sujeto, actúa como estímulo para enfrentar las situaciones manifiestas, su origen puede ser físico, psicológico o del comportamiento. Si la respuesta es tensión, se usa como indicador de deficiente salud o insuficiencias en los recursos psicológicos para sobrellevarla, dado que, si fuese en forma de presión, el

sujeto se sentirá estimulado para llevar a cabo la demanda que la presión exige, sin que esta le provoque un malestar.

De esta forma, el fenómeno del estrés puede tener consecuencias tanto positivas como negativas sobre una persona. Lo importante, es que esta sea capaz de identificar claramente el nivel óptimo de estrés que puede manejar sin que dañe su bienestar y salud.

Por otra parte, Lazarus, (citado por Ivancevich y Matteson; 1985), refiere dos momentos históricos significativos en que el estrés fue objeto de estudio: el primero fue durante la Primera Guerra Mundial. Mientras los soldados se encontraban en batalla se identificaron crisis emocionales que eran atribuidas a disfunciones neurológicas, lo que implicaba la vaga noción de que la presión producida por las explosiones provocaba alteraciones en el cerebro.

Asimismo, señalan los autores, durante la Segunda Guerra Mundial algunos soldados sufrían de episodios de vulnerabilidad emocional, temores irracionales, errores estratégicos, incluso no disparaban sus propias armas contra el enemigo, generando un gran interés en las causas de este fenómeno, que se denominó “neurosis de guerra”, este término incluye por primera vez los aspectos psicológicos como origen del problema.

El científico Hans Selye, (citado por Sánchez; 2007), comenzó con el estudio del estrés de manera sistemática, encontrando que un organismo, al sufrir un impacto,

tiene una serie de respuestas fisiológicas-adaptativas que provocan variaciones en el sistema endócrino, llamándola “síndrome general de adaptación”. Posteriormente, la Organización Mundial de la Salud, retoma esta investigación denominando a este síndrome como estrés, definiendo que existe un estímulo externo (estresor) que provoca una respuesta no específica de un organismo ante cualquier demanda exterior.

El estrés es una reacción de un organismo ante un estímulo que lo desequilibra, surge como una forma de adaptación para responder al medio ambiente, en la búsqueda de recobrar nuevamente el equilibrio, explican Palmero y cols. (2002)

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

Para comprender de una mejor manera el fenómeno del estrés, es importante separar la metodología con la cual se estudia el caso, ya que esta dictará la diferencia y explicación de la manifestación observable del estrés en las actividades de cada sujeto, indica Pearlin (citado por Travers y Cooper; 1997).

Para evitar caer en controversia con respecto a la diversidad de formas para estudiar el estrés, Kasl (citado por Travers y Cooper; 1997), sugiere que se focalice la investigación en el estrés como un estímulo y sus manifestaciones, como una forma de respuesta a las condiciones ambientales y como un modo de interacción entre las exigencias ambientales y la capacidad de un individuo para adaptarse a ellas.

Lo anterior, explica el autor, se debe a las críticas que las investigaciones sobre el estrés han tenido, derivado del uso excesivo de datos correlacionales, que limitan las inferencias sobre las causas y no toman en cuenta las interferencias de otras variables, la deficiencia en el manejo de los grupos de control y el uso de estudios retrospectivos.

### **1.2.1 Estrés como estímulo.**

Travers y Cooper (1997) explican que existe una relación entre el estrés y el binomio salud-enfermedad, con ciertas condiciones presentes en el medio ambiente del sujeto. Esta afirmación sostiene que toda una serie de factores ambientales aversivos influyen sobre el individuo, alterando su funcionamiento normal, lo cual provoca cambios observables sobre este. La prevalencia de la tensión está sujeta a condiciones de la persona que la recibe, esta puede ser emocional o física; si esta prevalece durante un considerable lapso de tiempo, puede generar disfunciones psicológicas más severas, como ansiedad o pánico. De manera inherente, se infiere que el ambiente constantemente estará mandando estresores y que la persona será capaz de dominar esta carga o hundirse por completo junto con ella.

De acuerdo con Selye (citado por Travers y Cooper; 1997), la idea que sustenta el binomio salud-enfermedad vinculado con el estrés, se refiere a la existencia de un tipo de esta condición, que anima a la acción, el crecimiento y el cambio, se vuelve entonces un elemento vital para el ser humano. Por lo contrario, el exceso o mal manejo del mismo, conduce al sujeto hacia reacciones negativas para su cuerpo,

originando enfermedades o mal funcionamiento orgánico, mental o anímico. Una vez que se identifican estos tipos de experiencias con el estrés es posible clasificarlos en cuatro subtipos: hiperestrés (por exceso), hipoestrés (defecto en la animación por el estrés), distrés (efecto negativo) y eustrés (efecto positivo).

### **1.2.2 Estrés como respuesta.**

En relación con el estrés como respuesta, Travers y Cooper (1997), ubican el vínculo entre los estímulos que pueden ser molestos y las múltiples reacciones que el individuo puede manifestar. Esta forma de conceptualizar el estrés como respuesta considera el efecto tensante de un elemento desagradable, tal como sugiere Fisher, (citado por los autores mencionados), una persona que se ha sometido a condiciones estresantes se espera que muestre indicios de tensión.

La evidencia más clara de la disposición al estrés, señala el autor, es la observación de una serie de síntomas que presenta el individuo, siendo estos asociados con estar bajo presión, tensos o realizando un gran esfuerzo. Las reacciones frente al estrés pueden quedar distribuidas en tres grandes rubros:

- Respuestas psicológicas.
- Respuestas fisiológicas.
- Respuestas conductuales.

Si bien es cierto que, según este planteamiento, parece que las respuestas son independientes entre sí, en realidad no es así, las tres se encuentran interrelacionadas de alguna forma, aunque aún no se define exactamente cómo.

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

En relación con los apartados anteriores, se puede decir que este enfoque los une para crear una forma perspectiva dinámica de un proceso complejo. Pearlin y cols. (citados por Travers y Cooper; 1997), explican la variabilidad del estrés no como un fenómeno sujeto a la interacción ambiental, sino a un proceso complejo con múltiples matices. Por lo tanto, se pasa de considerar el estrés como una reacción hacia una perspectiva relacional.

Esta forma de comprender el estrés permite definir e identificar las respuestas de una persona en términos transaccionales, es decir, las personas influyen en su entorno y reaccionan ante él, teniendo como consecuencia lógica al estrés como un mecanismo de adaptación entre la persona y el entorno.

Retomando las ideas anteriores, el estrés tiene su aparición en el momento en que la cantidad de estresores ambientales supera la capacidad que tiene el individuo para resistirlos, se entiende entonces, que el estrés es una consecuencia de la interacción de dos sistemas distintos en un mismo momento.

### **1.3 Los estresores.**

Hablar de estrés, es hablar de cambios, según lo señalan Palmero y cols. (2002), cualquier movimiento fuera de la rutina diaria causa estrés, incluso aquellos que son imaginados como las preocupaciones; generar expectativas con respecto al futuro provoca estrés, los deseos, fantasías y anhelos no están excluidos. No importa cuál sea la situación, cualquiera que haga el mínimo cambio en las rutinas de un sujeto, provocará estrés.

Según señalan Lazarus y Folkman (referidos por Palmero y cols.; 2002), coinciden con la visión interaccionista de Travers y Cooper, referida en el apartado anterior, al señalar que el estrés está en función del vínculo particular entre el entorno y la persona, de tal manera que al ser evaluada una situación (positiva o negativa), promueve el cambio en las rutinas de su vida cotidiana, rompiendo con automatizaciones, generando nuevas condiciones y necesidades ante las cuales tendrá que responder.

Los estudios sobre el estrés, puntualizan Palmero y cols. (2002), al polarizar las reacciones ante los diferentes tipos de estresores, se vuelve complicado realizar una clasificación descriptiva que permita evaluar bajo diferentes ángulos los efectos del estrés. Cabe señalar que, Lazarus y Cohen, (mencionados por Palmero y cols.; 2002) identificaron que aun dada la gran cantidad de elementos estresores en el ambiente, la gran mayoría es de tipo psicosocial, permitiendo clasificarlos en tres tipos de

acontecimientos estresantes en función con la intensidad de los cambios que producen. Dicha categorización se explica enseguida.

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

De acuerdo con Palmero y cols. (2002), los estresores psicosociales que generan cambios extremos en la vida de una persona, tales como encarar una guerra, ser víctima de violencia o terrorismo, daños en la salud, migración, catástrofes naturales y en general, situaciones traumáticas, son consideradas cambios mayores.

Continuando con la perspectiva de los autores, una de las características fundamentales de este tipo de estresores es la facilidad para afectar a un amplio número de personas, un grupo o un solo sujeto, lo significativo es la capacidad perturbadora del acontecimiento, cuyas consecuencias se mantienen en el tiempo de forma prolongada.

Por otro lado, señalan Palmero y cols. (2002), se encuentran las circunstancias que están fuera del control del individuo, como en el caso de la muerte de un ser querido, perder el trabajo, una enfermedad incapacitante, divorcio, tener un hijo, entre otros. De tal manera que estos cambios menores tienen una trascendencia vital y por tanto, son significativos de acuerdo con cada persona.

Por último, este autor explica que los estresores cotidianos son acontecimientos de poco impacto pero que se presentan con mucha frecuencia. Actúan cambiando los

patrones de comportamiento, automatizado de las personas y favoreciendo la activación del estrés, hasta que se produce una adaptación a las nuevas situaciones en que el sujeto convive.

### **1.3.2 Estresores biogénicos.**

Los estresores biogénicos, enuncia Everly (citado por Palmero y cols. 2002), a diferencia de los psicosociales, no utilizan el componente cognitivo-afectivo como fuente de activación del estrés, actúan directamente en los procesos neurológicos y bioquímicos del cerebro, ocurren desde dentro del organismo como parte de una forma de adaptación o cambio natural en el ser humano. Cabe señalar que se también se puede asociar con algún mal funcionamiento de algún órgano o sistema del cuerpo, teniendo como respuesta final una reacción estresante.

Un ejemplo de lo anterior serían los cambios hormonales, el síndrome premenstrual, el cambio hormonal después de un parto, ingestión de algunas sustancias químicas, reacción a factores físicos como el dolor, calor o frío y, por último, las reacciones alérgicas como mecanismo de defensa del organismo.

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

Las personas que conforman una organización se ven expuestas a una serie de sucesos que son considerados como estresores potenciales. Estos estresores han sido identificados y clasificados para un mejor análisis, sin que sean los únicos que

aparecen o se hayan detectado, si representan los constructos a los que los que se ha podido llegar a una acuerdo y que significan el grueso de las investigaciones realizadas, así lo señalan Ivancevich y Matteson (1985).

La forma de comportarse de un empleado, en lo individual, está sujeta a varios factores. Algunos de estos tienen su raíz en el empleado; otros en la organización. “La combinación de los que se espera y exige al empleado de sí mismo y de otros miembros de la organización, da como resultado un conjunto de fuerzas que puede denominarse presiones del rol. Cuando surge una situación en la que dos o más presiones de rol se encuentran en conflicto existe unas condiciones de roles en conflicto” (Ivancevich y Matteson, 1985: 129).

En términos generales, cuando dos o más personas dan órdenes a un empleado, le generan tensión, teniendo como resultado prácticas disfuncionales dentro de ese departamento, esto a su vez genera graves consecuencias para la organización y dañinas para el individuo, asimismo, puntualizan Ivancevich y Matteson (1985), otra manifestación de roles en conflicto puede aparecer cuando los requisitos formales del puesto chocan con las metas, deseos o valores del individuo, a esta situación se le denomina conflicto de rol subjetivo, en donde el individuo concibe como insostenible las funciones naturales del rol.

Otro de los estresores en el ámbito laboral es la ambigüedad del rol, definida como una “falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades en el trabajo individual”(Ivancevich y

Matteson, 1985: 130). El papel que juega este estresor es de carácter transitorio, afecta al individuo en etapas iniciales de adaptación al puesto y se espera que no sea una condición a largo plazo para funcionar como estresor.

Continuando con los autores, consideran que la sobrecarga de trabajo es una fuente de estrés, aunque también es de carácter transitorio, puede propiciar que el individuo lo experimente como una constante y que se sienta presionado por más tiempo. De esta forma, la sobrecarga de trabajo puede ser de dos clases: cuantitativa o cualitativa.

