



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

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

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESGASTE
OCUPACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
“CONSTRUCCIONES BEZA”, DE URUAPAN, MICHOACÁN**

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Miriam Nayeli Mariscal Zambrano

Asesor: Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos

Uruapan, Michoacán. 15 de marzo de 2016



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes	1
Planteamiento del problema	3
Objetivos	4
Hipótesis	5
Operacionalización de las variables	6
Justificación	7
Marco de referencia	8

Capítulo 1. El estrés.

1.1. Antecedentes históricos del estrés	10
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés	12
1.2.1. Estrés como estímulo	12
1.2.2. Estrés como respuesta	13
1.2.3. Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista)	15
1.3. Los estresores	17
1.3.1. Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos	18
1.3.2. Estresores biogénicos	21
1.3.3. Estresores en el ámbito laboral	21
1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés	25
1.5. Los moduladores del estrés	26
1.5.1. El control percibido	27

1.5.2. El apoyo social	28
1.5.3. El tipo de personalidad: A/B	30
1.6. Los efectos negativos del estrés	31

Capítulo 2. Desgaste ocupacional (*burnout*).

2.1 Marco conceptual	33
2.1.1. Antecedentes históricos del concepto	33
2.1.2. Perspectivas teóricas	34
2.1.3. Definiciones	35
2.2. Componentes del desgaste ocupacional	36
2.3. Desarrollo del <i>burnout</i> .	38
2.3.1. Fases del <i>burnout</i>	39
2.3.2. Factores desencadenantes	40
2.4. Estrategias de afrontamiento	44
2.4.1. Intervención organizacional	46
2.4.2. Estrategias personales	47
2.5. Medición de <i>burnout</i>	48
2.6. Satisfacción vs. Insatisfacción laboral	50
2.7. Calidad de vida en el trabajo.	53
2.8. Estrés y desgaste ocupacional	58

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1. Descripción metodológica	61
3.1.1. Enfoque cuantitativo	62

3.1.2. Investigación no experimental	63
3.1.3. Diseño transversal	64
3.1.4. Alcance correlacional	65
3.1.5. Técnicas de recolección de datos.	66
3.2. Delimitación y descripción de la población	68
3.3. Descripción del proceso de investigación	69
3.4. Análisis e interpretación de resultados	70
3.4.1. Nivel de estrés en los trabajadores de la empresa Construcciones BEZA, S.A. de C.V.	70
3.4.2. Indicadores del desgaste ocupacional en los sujetos de estudio	73
3.4.3. Relación entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional	75
Conclusiones	79
Bibliografía	81
Mesografía	83
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se pretende examinar de manera clara y con el debido rigor científico, el vínculo entre el estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa Construcciones BEZA, del municipio de Uruapan, Michoacán.

Antecedentes

Para realizar un análisis sobre el término estrés, se tiene que conocer primero su origen, el cual se deriva de la física y la arquitectura y se representa como la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo; mientras tanto, en psicología el estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos, los cuales se presentan en escenarios que implican demandas fuertes para el sujeto. Este concepto fue manejado por primera vez por el fisiólogo canadiense Selye en 1956 (citado por Sánchez; 2007).

Se define estrés como “el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento” (Cano; s/f; s/p, en www.ucm.es). Por ello, el estrés ha sido entendido como una respuesta del individuo, capaz de provocar una reacción entre las características del estímulo y los recursos del sujeto.

Por otro lado, el desgaste ocupacional fue descrito por primera vez por Freudenberger en 1974, entonces despertó mucho interés sobre el tema, lo que se demuestra en publicaciones y monografías sobre este tema.

“El término hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado específicamente en aquellas profesiones caracterizadas por una relación constante y directa con otras personas, más concretamente en aquellas profesiones que mantienen una relación de ayuda” (Moreno y cols., referidos por Buena-Casal y Caballo; 1991: 1).

Con el fin de ampliar el conocimiento sobre estas variables, se realizó un estudio a 76