#### **1.4 Procesos del pensamiento que causan estrés.**

De acuerdo con Ellis (citado por Powell; 1998), es posible rastrear los conflictos emocionales y psicológicos a través de la forma en que una persona percibe los eventos en los cuales participa y se ve afectada por ellos. Para el autor, la distorsión del pensamiento juega un papel fundamental en el desarrollo de la ansiedad. A continuación, se presentará una lista de las principales ideas irracionales que se manifiestan en las personas emocional y psicológicamente perturbadas generando indicadores significativos de estrés (Powell; 1998: 93-97).

1. “Debo obtener el amor y la aprobación de todas las personas de mi comunidad, especialmente de las que son más importantes para mí.”  
Mientras más se esfuerza una persona por alcanzar este objetivo, acumulará una gran cantidad de estrés, frustración y conductas autodestructivas.

2. “Debo ser perfectamente competente, suficiente y exitoso en todo logro antes de poder pensar en mí como una persona valiosa.” Este tipo de distorsión genera un fuerte impulso que lleva a la persona a realizar un gran esfuerzo por alcanzar esta meta, esconde detrás un temor constante al fracaso y a un complejo de inferioridad.
3. “No tengo control sobre mi propia felicidad. Mi felicidad está bajo el control completo de las circunstancias externas.” La idea cubre la capacidad de la persona para enfrentar los riesgos y la responsabilidad de los actos.
4. “Mis experiencias pasadas y los eventos en mi vida han determinado mi vida y mi comportamiento presente. No es posible erradicar la influencia del pasado.” Esto es una forma de evitar enfrentar los cambios de la vida cotidiana y mantener una actitud pasiva frente a los desafíos.
5. “Existe solo una solución perfecta para cada uno de mis problemas. Si no la encuentro, será devastador para mí.” La falta de alternativas para resolver los problemas implica la reducción de la eficacia en ejecución de las soluciones, provocando en el individuo una gran tensión.
6. “Las cosas peligrosas o temibles causan una gran preocupación. Debo agonizar y pensar constantemente en las posibles calamidades y estar preparado para lo peor.” Este pensamiento envuelve la preocupación y la expectativa con respecto al futuro trágico; evaluando de manera irracional la situación peligrosa, disminuyendo de esta forma la efectividad de actuar si la calamidad realmente llegara a suceder.
7. “Debería depender de los demás y debo tener a alguien más fuerte que yo en quien pueda apoyarme.” La distorsión que provoca este pensamiento en

la vida de la persona es tal, que limita el desarrollo de los recursos psicológicos necesarios para el proceso de adaptación. La persona vive en constante temor por su propia existencia, pues necesita de alguien más para poder sobrevivir.

8. “Si mi vida no funciona de la manera en que yo la había planeado, será realmente terrible. Cuando las cosas funcionan mal, es una catástrofe.” Se considera una de las actitudes irracionales debido a que las situaciones difícilmente salen como se tienen planeadas, se considera una forma de mantenerse en constante estado de frustración.
9. “Es más fácil evitar ciertas dificultades y responsabilidades que enfrentarlas.” Cuando un sujeto tiende a evitar las consecuencias de sus acciones, es a menudo más doloroso y fatigante que hacer lo que se requiere sin imaginar ideas escapatorias.
10. “Algunas personas son malas, inicuas, infames, deberían ser acusadas y castigadas”. No se puede juzgar la responsabilidad, la consciencia y el conocimiento de los demás.
11. “Uno debería preocuparse mucho por los problemas y las perturbaciones de los demás”. La consecuencia es la auto destructividad e impaciencia por hacer propios los problemas de los demás.

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

Los estilos de afrontamiento, explican Palmero y cols. (2002), hacen referencia a las estrategias que una persona utiliza para resolver una situación estresante, debido

a que existe una serie de factores que influyen considerablemente en el estrés, a los cuales se les denomina moduladores, es decir, factores que determinan y predicen el curso del proceso de estrés y sus repercusiones en la salud.

Cuando una persona recibe apoyo en situaciones difíciles, se le denomina modulador de carácter social, incluye aquellas pautas de la cultura que canalizan y predisponen la apreciación de las fuentes de estrés, existen otros, denominados moduladores de carácter personal como las creencias, las competencias, experiencia y rasgos de personalidad.

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

Una forma de regular el impacto que las fuentes de estrés tienen sobre un organismo, explican Palmero y cols. (2002), es a través de la percepción de tener cierto grado de control sobre la situación experimentada. La percepción juega un papel trascendente, ya que cuando una persona puede integrar en sus procesos cognitivos la idea de que es capaz de influir sobre el entorno, tiene como resultado una disminución en los efectos negativos que el estrés pudiese causarle, aun cuando la idea no sea real, esta creencia protege al individuo.

Siguiendo la línea de investigación los autores mencionados, citan a Bourne, quien obtuvo como resultado en investigaciones con soldados que participaron en la guerra del Vietcong, que la percepción de control influye directamente en la producción de cortisol (altos niveles de cortisol incrementan el nivel de glucosa y el metabolismo

en general, permitiendo mantener un alto nivel de actividad). Se demostró que al incluir en el entrenamiento de los soldados la creencia del control, les ayudó a generar mejores estrategias de combate y altos niveles de autorregulación al confrontar las experiencias de la guerra, manifestando al final que, si seguían las instrucciones al pie de la letra, saldrían con vida del combate.

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

Los recursos aportados por otros individuos, señalan Palmero y cols. (2002), juegan un papel importante entre la vulnerabilidad y la salud de una persona. Se comprende de este modo, que a menor cantidad de apoyo por parte de los demás, mayor probabilidad de enfrentar las situaciones conflictivas de la vida.

De tal modo, el apoyo social puede vincularse con la disminución del impacto del propio estresor, ayudando al sujeto con el afrontamiento de la realidad estresante, se relaciona directamente con la construcción de recursos psicológicos, debido al efecto de amortiguación que la red social provee ante este tipo de situaciones. La integración del sujeto en el tejido social promueve el desarrollo de la autoestima, la percepción de control, la expresión de los afectos y los temores, el empleo de las instituciones y, en definitiva, mejora la salud física y mental.

Cascio y Guillén (2003) refuerzan la idea anterior, al señalar que, si un sujeto no cuenta con los recursos suficientes para atender las demandas del medio ambiente en el que habita, podrá obtener seguridad y estabilidad de la red social que lo contiene.

A lo anterior, se añade que cuando no hay estresores sobre la persona, el apoyo social no influye sobre el bienestar; específicamente, el papel de las redes sociales es proteger a las personas de los efectos patógenos del estrés.

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

En la década de los cincuenta, los cardiólogos Friedman y Rosenman (citados por Travers y Cooper; 1997), encontraron en un grupo de pacientes con afecciones coronarias, similitudes en la conducta y en las reacciones emocionales, a las que denominaron conducta del tipo A. Esta forma de comportamiento se identifica en el aumento de la energía para resolver actividades cotidianas, hablar y comer de prisa, aceleración al caminar y movimientos rápidos; las personas que manifiestan este tipo de conducta se pueden sentir culpables al no estar trabajando en alguna tarea, además de sentirse impacientes cuando han terminado las tareas encomendadas y no reciben atención a sus inquietudes.

El estilo de conducta tipo A, según describen los autores, actúa como un modificador de la respuesta individual ante el estrés, alterando la relación entre los estresores psicosociales y las tensiones, generando una mayor cantidad de estrés de lo que otro tipo de conducta puede sostener. Es importante enfatizar, que la personalidad tipo A, no se refiere a un rasgo, sino a una serie de comportamientos abiertos que un sujeto utiliza cada vez que se enfrenta a estresores. Se asocia directamente con disposiciones que el individuo adquirió en algún momento de su

desarrollo, para poder responder positivamente a las demandas personales y ambientales.

Con base en Watts y Cooper (citados por Travers y Cooper; 1997), es posible identificar de manera más clara y precisa, la personalidad tipo A con los siguientes indicadores en el sujeto:

- Tiende a sentir o manifestar ante los demás su impaciencia ante el ritmo en que ocurren las situaciones.
- Su necesidad por terminar rápidamente las actividades que tiene encomendadas, al grado que puede apremiar al que le está hablando para finalizar con la charla.
- Suele enfatizar algunas de las frases o palabras que utiliza cotidianamente, esto pone de manifiesto cierto grado de agresividad e impaciencia en sus relaciones con los demás.
- Uno de los indicadores principales en el ámbito laboral, es que puede sentirse culpable cuando dedica algunos momentos para relajarse o no hacer nada durante algunas horas.
- El tipo de personalidad A, tiene un rasgo elemental en su comportamiento, que es el sentido de urgencia, para estos sujetos, las tareas deben realizarse con celeridad, no hay tiempo que desperdiciar, las actividades deberán estar organizadas puntualmente sin que haya tiempo para incorporar nada más.

- Les agrada la competencia con los demás, buscando obtener siempre los mejores resultados; ganar es sumamente importante, pero, sobre todo, la competencia es consigo mismo.
- Se llevan trabajo a casa.
- Suelen decidir no salir a vacacionar, pues el trabajo demanda de su atención.

#### **1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos.**

Las principales facetas de la personalidad tipo A, explican Ivancevich y Matteson (1985), están sostenidas en la necesidad impetuosa de lograr el cumplimiento de metas a un alto nivel, orientado su energía de forma impulsiva y sin miramientos hacia los demás, suele pasar sobre otros con tal de conseguir los resultados esperados, movilizados por un infundado sentido de urgencia. La composición de estas facetas, permitió a Zyzanski y Jenkins, citados por los mismos autores, definir en una escala de tres factores denominados velocidad e impaciencia, gran impulsividad e involucración en el trabajo, permitiendo generar un criterio sólido acerca del análisis y definición de esta personalidad.

La relación entre los problemas cardiacos y la personalidad tipo A, conlleva dos explicaciones que son el resultado de muchas investigaciones que se han realizado a lo largo del tiempo.

La primera y más avanzada de ellas, señalan Ivancevich y Matteson (1985), es que los sujetos con rasgos tipo A, disminuyen significativamente su recuperación ante el estrés, al evitar descansar, tomar vacaciones y alentar el paso, para de esta forma contar con menor equilibrio entre psiquismo y organismo; de esta forma, se exponen sobremanera a los estresores organizacionales (sobrecarga), que su contraparte, los sujetos con personalidad tipo B, evitan. De este modo, los sujetos son más propensos a sufrir de complicaciones cardíacas debido a la sobreexposición al trabajo y la falta de descanso reparador.

Otra interpretación al respecto, está en función del ambiente organizacional en que se llevan a cabo las tareas: de la misma forma en que los empleados pueden ser tipo A o B, las empresas también pueden serlo, y en ese caso, las deficiencias cardíacas son el resultado de un proceso de adaptación del organismo. Por ejemplo, cuando se coloca la mano sobre una plancha caliente, el resultado inmediato es la quemadura, es decir, existe un daño causado por un agente externo, y la consecuencia es una forma de adaptación a esta afectación.

Al final, explican los autores, las enfermedades cardíacas, no son consecuencia directa de un agente externo, sino que se encuentran asociadas a reacciones de adaptación ante los estresores que se encuentran en la vida de una persona.

## **1.6 Los efectos negativos del estrés.**

Ciertas enfermedades pueden verse relacionadas directamente con el estrés, comentan Ivancevich y Matteson (1985), aunque la intención no sea profundizar en la explicación médica, sino en el efecto que tiene el estrés para la aparición de afecciones específicas.

A continuación, se presenta una breve explicación que los autores citados anteriormente, proporcionan acerca de la posible relación entre el estrés y algunas de las afectaciones específicas dentro de algunas categorías:

- Una de las respuestas que tiene el organismo ante los estresores a nivel arterial, es tensar sus paredes, aumentando de esta forma la presión mientras el estímulo se manifiesta. Si esta presión se prolonga, aun cuando el evento haya terminado, genera como consecuencia post-traumática, que las paredes arteriales permanezcan en niveles anormales de tensión, a lo que la medicina le denomina hipertensión arterial.
- Las úlceras gástricas son producidas por un incremento en la producción de cortisona, generando las condiciones suficientes para dañar el recubrimiento del estómago. La producción elevada de cortisona se da en momentos en que un individuo se encuentra bajo grandes cantidades de estrés, de este modo, las lesiones interiores surgen como respuesta orgánica.

- Otra de las reacciones del cuerpo ante el estrés es incrementar el nivel de azúcar en la sangre, demandando una aceleración en la secreción de insulina. Si el estrés persiste, el páncreas se debilita, dando como resultado una deficiencia constante de insulina; a la explicación anterior, se le denomina diabetes.
- De las afecciones que frecuentemente se le atribuyen al estrés, sobre todo en ámbitos laborales, son las jaquecas. Estas son el resultado de la tensión muscular, que aumenta cuando una persona se encuentra expuesta ante estresores durante un periodo sostenido. Como consecuencia, la misma jaqueca puede provocar tensión en otras áreas del cuerpo, llevando al organismo a una tensión muscular generalizada.
- Por último, uno de los conceptos más controvertidos en la categoría de enfermedades adaptativas es el cáncer. Una de las teorías sobre dicho padecimiento, es que las células cancerígenas se producen constantemente en el organismo, sin embargo, bajo condiciones normales el sistema inmunológico se encarga de destruirlas. Se ha demostrado que el estrés trae como consecuencias diversas alteraciones en el funcionamiento bioquímico del sistema inmunológico, se puede inferir entonces que esas modificaciones en el sistema inmunológico permiten la proliferación de células cancerosas, que redundan en el desarrollo de pequeños tumores en el organismo.

En el presente capítulo se pudo apreciar que el estrés es un fenómeno cada vez más común, de manera que el ser humano se expone a esta condición en diversos ámbitos. Si bien el estrés tiene una función hasta cierto punto positiva, debe procurarse que permanezca en niveles manejables para el individuo.

Respecto a lo anterior, uno de los efectos de padecer estrés durante periodos prolongados en el ámbito laboral, es la aparición de desgaste ocupacional o *burnout*, cuyas implicaciones se examinarán en el capítulo siguiente.

## **CAPÍTULO 2**

### **DESGASTE OCUPACIONAL**

El síndrome del *burnout* y los efectos que este fenómeno produce, llaman la atención de los investigadores en el área de la psicología, debido a los cambios observables en el comportamiento de una persona como consecuencia del desgaste que el trabajo genera. En este capítulo se abordará al *burnout* desde una perspectiva histórica, los componentes, las fases del desarrollo y su relación directa con el estrés.

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

A continuación, se retomarán los principales estudios del síndrome del *burnout*, los cuales han permitido establecer los criterios y definiciones que permiten analizar las causas y efectos de este fenómeno dentro de una organización. Aun cuando se trata de un constructo novedoso, existe evidencia científica suficiente para valorar su existencia como una forma de respuesta del ser humano en situaciones laborales.

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

El comienzo de los estudios acerca del síndrome del *burnout*, se identifica con las evaluaciones de la satisfacción laboral, ya que, si bien es cierto, no comienzan retomando la nomenclatura de dicho vocablo, sí incluyen uno de los elementos

fundamentales de medición de esta forma de respuesta, que es la insatisfacción en el trabajo.

Tal como señalan Landy y Conte (2006), en un inicio, al carecer de elementos teóricos suficientes que permitieran dirigir las investigaciones hacia la valoración de dicho concepto, se canalizaron los esfuerzos en función de la recolección de datos estadísticos de aquellos aspectos observables en el trabajo, para de ahí, partir con la construcción de la teoría que explicara los mecanismos con los cuales se origina la satisfacción laboral. Se tomaron diversos elementos observables como variable de estudio, tales como el reto que el trabajo representa, la calidad, políticas organizacionales y las relaciones de trabajo. Se incluyeron, además, variables demográficas tales como la edad, el género, incluso la predisposición genética.

Infortunadamente, afirman los autores, los esfuerzos de estudio aún no han sido suficientes para construir una teoría sólida que permita guiar los pasos hacia un entendimiento genuino y profundo del problema, por lo que es indispensable continuar con la investigación.

### **2.1.2 Perspectivas teóricas.**

En relación con la delimitación conceptual del síndrome del *burnout*, Gil Montes y Peiró (citados por Guillén y Guil; 2000), diferencian dos perspectivas generales que enmarcan la visión de este fenómeno: la clínica y la psicosocial.

La perspectiva clínica, de acuerdo con Tonon (2008), puntualiza que el *burnout*, es un estado en el que se conjugan la fatiga emocional, física y psíquica; es el resultado de la frustración entre las expectativas laborales y los resultados obtenidos. Llama la atención que esta perspectiva se enfoca en las reacciones que acompañan al síndrome en su manifestación para a partir de eso, abordarlo, permitiendo identificar a profundidad sentimientos de indefensión, limitación, inutilidad, falta de interés por el trabajo y baja autoestima.

La perspectiva psicosocial, explican Guillén y Guil (2000), define el síndrome como una forma de respuesta ante el estrés crónico producto de las relaciones sociales que un individuo establece con sus clientes. Lo dimensiona como un proceso de desgaste paulatino. Es un mecanismo que el sujeto utiliza para afrontar las demandas del ambiente, de esta forma se protege a sí mismo.

Ambas perspectivas coinciden en la importancia que tiene para las organizaciones, adentrarse en las reacciones de sus colaboradores para prever las consecuencias negativas, dado que influyen de forma directa en la calidad de las labores ejecutadas por el trabajador.

### **2.1.3 Definiciones del desgaste ocupacional.**

El síndrome del *burnout*, de acuerdo con Tonon (2008), es definido como una forma de respuesta ante una serie de situaciones estresantes, durante un periodo crónico de tiempo, que se produce generalmente en situaciones laborales en

profesionales que se dedican a la atención de usuarios. Se tiene como expectativa que estas profesiones no asuman las problemáticas de sus clientes, pero sí que brinden atenciones cordiales e interés al respecto.

Asimismo, Cascio y Guillén (2010) coincide con la definición anterior, al precisar que el *burnout* es un proceso de desarrollo gradual, cuyo origen es el estrés. Cuando este produce una sobrecarga en el trabajador, provoca que se desconecte psicológicamente de sus funciones, volviéndose apático, escéptico e intransigente; cabe mencionar que la aportación significativa de esta definición, radica en contemplar al síndrome del *burnout* como un mecanismo de defensa. Es decir, permite comprender por qué algunos trabajadores en el mismo ambiente desarrollarán el síndrome y otros no, ello dependerá del grado de amenaza que el trabajador sienta con respecto a las demandas externas, siendo este síndrome, una forma de protegerse a sí mismo del ambiente.

Maslach, (citada por Cascio y Guillén; 2010), considera el *burnout* como una combinación de los siguientes indicadores:

- Agotamiento emocional: debido al contacto diario con las personas a las que les proporciona sus servicios, el sujeto desarrolla la sensación de no estar en condiciones de ofrecer el mejor contacto afectivo.
- Despersonalización: con el paso del tiempo, la persona emite actitudes, sentimientos y conductas negativas hacia las personas destinatarias del servicio.

- Baja realización personal: es una tendencia a evaluarse pobremente, considerando sus propias habilidades como deficientes. Se trata de una evaluación de sí mismo en cuanto a la satisfacción que el trabajo proporciona.

Asimismo, el síndrome presenta una serie de síntomas asociados con los indicadores anteriores:

- Síntomas físicos: fatiga crónica, dolores de cabeza y musculares, trastornos gastrointestinales y pérdida de peso.
- Síntomas conductuales: consumo de drogas, conductas agresivas o violentas, absentismo y comportamientos de alto riesgo.
- Síntomas cognitivos afectivos: irritabilidad, celos, incapacidad para poner atención, pesimismo e indecisión.

Para esta investigación, el síndrome del *burnout* se define como un mecanismo psicológico adaptativo, que una persona utiliza para sobrellevar las demandas del medio en que se desenvuelve. Cabe mencionar que la cantidad de estrés y el tiempo no son factores esenciales para la aparición de este síndrome, sino que aparece a la par con las funciones que el sujeto desarrolla, de modo que entra en vigor toda vez que la percepción del trabajo entra en conflicto con el ideal del trabajador y la realidad del trabajo.

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

Como se menciona el apartado anterior, el síndrome del *burnout* es dividido en tres rubros para una mejor comprensión, sin embargo, puntualiza Uribe (2008), aunque el agotamiento emocional sea el que se reporta con mayor frecuencia dentro de las investigaciones, no es un criterio necesario para la definición del *burnout*, puesto que, por sí mismo, no captura los aspectos críticos de la relación que mantienen las personas con su trabajo, más bien, explica las acciones que realiza el individuo para distanciarse emocional y cognitivamente de su trabajo.

Por otra parte, la despersonalización es una forma de distanciarse entre el sujeto y las personas que reciben el servicio, Maslach (citada por Uribe; 2008), aporta a la comprensión de este distanciamiento desde la relación entre el agotamiento y el cinismo (despersonalización), dando como resultado, por parte del trabajador, la necesidad de ignorar activamente las cualidades únicas de los usuarios, así como el valor personal que tiene para cualquiera, establecer vínculos afectivos con otros.

En contraste, la relación entre la baja realización personal y los otros dos aspectos del síndrome es más compleja, de acuerdo con Glass y Mcknight (citados por Uribe; 2008), es complicado para una persona sentirse realizada cuando está agotada emocionalmente o cuando mantiene relaciones distantes con sus colaboradores, sin embargo, la baja realización parece desarrollarse paralelamente con los otros dos aspectos y no como una consecuencia de ambos. La insatisfacción en el trabajo tiene sus orígenes en la falta de recursos relevantes, mientras que el

agotamiento y la despersonalización son una respuesta ante la carga de trabajo y las dificultades dentro de la organización.

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

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), los diversos estudios con respecto al desarrollo del *burnout*, indican que la aparición de los síntomas que componen el síndrome, se manifiesta siguiendo un patrón de acuerdo con las condiciones del ambiente en el que el organismo se encuentre inmerso, para de esta forma, dar pie a la manifestación de los sentimientos de baja realización personal, agotamiento y despersonalización, sin un orden en específico, pero con la certeza de que los tres agentes sintomáticos están presentes.

La diferencia en las manifestaciones sintomáticas que se presentan como primera forma de respuesta ante una situación estresante, radica en la secuencia de aparición de las alteraciones y en los mecanismos cognitivos que emplea el sujeto durante el proceso de quemarse, en ese sentido, los esquemas cognitivos estarán supeditados a las pautas sociales y culturales de la persona, por esta razón la tipología puede variar sobremanera.

Sin embargo, Gil Monte y Peiró (citados por Cascio y Guillén; 2010) desarrollaron un modelo explicativo que propone el desarrollo del *burnout* partiendo de la aparición de sentimientos de baja realización por el trabajo, y al mismo tiempo, altos sentimientos de agotamiento emocional. A partir de entonces, los individuos generan

una serie de actitudes de despersonalización como una forma de enfrentar la experiencia de la insatisfacción y el agotamiento emocional.

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

De acuerdo con Gil-Monte y Peiró (citados por Cascio y Guillén; 2010), es posible identificar el inicio del proceso de desarrollo del *burnout*, cuando se reconoce que algún trabajador expresa sentirse poco realizado con sus actividades dentro de la empresa, y al paralelo, un alto sentimiento de agotamiento emocional. Las siguientes reacciones serán una forma de protegerse ante las experiencias crónicas de los anteriores indicadores.

Desde una perspectiva evolutiva, es posible clasificar las experiencias vividas por una persona como una serie de etapas que tienen como consecuencia el estancamiento psicológico ante el trabajo. A continuación, se exponen cuatro fases que facilitan la exposición del síndrome, de acuerdo con Cascio y Guillén (2010).

1. La primera fase se le denomina entusiasmo, en la que el trabajador genera una expectativa irreal con respecto al trabajo que comenzará a realizar.
2. Al siguiente momento se le conoce como estancamiento, este ocurre cuando el trabajador es consciente que su expectativa es irreal, dando paso a una pérdida del idealismo y entusiasmo inicial.
3. La siguiente fase constituye el inicio en sí del síndrome, se le denomina frustración; se caracteriza por asignar un valor psicológico al trabajo. Si esta

valoración es negativa, inicia el descenso de la motivación, con lo que se presenta la sensación de baja realización personal y el agotamiento emocional.

4. La fase final se le denomina de apatía, en la cual el sujeto instaura en su comportamiento un sentimiento de vacío, desprecio o distanciamiento emocional.

De esta forma, concluyen Cascio y Guillén (2010), se consolidan los indicadores psicológicos del síndrome del *burnout* como una consecuencia de la relación del sujeto con el medio laboral.

### **2.3.2 Factores desencadenantes.**

Como se ha mencionado en los apartados anteriores, el síndrome del *burnout* puede entenderse como una forma de ajuste psicológico en relación con el entorno laboral demandante. En ese sentido, Cascio y Guillén (2010) puntualizan la importancia fundamental de identificar los factores y variables desencadenantes en este proceso, para una comprensión integral del fenómeno.

En consonancia con lo anterior, Peiró (citado por Guillén y Guil; 2000), establece cuatro categorías para el análisis de los desencadenantes laborales.

El primero de ellos es el ambiente físico y el contenido del puesto, tratando aquellos elementos ergonómicos y climatológicos del espacio donde se ejecutan las

tareas, además de las exigencias y responsabilidades implícitas en cada actividad realizada. Aunado a lo anterior, las limitaciones que el sujeto tenga para aplicar sus habilidades, la variedad de tareas y la falta de retroinformación de sus actos, representan otra fuente considerable de estrés dentro del puesto.

Cascio y Guillén (2010), explican en cuanto a la segunda categoría, que las disfunciones del rol conocidas como ambigüedad y conflicto de rol, juegan un papel importante como desencadenantes, debido a las reacciones negativas que se presentan en las relaciones interpersonales.

La siguiente categoría, continúan explicando los autores, se refieren a los estresores relacionados con el uso de las nuevas tecnologías, ya que, si bien es cierto, pueden facilitar o dificultar el desempeño de una tarea, dependiendo del desarrollo de habilidades y ajuste al sistema tecnológico, consecuentemente presentará una mayor o menor presencia del síndrome.

Dentro de la misma categoría, existen algunos aspectos organizacionales que pueden potencializar la aparición del *burnout*, como las dimensiones estructurales de la empresa (complejidad y grado de formalización), la falta de oportunidad que el trabajador tenga para externar su opinión y que, de ahí, derive la posibilidad de tomar decisiones y la falta de apoyo social percibido.

Guillén y Guil (2000) describen en la última de estas categorías, el binomio trabajo-familia que, aun cuando se encuentra fuera de la organización, es de suma

importancia para el trabajador. En ese sentido, una excesiva dedicación al trabajo, la tensión y el agotamiento, podrán volcar la estabilidad del trabajador, para después, afectar la armonía del sistema familiar.

De acuerdo con las categorías anteriores, Tonon (2008), distingue que en ocasiones el síndrome del *burnout* ha sido confundido con otros fenómenos, por lo tanto, considera importante diferenciarlos.

En primera instancia, el *burnout* puede confundirse con depresión, principalmente en las deficiencias para mantener relaciones interpersonales; se diferencia del síndrome porque este surge como consecuencia del excesivo estrés generado en las organizaciones.

Asimismo, el fenómeno psicológico de la alienación, que ocurre cuando un sujeto tiene poca o nula libertad para realizar una tarea, entra en esta confusión; la diferencia radica en que la persona tiene el tiempo suficiente para realizar la actividad, sin embargo, le resulta imposible terminarla.

Por último, también se ha encontrado que la ansiedad es tomada como explicación cuando un sujeto está quemado laboralmente, ocurre debido a que el trabajador no cuenta con las habilidades psicológicas para manejar la situación en la que se encuentra inmerso, se diferencia con el síndrome porque en este último existe una exigencia superior de habilidades que las que la persona puede dominar.

## **2.4 Estrategias de afrontamiento.**

Cascio y Guillén (2010) explican que para que una estrategia sea efectiva en el combate contra los síntomas del *burnout*, en particular el estrés, debe pasar por una serie de fases.

La primera de estas fases se basa en el reconocimiento de la existencia del problema y la necesidad de tomar acciones que confronten la situación. Tanto en el ambiente de trabajo, como en el trabajador en particular, se pueden advertir signos y señales que pongan de manifiesto la presencia del estrés en altas proporciones.

La segunda fase consiste en identificar claramente cuáles son las fuentes originarias; resulta imprescindible conocer los factores que lo provocan, incluyendo y separando aquellos que son del entorno y discerniendo aquellos que son rasgos individuales para poder evaluar la magnitud de los efectos y daños colaterales.

En la tercera y última etapa, se aplican las acciones correctivas, buscando eliminar los factores causales vinculados a la situación laboral. Cabe mencionar que, en esta fase, se busca instaurar los recursos personales para poder enfrentar el problema, si es que aparece nuevamente.

Continuando con la apreciación del autor, el objetivo de las estrategias de afrontamiento, en el contexto laboral general, es que puedan dirigirse a numerosos aspectos de la organización y del clima laboral que son considerados como posibles

fuentes de estrés en el futuro, por ejemplo, el contenido del puesto y la oportunidad de tener el control de las funciones desempeñadas.

En lo relacionado con las condiciones individuales, es importante dirigir los esfuerzos hacia el desarrollo de habilidades adaptativas, iniciando esclarecer la percepción de los factores estresantes para que el sujeto tenga la oportunidad de generar una respuesta distinta a dichos factores, además, se recomienda potencializar las habilidades sociales, para que, en caso de ser necesario, le sea más fácil retroalimentar a la organización.

De acuerdo con Kompier (citado por Cascio y Guillén; 2010), una de las dificultades en la prevención del *burnout*, es la carente documentación de la efectividad de programas enfocados al fortalecimiento de la organización para enfrentar el estrés. En general, los programas que existen son una contingencia para tratar el problema, por lo que se alarga la distancia en el diseño de estrategias preventivas contra el estrés laboral.

#### **2.4.1 Intervención organizacional.**

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), las intervenciones por parte de las organizaciones con respecto al síndrome del *burnout*, deberán estar enfocadas en la detección y reducción de los estresores que sean una consecuencia de la dinámica de la empresa, lo anterior es debido a que una gran parte de elementos del trabajo son agente de estrés para los trabajadores, por ello, los esfuerzos individuales para

contrarrestar el síndrome tienen un menor impacto, puesto que el origen se encuentra en las acciones de la empresa de las cuales el trabajador no tiene control.

Los cambios organizacionales para tratar el *burnout* tienen mejor impacto para todos los trabajadores y pueden dirigirse en áreas donde aún no existen señales de estrés como una medida preventiva, de lo contrario, se estaría abordando al *burnout* bajo una perspectiva clínica, en donde el trabajador es el responsable que el fenómeno ocurra.

Derivado de lo anterior, existen diversas estrategias que puedan aplicarse para contribuir a transformar el ambiente organizacional, estas acciones deben estar enfocadas en los siguientes puntos:

- Generar espacios ergonómicos que permitan la comodidad del trabajador
- Establecer objetivos programados para su mejor ejecución.
- Delegar la responsabilidad a aquel personal que cumpla con las habilidades suficientes para realizar las tareas.
- Establecer los controles que permitan verificar efectivamente las actividades.
- Que los trabajadores puedan aportar ideas para la mejora continua.

### **2.4.2 Estrategias personales.**

De acuerdo con Cascio y Guillén (2010), existen situaciones estresantes dentro de la empresa, ante las cuales el trabajador no cuenta con las herramientas para eliminar la fuente que las produce, de esta forma, la psicología de la salud plantea algunas estrategias para afrontar este problema.

Se plantea como primera línea de intervención la modificación de la forma cómo percibe el trabajador la situación estresante, para que logre darle una nueva perspectiva, disminuyendo de esta forma el efecto que tiene sobre este. En segundo lugar, la empresa puede establecer programas de apoyo a sus trabajadores para contrarrestar las consecuencias del estrés. Por último, plantear un sistema de confrontación que permita la modificación de las estructuras socioculturales en la empresa, para disminuir de una manera significativa la aparición del estrés en los trabajadores.

La psicología clínica ha desarrollado una serie de técnicas individuales que permiten socavar la sintomatología del estrés en el ambiente organizacional, entre las que se encuentran las siguientes:

- De relajación y meditación: Consiste en ejercicios corporales de tensión-relajación muscular, se pide a la persona que identifica aquellas zonas en su cuerpo en la que la tensión aparezca de manera más intensa. Una vez que se

localiza la zona afecta en el cuerpo, se pide a la persona que dirija lo aprendido hacia esa área en específico.

- De *biofeedback*: Se instruye a la persona acerca de los posibles estados biológicos del cuerpo, para que pueda interpretar sus síntomas como una forma de comunicación entre él y su cuerpo, de tal manera que pueda usar esta información para controlar procesos biológicos concretos.
- Cognitivas y de auto control: Consiste en indicar a la persona la posibilidad de disminuir los síntomas del estrés a través de sus habilidades cognitivas. Una de estas posibilidades consiste en detener el pensamiento al momento de enfrentarse ante alguna exigencia del medio ambiente, para evitar desarrollar una serie de ideas en cadena que dificulten encontrar una solución adecuada al problema.

Una segunda alternativa consiste en reestructurar la forma en que la persona considera la situación, elaborando un esquema de las principales ideas y permitiéndole reorganizarlas para apreciar nuevas soluciones.

## **2.5 Medición del *burnout*.**

Uribe (2010) explica que en los inicios de la medición del síndrome del *burnout* se implementaban técnicas proyectivas, entrevistas, autoinformes y cuestionarios, sin embargo, no terminaban por ser instrumentos confiables que establecieran medidas en término de los tres factores asociados al *burnout*. Actualmente, estos métodos se

han sustituido por algunas pruebas estandarizadas que permiten una mejor interpretación numérica. Entre ellos se encuentran, a decir de Uribe (2010):

- Maslach *Burnout* Inventory-MBI (Maslach y Jackson; 1986)
- Cuestionario Breve de *Burnout* (Moreno y Oliver; 1993)
- Escalas de Evaluación de Estrés, Satisfacción Laboral y Apoyo Social EESSA (Regin y Caruna; 1987)
- El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo CESQT (Gil Monte; 2005) entre otros.

La medición del síndrome del *burnout*, explica el autor, implica elaborar criterios culturales y métricos clínicamente válidos para facilitar la clasificación y diagnósticos individuales, ya que las diferentes profesiones, el país y la cultura presentan características particulares, representando problemas en la identificación de la patología, niveles y en la elaboración de diagnóstico preciso. Además de que las escalas de medición deben conservar la estructura original de los tres factores: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, para poder ser consideradas como válidas.

Según Leiter “diferentes medidas relativas a la cantidad de trabajo están vinculadas a la aparición del *burnout*, entre ellas, la carga de trabajo, el nivel de demanda experimentado, las que estarían relacionadas con el cansancio emocional, pero desvinculadas de la despersonalización y la realización personal” (citado por

Uribe; 2010: 6). Por esta razón, las investigaciones al respecto han diversificado las variables de correlación, incluyendo aspectos como la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad del rol y las actitudes negativas hacia los clientes y usuarios.

Para comprender mejor la relación que existe entre las variables asociadas a la aparición del *burnout* y su medición, Karasek (citado por Uribe; 2010), diseñó un modelo conocido como de latitud de decisión, en el que plantea que, si el estrés es una respuesta a directa a la intensidad de la demanda, estará funcionando inversamente a la capacidad de decisión que el sujeto tiene de su propio trabajo, es decir, es la falta de autonomía contribuye a la aparición del *burnout*.

Algunos otros resultados de la medición del síndrome del *burnout*, explica Uribe (2010), han propuesto que existen organizaciones poco saludables o patógenas, en función de que contribuyen al desarrollo de este fenómeno debido a sus dinámicas organizacionales.

Dentro de las investigaciones que se han realizado a nivel mundial, se ha enfatizado, explica el autor, el interés por conocer la relación entre el *burnout* y la rotación de personal en las empresas, encontrando que efectivamente existe una relación entre estas dos variables, sobre todo en lo referido al cansancio emocional y satisfacción laboral, donde el trabajador expresó que la intención de dejar su trabajo estaba relacionada con el factor emocional.

Por último, se reconoce el papel fundamental de la medición de los fenómenos propios de las organizaciones, para determinar el impacto en términos de productividad y eficacia laboral, principalmente por sus efectos sobre la salud individual y de las organizaciones, puntualiza Uribe (2010).

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

De acuerdo con Landy y Conte (2006), las investigaciones en relación con la satisfacción laboral sus consecuencias para las organizaciones, estaban enfocadas a la búsqueda de las correlaciones estadísticas entre los sentimientos de satisfacción del trabajador, los aspectos observables de su trabajo y la productividad. Los investigadores analizaron variables demográficas como la edad, el género, el puesto e incluso disposiciones genéticas.

En relación con lo anterior, Granda (2006) cita a Pritchard y Karasick, mencionando algunas características individuales, las cuales clarifican la tendencia hacia mantenerse en un empleo o abandonarlo.

Se plantea como primera característica la edad del trabajador, donde se ha encontrado que los trabajadores jóvenes (menores de 30 años), tienden a estar más insatisfechos, sobre todo con la supervisión de las tareas.

En relación con el género, las mujeres mostraban deficiencias a nivel personal en relación con aspectos como la seguridad, estima, autonomía y autorrealización,

siendo estos factores asociados con la incapacidad para estar satisfechas con sus actividades.

En el caso del personal que cuenta con carrera profesional, se hace entrever que la satisfacción está asociada con el grado de responsabilidad en la supervisión, siendo el tipo de puesto o cargo lo que influye con los sentimientos de gratificación hacia el trabajo.

Por otra parte, Landy y Conte (2006) plantean la relación de una serie de variables que están asociadas con la ecuación satisfacción laboral y desempeño, las cuales son fieles testigos de la convicción que tiene el trabajador y su motivación hacia él mismo. Se identifica la colaboración voluntaria, la persistencia para el logro de tareas complicadas y realizar un mayor esfuerzo por cumplir en los términos establecidos como los parámetros que reflejan la relación positiva y validez de esta fórmula. En ese sentido, la satisfacción puede comprenderse como el resultado de la combinación de aspectos conductuales específicos de rendimiento.

Granda (2006) refiere que pocas empresas le dan la importancia al estudio de la satisfacción laboral y cómo esta beneficia en el cumplimiento de objetivos productivos. Esto se debe a que la mayoría de las organizaciones consideran que un alto sueldo puede compensar cualquier inquietud del trabajador. De tal forma, que existen varios síntomas psíquicos en los trabajadores que tiene relación con la desmotivación, actitudes negativas hacia el trabajo, ansiedad y estrés obstaculizando la excelencia en el desempeño laboral.

La insatisfacción laboral puede comprenderse en término de conductas observables en expresión de agresividad, falta de lealtad, abandono y negligencia, teniendo estas una repercusión directa en la eficiencia de las organizaciones. Donde las características individuales tienen una gran influencia, es por esta razón que no se puede generalizar el origen de la incomodidad laboral, pero sí aproximarse a algunos aspectos que lo conforman, como son:

- La falta de autonomía y creatividad en las tareas, el exceso de responsabilidades y la monotonía en las tareas.
- La deficiencia en las relaciones laborales, haciendo énfasis en los diferentes contextos que aparecen dentro de la organización, donde la salud en los vínculos entre subordinados y autoridades marca la pauta de la satisfacción.
- Incertidumbre con respecto a las políticas de promoción, aumentos de salario y prestaciones.

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

Para poder abordar este tema, es importante partir de una definición del término calidad en la vida laboral, que permita comprender algunos de la gran cantidad de aspectos que se relacionan con la vida del trabajador en las organizaciones, generando de esta forma una visión psicosocial del constructo y sus múltiples facetas.

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

La perspectiva de la calidad de vida en el ámbito laboral busca mejorar las aspiraciones de los trabajadores para alcanzar los objetivos organizacionales, mostrando un énfasis en identificar elementos puntuales en los cuales el colaborador participa cotidianamente. Esta perspectiva se centra en obtener del mismo trabajador las percepciones con respecto a su ambiente de trabajo, generando una comprensión de las causas de una manera subjetiva pero no menos importante, ya que estas interacciones empresa-trabajador determinan la calidad de vida en el trabajo, según lo expresan Segurado y Agulló (2002).

En relación con lo anterior, continúan explicando los autores, este proceso de construcción sociocognitiva surge de las relaciones y formas de interacción que existe entre los trabajadores y que les permite diseñar una estructura de valores, creencias, actitudes y significados dentro de la realidad en la que se encuentran inmersos, de tal forma que determinan el tipo de calidad laboral a la que tendrán acceso.

El estudio de la calidad en las organizaciones, se lleva a cabo mediante un análisis centrado en el individuo, buscando capturar y registrar el modo en que el

colaborador experimenta y percibe el clima laboral, para de esta forma poder llegar a una comprensión global acerca de los fenómenos que ocurren de manera sistémica y al conjunto de subsistemas que lo conforman.

Bajo la categoría de indicadores individuales necesarios para el análisis, se recogen variables como el grado de satisfacción, motivación, expectativas, actitudes, valores, además de aquellos relacionados con las condiciones preponderantes de la empresa como la seguridad e higiene, ergonomía, nuevas tecnologías, diseño de puesto, variedad de tareas, entre otros.

Señalan Segurado y Agulló (2002) que, para acercarse al estudio de la calidad de vida en el mundo laboral, se requiere comprender la compleja serie de dimensiones que la componen, así como la importancia de la interacción de elementos psicosociales, para poder identificar en cualquier organización la ruta a seguir, ya sea para mejorar o fortalecer las condiciones de los trabajadores en las organizaciones y de esta forma, facilitar la consecución de las metas necesarias.

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

Explica Uribe (2010) que la psicología de la salud ha puesto especial interés en la influencia de las interacciones de un organismo con el medio ambiente que le rodea y cómo esta relación altera el orden de los procesos cognitivos, tal es el caso del estrés.

La respuesta al estrés, explica Lazarus (citado por Uribe; 2010), es el producto de la interacción entre los rasgos de personalidad de un sujeto y las exigencias del medio ambiente, siendo el entorno laboral uno de los escenarios donde las demandas suelen ser más altas para el individuo, y donde por consecuencia aparecen alteraciones psicológicas como el *burnout*.

Con base en lo anterior, el estrés es uno de los fenómenos con mayor estudio por parte de la psicología de la salud, debido a las consecuencias fisiológicas, conductuales y psicológicas que tiene para una persona, toda vez que coexiste durante un lapso de tiempo con condiciones estresantes y permanentes en el ámbito laboral, alterando su ritmo de vida, desempeño laboral, estabilidad emocional y la fortaleza de sus sentimientos de productividad.

Se ha identificado que todos estos factores combinados, generan malestares físicos y somáticos, formando una cadena de deterioro que desemboca en enfermedades como la depresión, impotencia sexual, hipertensión, diabetes o infartos, entre otras.

Es importante señalar la diferencia que existe entonces entre el estrés y el *burnout*, especifica Marín (citado por Cascio y Guillén; 2010), ya que no debe clasificarse al *burnout* como estrés psicológico, sino que el primero debe ser entendido como una respuesta a un nicho de estresores que surge en la relación organización-trabajador. Se trata entonces, de un particular mecanismo de afrontamiento y

autoprotección frente al estrés, que propicia la relación anterior durante el paso del tiempo.

En resumen, el estudio de este fenómeno laboral (*burnout*), puede aportar ideas novedosas, tanto para la intervención sobre el fenómeno, como para el diseño de estrategias de intervención en situaciones de estrés generado en el mundo de las organizaciones.

Con estas disertaciones concluye el marco teórico necesario para sustentar el fenómeno de estudio. En las páginas posteriores se explican, complementariamente, las particularidades metodológicas de esta indagación.

## **CAPÍTULO 3**

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

En este último capítulo se describirán los elementos metodológicos que fueron implementados por la presente investigación, señalando el tipo de diseño, enfoque, alcance y técnicas de recolección de datos, además de explicar e interpretar los resultados obtenidos de la evaluación de campo, de tal forma que permita llegar a la elaboración de conclusiones sólidas que den respuesta a las hipótesis planteadas.

#### **3.1 Descripción metodológica**

De acuerdo con Hernández y cols. (2010), la investigación científica se lleva a cabo con dos enfoques (cuantitativo y cualitativo), ambos implementan un proceso cuidadoso, sistemático y empírico en un esfuerzo por generar nuevo conocimiento con validez científica. Estos enfoques implementan cinco fases similares:

- a) Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- b) Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- c) Demuestran el grado en las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- d) Revisan tales suposiciones o ideas sobre las bases de las pruebas o del análisis.

- e) Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas, o incluso para generar otras.

### **3.1.1 Enfoque cuantitativo**

Este enfoque “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández y cols.; 2010: 5)

De esta forma, el proceso de investigación cuantitativo, plantea en específico un problema, versando en preguntas de investigación concretas y delimitadas, señala antecedentes a la investigación con la finalidad de guiarla y encuadrarla en un contexto; asimismo, plantea hipótesis de trabajo que habrán de ser corroboradas mediante el empleo de diseños de investigación (experimental, descriptivo, correlacional, explicativo, comparativo); estas hipótesis habrán de ser aceptadas o rechazadas de acuerdo con la evidencia encontrada, una vez que el investigador recolecte datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes estudiados. Cabe señalar que dichas hipótesis se plantean con anterioridad a la recolección y análisis de los datos.

La recolección de datos tiene su base en la medición, implementando procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica, siendo necesaria la demostración del proceso de investigación en la realidad. Debido a que los datos son el resultado de mediciones, son presentados en cantidades y analizados

con métodos estadísticos, que a su vez dan un máximo control, eliminando incertidumbres y rangos de error.

Los análisis cuantitativos presentan los datos en partes, para dar respuesta a los planteamientos del problema, teniendo como línea de partida la valoración de las hipótesis y la teoría, que de acuerdo con Creswell (citado por Hernández y cols.; 2010), la interpretación de los datos representa el cómo los resultados numéricos convergen con el conocimiento existente.

La investigación cuantitativa busca ser lo más objetiva posible, evitando que el investigador influya en los resultados obtenidos con alguna de sus tendencias, temores o creencias; de esta forma, se minimizan las tendencias personales y la investigación cumplirá con la búsqueda de la objetividad de los resultados.

Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurado, por lo que el planteamiento de la investigación es sumamente relevante al momento de recolectar los datos, ya que la información obtenida de la investigación será llevada a partir de la muestra estudiada, a una población mayor; de igual forma, se busca que el estudio pueda ser repetido por otros investigadores, cumpliendo con la metodología planteada.

Al final, los estudios cuantitativos tienen como meta construir y demostrar los planteamientos de las teorías, además de explicar y predecir el fenómeno estudiado, encontrando regularidades y relaciones de causalidad entre los elementos, propiciando que las conclusiones obtenidas contribuyan a la creación de nuevo

conocimiento, toda vez que el proceso de investigación haya sido aplicado con rigurosidad y lógica.

### **3.1.2 Investigación no experimental**

En el enfoque cuantitativo, señalan Hernández y cols. (2010), el investigador utiliza diseños para analizar las hipótesis que han sido planteadas en un contexto en particular.

El diseño es un “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (Hernández y cols.; 2010: 158), que, de estar planteado cuidadosamente, tiene mayor posibilidad de generar conocimiento. La precisión, profundidad o amplitud obtenida, varía en relación con el diseño elegido.

En las investigaciones cuantitativas es posible encontrar dos tipos de diseños principales: experimentales y no experimentales, que de acuerdo con Kerlinger y Lee (citados por Hernández y cols.; 2010), ambos son relevantes y necesarios por el valor individual que aportan, si bien se diferencian por la clase de investigación y diseño a ejecutar; así como del planteamiento del problema, alcance del estudio e hipótesis formuladas.

La presente investigación implementó un diseño no experimental, que se trata de un trabajo donde no se modifican de forma intencionada las variables, se basa en la observación de los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después

analizarlos. No se construye ninguna situación, las variables ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene el control sobre las mismas porque ya sucedieron y causaron efecto.

### **3.1.3 Diseño transversal**

Dentro del diseño de investigación no experimental, señalan Hernández y cols. (2010), existen dos formas o momentos en los cuales recolectar los datos, los cuales permiten clasificar la investigación en transeccional o longitudinal.

El diseño transeccional recolecta la información en un momento único, mientras que el longitudinal recaba información en diferentes momentos en los que ocurre un fenómeno, con la finalidad de observar los posibles cambios y las relaciones causa-efecto.

A su vez, los diseños transeccionales se dividen en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales- causales, a decir de Hernández y cols. (2010).

Los diseños transeccionales exploratorios, están encaminados a conocer una variable o conjunto de variables en un momento específico, generalmente se aplica a investigaciones novedosas o con temas poco conocidos, siendo el preámbulo de otras indagaciones.

Los diseños transeccionales descriptivos indagan la constancia o incidencia de una o más características en una población.

Los diseños transeccionales correlacionales-causales, describen la relación entre las variables estudiadas en un momento determinado, en ocasiones únicamente en términos correlacionales y en otras en cuanto a relación causa-efecto.

La presente investigación, está basada en el diseño transeccional, recolectando información en un momento único y en un solo tiempo, describiendo las variables y analizando la incidencia de los datos en un momento dado.

### **3.1.4 Alcance correlacional**

Hernández y cols. (2010) explican que en este tipo de estudio se relacionan dos variables entre sí. El propósito es evaluar la correspondencia entre ellas.

Es importante señalar que existen tres tipos de correlación: positiva, negativa y ausente. La primera manifiesta que valores altos en una variable, tenderán a influenciar un crecimiento en el valor de la variable correlacionada. La segunda correlación indica que un valor bajo para una variable afectará en la disminución del valor de su variable correlacionada. Esta última forma de correlación indica que las variables estudiadas varían sus valores sin seguir un patrón sistemático entre sí.

Este tipo de estudio correlacional puede incluir varios pares de mediciones en la misma investigación, cabe señalar que el valor explicativo de estas investigaciones

es parcial, ya que se centra únicamente en explicar de manera parcial las variables seleccionadas.

### **3.1.5 Técnicas de recolección de datos**

A continuación, se exponen las técnicas de medición que se emplearon para la presente investigación, así como la descripción de los instrumentos estandarizados que se utilizaron para la recolección de datos de las variables seleccionadas. Es importante señalar que las técnicas para la recolección de datos que se utilizó para esta investigación son de tipo estandarizadas.

De acuerdo con Hernández y cols. (2010), las técnicas de recolección de datos de tipo estandarizado, son desarrolladas por especialistas en la investigación y poseen su propio procedimiento para la aplicación, evaluación, interpretación y normatividad. Cabe señalar que una de las principales características de estas pruebas es que los resultados que arrojan son normalizados, ya que fueron sometidos a una valoración estadística de una población con las características específicas a la variable que se pretende medir. Este tipo de pruebas ofrece una gran ventaja para las investigaciones, ya que existen estudios previos que validan los datos que con ellas se recolectan.

Para la medición de la variable desgaste ocupacional se utilizó la prueba denominada Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), de Uribe (2010). En una primera fase, se diseñó en su versión exploratoria con cincuenta reactivos en el año 2008, y se concluyó la versión final con treinta reactivos, en el 2010.

Esta prueba está dirigida a sujetos sin diagnóstico de alguna patología mental, con un nivel de escolaridad básica. Su aplicación puede ser individual o colectiva, con un tiempo aproximado para responderla entre treinta y cincuenta minutos.

La confiabilidad de la prueba se determinó mediante el coeficiente de consistencia interna con la técnica alfa de Cronbach, obteniendo un 0.89 de consistencia en las tres subescalas que componen la prueba. Asimismo, se realizaron estudios para obtener la validez tanto de contenido como de constructo, cuyos resultados fueron satisfactorios. La normalización se logró con la aplicación de 533 muestras a trabajadores de la Ciudad de México, por lo que únicamente se puede aplicar a sujetos en condiciones laborales.

Por otra parte, para medir la segunda variable se utilizó la prueba psicométrica conocida como Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS-A), diseñada por los autores Reynolds y cols. (2007).

Esta prueba fue estandarizada en México, con una muestra representativa en todo el país. Para calcular la confiabilidad se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un 0.70 para la población mexicana. En lo referente a la validez, se utilizaron tres tipos: de contenido, de constructo y concurrente, de las cuales se obtuvieron puntajes satisfactorios.

Las escalas que conforman esta prueba son: ansiedad total (TOT), escala de ansiedad fisiológica (FIS), inquietud e hipersensibilidad (HS), preocupaciones sociales y estrés (SOC) y una escala para identificar mentira. Se aplica en adultos de 19 a 59 años de edad, y puede administrarse de manera grupal o colectiva.

### **3.2 Población y muestra**

A continuación, se explicarán las características que distinguen a la población a investigada, así como la selección y el tipo de muestra que fue utilizada para la presente investigación.

#### **3.2.1 Descripción de la población**

La población, de acuerdo con Selltiz (citado por Hernández y cols.; 2010), es un conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones. La población se ubica en función de las características de contenido, lugar y tiempo.

La presente investigación se realizó en la empresa Corporación Industrial Uruapan, con una población total de 350 trabajadores, la mayoría del personal es del sexo masculino. El nivel de estudios es variable, ya que se encuentran personas con primaria y secundaria, esto en áreas de producción, hasta niveles de licenciatura y maestría en áreas directivas y gerenciales. Las edades del *grosso* de la población radican entre los 18 y 59 años. El estado civil que prevalece es casado y con familia. En lo referente a la religión, la mayoría practica el catolicismo.

La empresa maneja tres tipos de horarios para laborar, y estos varían de acuerdo con el área de trabajo. El personal administrativo trabaja 9.4 horas diarias de lunes a viernes, tomando quince minutos para desayunar y cuarenta y cinco para comer, mientras que el personal operativo trabaja en turnos de ocho horas de lunes a sábado, y puede ser matutino, vespertino o nocturno.

### **3.2.2 Descripción del tipo de muestreo**

Explican Hernández y cols. (2010), que la muestra es un subconjunto de la población total, de la cual se tomará un cierto porcentaje de sujetos con las características propias para realizar la investigación.

Existen dos formas de tomar la muestra de una población. La primera es la probabilística, en la cual todos los miembros de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos para representar el estudio; la segunda forma, es la no probabilística, en donde la elección de los sujetos de estudio está en función de las características de población o dependen de la decisión del investigador.

El tipo de muestreo que se utilizó para la presente investigación fue de tipo no probabilístico, con la elección intencionada de cien sujetos de la empresa Corporación Industrial Uruapan, donde la cantidad de mujeres fue de veinte y ochenta hombres, en un rango de edad de los 18 a los 59 años.

Es importante señalar que, de la muestra seleccionada, se tuvieron que descartar veinticuatro aplicaciones, debido a que obtuvieron un puntaje elevado en la escala de mentira (mayor a  $T=56$ ), por tanto, la muestra definitiva quedó en setenta y seis trabajadores.

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

La idea de la investigación surge de la observación de fenómenos comportamentales en el personal de las diferentes áreas de trabajo como la rotación, ausentismo, quejas del personal, baja productividad, conflictos entre supervisores y el personal operativo y las charlas con los directores de la empresa, en donde coincidían con las apreciaciones anteriores.

Se definieron las características del problema a estudiar especificando claramente las variables. Se llevó a cabo una investigación documental para corroborar si existían similitudes en cuanto a las variables, tipo y sujetos de estudio con el presente trabajo. Una vez definida la problemática, se planteó con las autoridades de la empresa, la necesidad de realizar la investigación para poder identificar si las variables elegidas estaban relacionadas con los cambios en el comportamiento de los colaboradores.

Para comprender la profundidad del tema, se elaboraron objetivos generales y específicos, así como argumentos válidos que permitan justificar el porqué de la investigación. De igual forma, se estructuró un marco teórico en donde se tomaron en

cuenta las principales corrientes de conocimiento que explican y fundamentan los efectos de las variables seleccionadas en un grupo de personas, de tal manera que dieran un sustento sólido para realizar la investigación y poder dar un sentido a los datos obtenidos. En congruencia con lo anterior, se eligieron las pruebas psicométricas que permitieran proporcionar un reflejo cuantitativo del fenómeno observado.

Para aplicar los instrumentos psicométricos, se diseñó un esquema de trabajo que permitiera al personal de diferentes departamentos participar en la evaluación, se habló con cada gerente de área, asignando un tiempo determinado para la aplicación del instrumento. Una vez realizado lo anterior, se determinó un espacio libre de ruido, el cual favoreciera la aplicación de los instrumentos. Durante la aplicación de las pruebas, se pudo observar que, en algunos casos, los trabajadores expresaban estar cansados por el esfuerzo mental y cierta incertidumbre con respecto a los resultados de las evaluaciones. Una vez que terminó esta actividad, se procedió a la calificación de la prueba.

Cada protocolo se calificó de forma manual, para después vaciar los datos obtenidos en una hoja de Excel que contenía las fórmulas de cada prueba, para convertir las puntuaciones naturales a los baremos que interpretan la puntuación, esta actividad facilitó el proceso de calificación y obtención de resultados, de tal forma que se generó una base de datos en la que se incluía el nombre del sujeto y las calificaciones obtenidas en cada subescala.

A partir de los datos se procedió con el análisis estadístico de los mismos, su interpretación, calculando medidas de tendencia central, desviación estándar e índices de correlación.

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

En el siguiente apartado se mostrarán los resultados obtenidos de la investigación teórica y de campo, con la finalidad de corroborar la congruencia con las hipótesis planteadas por esta investigación.

Primero se mostrarán los datos estadísticos que reflejan el nivel de estrés de los trabajadores en Corporación Industrial Uruapan, en segundo término, se hará lo propio con los indicadores cuantitativos del desgaste ocupacional, finalmente, se precederá a hacer una descripción de la correlación existente entre estas dos variables.

#### **3.4.1 Niveles de estrés en los trabajadores de la empresa Corporación Industrial Uruapan**

De acuerdo con Lazarus (citado por Ivancevich y Matteson; 1985), el estrés es una forma de respuesta adaptativa, mediada por las características cognitivas y psicológicas de una persona, que surge como una consecuencia ante una situación específica.

En lo referente a los resultados obtenidos del nivel de estrés obtenidos con la aplicación de la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS-A), en los trabajadores de Corporación Industrial Uruapan, representados en puntuaciones T, se

encontraron las siguientes medidas de tendencia central en la subescala de inquietud/hipersensibilidad.

<b>Tabla de resultados en medidas de tendencia central de la subescala Inquietud/hipersensibilidad. Prueba AMAS-A</b>	
Media	43
Mediana	42
Moda	39
Desviación Estándar	8

De acuerdo con Elorza (2007), la media es la suma de un conjunto de datos dividido entre el número de medidas. La mediana se define como el valor promedio de un conjunto de valores ordenados, es el punto en el cual cae una cifra en igual medida hacia abajo y arriba. La moda es la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones. Por último, la desviación estándar es la raíz cuadrada de la suma de desviaciones al cuadrado de una muestra, dividida entre el total de observaciones.

Por otra parte, en relación con la subescala de ansiedad fisiológica se obtuvieron los siguientes resultados:

<b>Tabla de resultados en medidas de tendencia central de la subescala Ansiedad fisiológica. Prueba AMAS-A</b>	
Media	45
Mediana	43
Moda	39
Desviación Estándar	8

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales se obtuvieron los siguientes resultados:

<b>Tabla de resultados en medidas de tendencia central de la subescala Preocupaciones sociales. Prueba AMAS-A</b>	
Media	43
Mediana	42.5
Moda	45
Desviación Estándar	7

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvieron estos resultados:

<b>Tabla de resultados en medidas de tendencia central de la subescala de Ansiedad Total. Prueba AMAS-A</b>	
Media	42
Mediana	42
Moda	51
Desviación Estándar	6

En el anexo 1, quedan representados gráficamente los resultados de la media aritmética de cada una de las subescalas mencionada anteriormente.

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se determina que la muestra estudiada en su conjunto tiene la habilidad para manejar el estrés, ya que los valores T obtenidos en la media aritmética se encuentran en el rango normal 40 a 60. Asimismo, la desviación estándar indica que los datos son homogéneos, ya que hay poca dispersión entre ellos.

A continuación, se muestran los resultados de los puntajes obtenidos con valores T mayores a 60: en inquietud/sensibilidad el porcentaje de individuos es del 30%, mientras que para ansiedad fisiológica es del 29%, para preocupaciones sociales es del 16% y en la escala de ansiedad total, se registró el 28%. Estos resultados se muestran de manera gráfica en el anexo 2.

Los resultados muestran una alta incidencia, debido al tamaño de la muestra analizada, ya que, de cada 10 sujetos, 3 muestra indicadores de ansiedad aproximadamente, lo que indica que hay dificultades graves en esa área.

### **3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional en los sujetos de estudio**

En relación con el desgaste ocupacional, explican Guillén y Guil (2000) que el síndrome del *burnout* es una forma de respuesta ante el estrés crónico, producto de las relaciones sociales que un individuo establece con sus clientes, lo dimensiona

como un proceso de desgaste paulatino; es un mecanismo que el sujeto utiliza para afrontar las demandas del ambiente, de esta forma se protege a sí mismo.

En relación con los datos obtenidos con la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), se consiguieron las siguientes puntuaciones en medidas de tendencia central de los trabajadores de Corporación Industrial Uruapan.

En la escala de agotamiento emocional, se obtuvieron los siguientes valores:

<b>Tabla de resultados en medidas de tendencia central de la subescala Agotamiento Emocional. EDO.</b>	
Media	44
Mediana	42.5
Moda	40
Desviación Estándar	8

En la escala de despersonalización se presentan los siguientes resultados:

<b>Tabla de resultados en medidas de tendencia central de la subescala Despersonalización. EDO.</b>	
Media	47
Mediana	46
Moda	46
Desviación Estándar	7

Por último, en insatisfacción de logro se consiguieron los siguientes datos:

<b>Tabla de resultados en medidas de tendencia central de la subescala Insatisfacción de logro. EDO.</b>	
Media	45
Mediana	44
Moda	45
Desviación Estándar	6

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

Al igual que la variable anterior, se mostrarán los datos estadísticos obtenidos de la aplicación del instrumento, con los cuales se puede determinar que la muestra estudiada en Corporación Industrial Uruapan en su conjunto, presenta un desgaste ocupacional dentro de la norma, ya que las puntuaciones T se encuentran dentro del rango de 40 a 60. Asimismo, los datos obtenidos de la desviación estándar indican que son suficientemente homogéneos, ya que la dispersión entre ellos es mínima.

Aunado a lo anterior, se presentarán los datos que representan el porcentaje de los sujetos que obtuvieron puntajes significativamente altos en cada subescala, esto es, una puntuación mayor a T 60.

En la escala de agotamiento emocional, el 3% de los trabajadores se encuentra por arriba del puntaje T 60, en la subescala de despersonalización, el porcentaje también es del 3%, por último, la escala de insatisfacción de logro obtuvo un 1%. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

Se puede afirmar entonces, que el nivel que presentan los indicadores de desgaste ocupacional en los trabajadores de Corporación Industrial Uruapan, se encuentran en general en un nivel bajo, al ser considerados los datos obtenidos de las diferentes subescalas del instrumento psicométrico.

### **3.4.3 Descripción de la correlación entre el estrés y los indicadores de desgaste ocupacional**

Diversos autores han afirmado la relación que se da entre el estrés y los indicadores del desgaste ocupacional.

Explica Uribe (2010) que, si una persona se encuentra demasiado tiempo ante estímulos estresantes en su ambiente de trabajo, alterando sus procesos psicológicos, fisiológicos y conductuales, estos desarrollarán mayores probabilidades de que las respuestas se vuelvan permanentes, generando síntomas de agotamiento emocional, indiferencia y falta de satisfacción, propios del síndrome del *burnout*.

De acuerdo con lo anterior, Rodríguez, (citado por Cascio y Guillén; 2010), el desgaste ocupacional es originado por la sobreexposición al estrés crónico, que se

produce por la interacción constante entre el cliente y el empleado. De tal forma que se crea un mecanismo psicológico que lo proteja de estas situaciones recurrentes.

En la investigación realizada con los trabajadores de la empresa Corporación Industrial Uruapan, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, existe un coeficiente de correlación de 0.37 de acuerdo con la prueba de “r” de Pearson. Esto significa que, entre el estrés y la escala indicada, existe una correlación positiva media, de acuerdo con la clasificación de correlación que proponen Hernández y cols. (2010).

Para conocer la relación que existe entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, se obtuvo la varianza de factores comunes ( $r^2$ ), 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 de la varianza de factores comunes fue de 0.14, lo que significa que entre el estrés y el agotamiento hay una relación del 14%.

Es importante señalar que, para considerar una relación significativa entre variables, el porcentaje de relación debe ser al menos del 10%.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.15, de acuerdo con la prueba de “r” de Pearson. Esto significa que, entre el nivel de estrés y la escala referida, existe una correlación positiva débil, de acuerdo con Hernández y cols. (2010). El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.02, lo que significa que la relación entre el estrés y la despersonalización es del 2%.

Asimismo, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.06, obtenido con la prueba “r” de Pearson. Esto se interpreta como una ausencia de correlación entre el nivel de estrés y la escala en cuestión. El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.00, lo que significa que la relación entre el nivel de estrés y la insatisfacción de logro es menor al 1%.

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

En función de lo anterior, se puede afirmar que el nivel de estrés se relaciona de forma significativa con la escala de agotamiento. En contraparte, no se encontró una relación significativa entre el nivel de estrés y las escalas de despersonalización e insatisfacción de logro.

En relación de los resultados presentados, se confirma la hipótesis de trabajo, la cual afirma que existe una correlación significativa entre el nivel de estrés y los

indicadores psicológicos de desgaste ocupacional de los trabajadores de Corporación Industrial Uruapan, para la escala de agotamiento emocional.

Por otra parte, se corrobora la hipótesis nula, que afirma la no relación entre variables, para el resto de las escalas del desgaste ocupacional.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones relevantes a las que llegó la presente investigación son las siguientes:

Se pudo definir y conceptualizar al estrés, así como a los principales agentes estresores, en el capítulo teórico número uno.

Los objetivos teóricos particulares planteados para el capítulo dos, respecto a conceptualizar el desgaste ocupacional y examinar su etiología, fueron cubiertos categóricamente, dado que en él se exponen todas las características y causas de los indicadores psicológicos de este fenómeno.

Adicionalmente, el objetivo referido empírico referido a la valoración de la presencia del estrés en la población indagada, mediante instrumentos reconocidos por la comunidad científica, se cumplió en términos satisfactorios y de ello se da cuenta en el capítulo número tres.

A su vez, la segunda variable en la presente investigación fue medida en campo de manera objetiva y los resultados se exponen, analizan e interpretan en el capítulo número tres.

La medición de las variables, permitió establecer su nivel de correlación estadística, así como la identificación porcentual de influencia de una sobre otra. Es decir, se logró cubrir satisfactoriamente el objetivo general que orientó los esfuerzos desplegados por el investigador responsable del presente estudio.

Como hallazgos relevantes, se puede mencionar que, en la muestra estudiada y analizada, en cuanto al fenómeno del estrés, se presentaron niveles altos, ya que se encuentran al 28%, considerando que el porcentaje preocupante es del 30%. En términos globales, la empresa se encuentra muy cerca de alcanzar cifras alarmantes.

En lo que se refiere a la variable desgaste ocupacional, se encontraron datos que revelan la presencia menor de indicadores psicológicos de este síntoma, lo que indica que la minoría de los empleados se ven afectados por este fenómeno.

Por último, se puede concluir que el único indicador psicológico del desgaste ocupacional que se relaciona directamente con el estrés, es el agotamiento emocional.

Es oportuno observar que los resultados obtenidos por el investigador se refieren exclusivamente a la muestra examinada, es decir, se utilizan para conocer la presencia de las variables mencionadas en otros sujetos de la misma población, pero no incluidos en el presente ejercicio, es necesario hacer 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 que establece que

hay una relación entre la variable estrés y desgaste ocupacional, es decir, que a mayor nivel de estrés hay mayor agotamiento de las esferas del desgaste ocupacional.

Finalmente, se sugiere a la empresa determinar un plan de intervención para tratar el estrés y el agotamiento de los trabajadores, ya que los indicadores en esta variable son significativos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cascio Pirri, Andrés; Guillén Gestoso, Carlos (Coords.). (2010)  
Psicología del trabajo.  
Editorial Ariel. Barcelona.
- Elorza Pérez-Tejada, Aroldo. (2007)  
Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y la salud.  
Editorial Cengage Learning. México.
- 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.
- Palmero, Francesc; Fernández, Enrique; Chóliz, Mariano. (2002)  
Psicología de la motivación y la emoción.  
Editorial McGraw-Hill. España.
- Reynolds, Cecil R.; Richmond, Bert O.; Lowe, P.A. (2007)  
AMAS. Escala de ansiedad manifiesta en adultos.  
Editorial El Manual Moderno, S. A. de C.V., México.
- Sánchez, María Elena. (2007)  
Emociones, estrés y espontaneidad.  
Editorial Ítaca. México.
- Tonon, Graciela. (2008)  
Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada al síndrome del burnout.  
Editorial Espacio. Argentina.
- Travers, Cheryl; Cooper, Cary. (1997)  
El estrés de los profesores.  
Editorial Paidós. España.

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

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

## MESOGRAFÍA

Carrillo Esper, Raúl; Gómez Hernández, Karla; Espinoza de los Monteros Isis (2012)  
“Síndrome de burnout en la práctica médica”  
<http://www.medigraphic.com/pdfs/medinmex/mim-2012/mim126j.pdf>

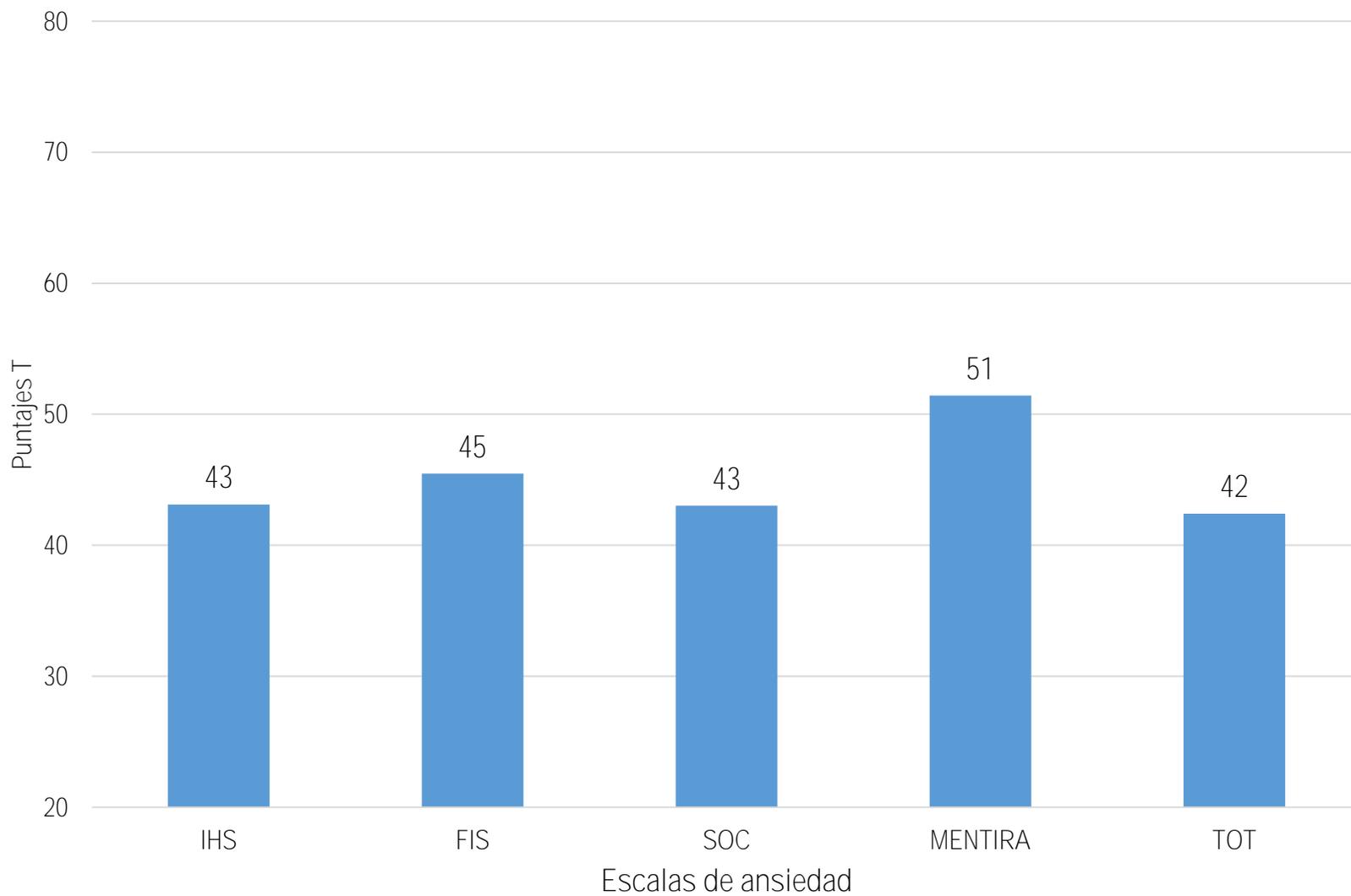
Granda Carazas, Eloy (2006)  
“La satisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador”.  
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/segundo/a10.pdf>

Rubio Jiménez, Jesús Carlos (2003)  
“Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes disfuncionales en Orientadores del Instituto de Enseñanza Secundaria”  
Universidad de Extremadura, España  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=1494>

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

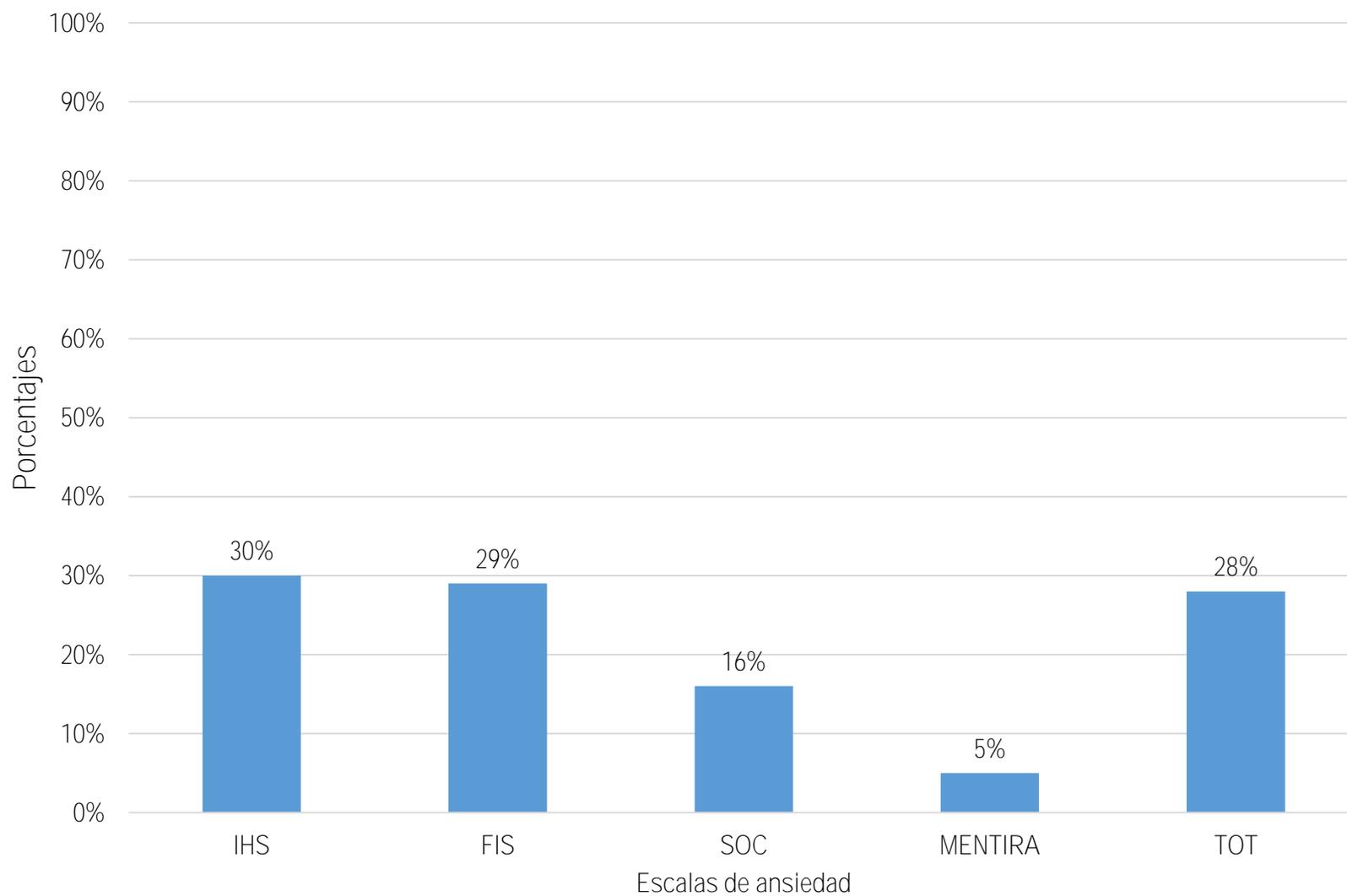
Uribe Prado, Jesús Felipe; Patlán Pérez, Juana; García Saisó Alejandra (2014)  
“Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta”.  
[www.revistas.unam.mx/index.php/rca/article/download/48238/43486](http://www.revistas.unam.mx/index.php/rca/article/download/48238/43486)

ANEXO 1  
Media aritmética de las escalas de ansiedad



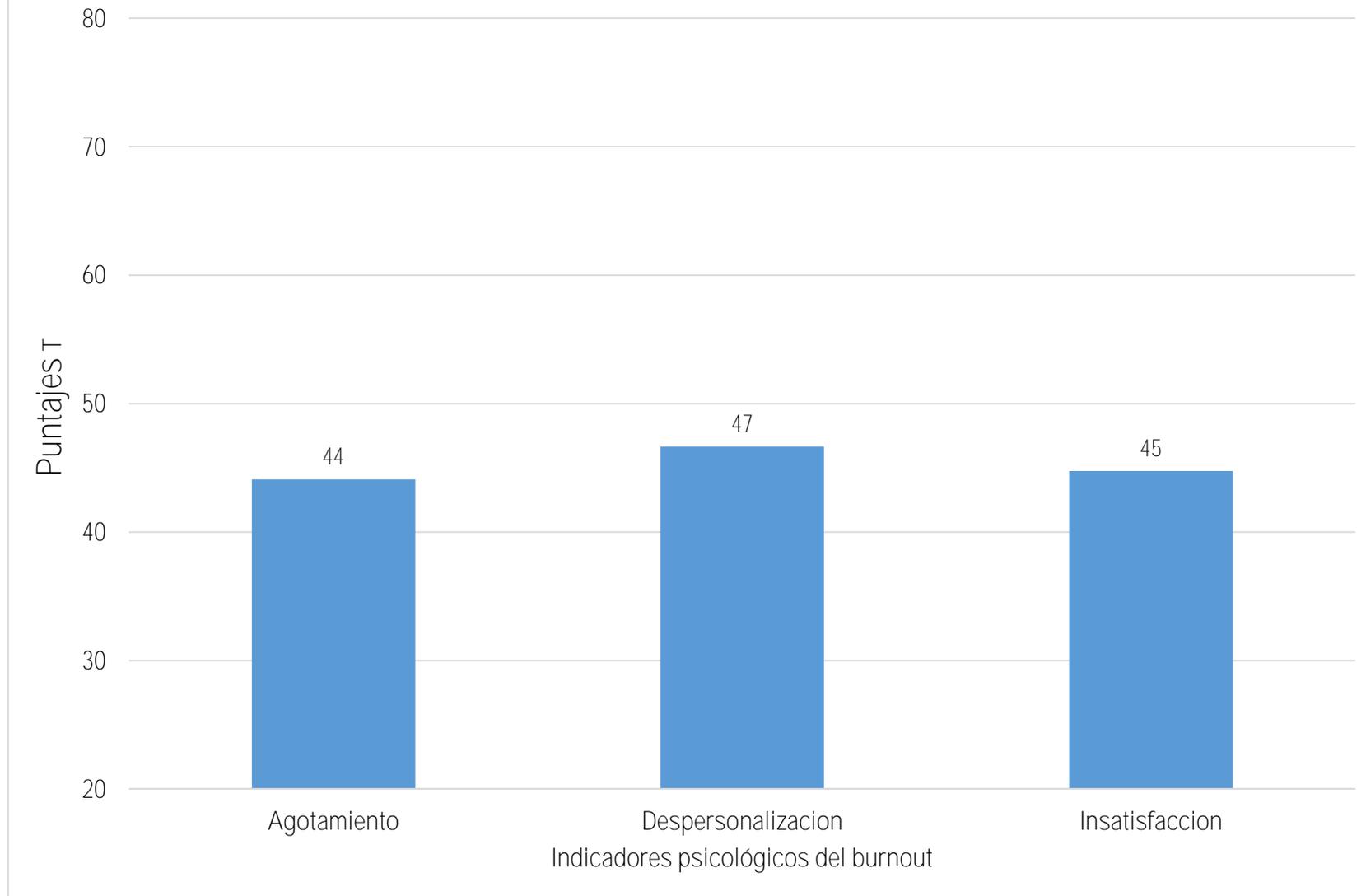
## ANEXO 2

Porcentaje de sujetos con puntajes altos en estrés



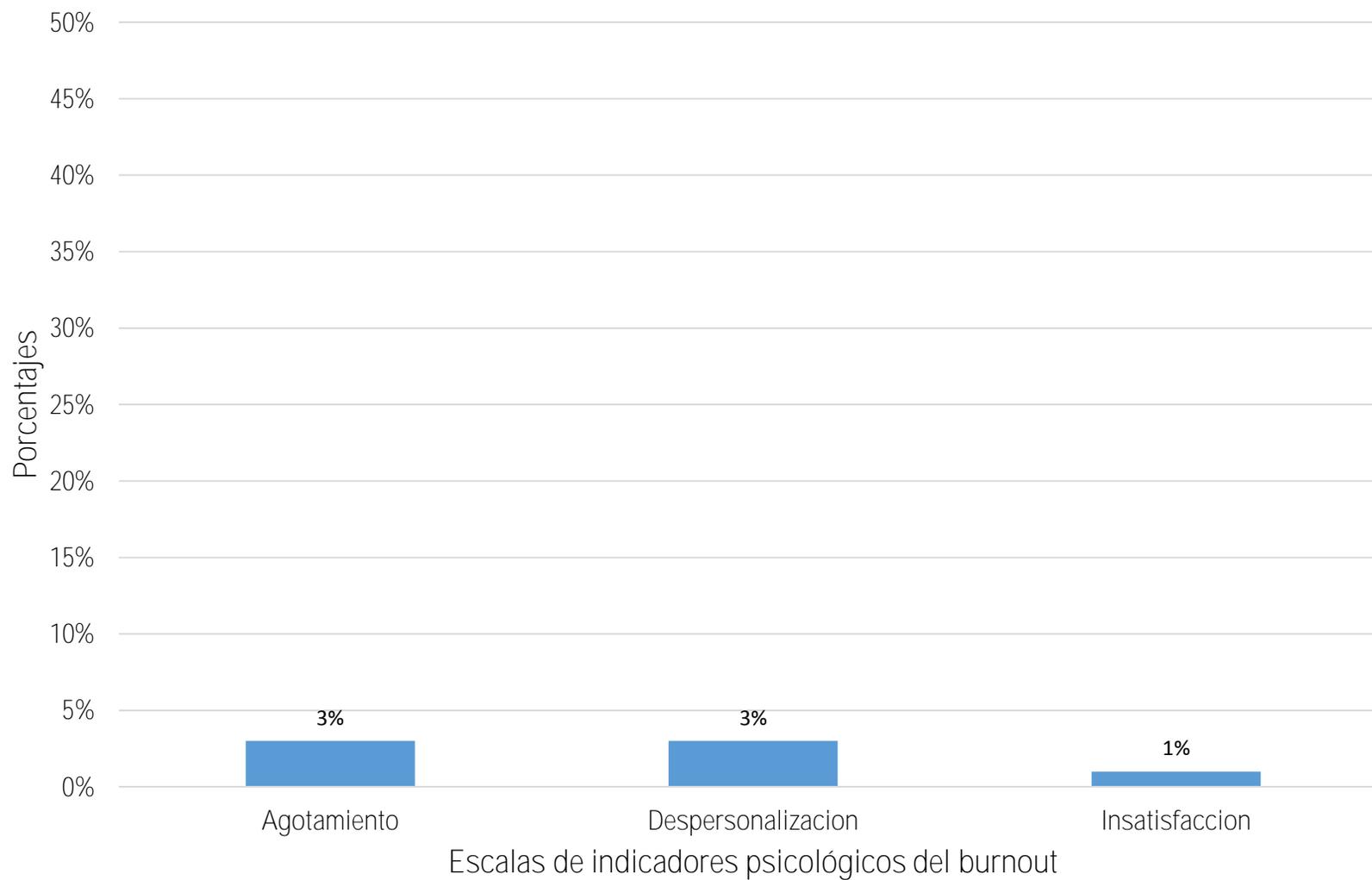
### ANEXO 3

Media aritmética de las escalas de los indicadores psicológicos del burnout



#### ANEXO 4

Porcentaje de sujetos con puntajes altos en indicadores psicológicos de burnout



## ANEXO 5

Coefficientes de correlación entre el estrés y los indicadores psicológicos del burnout

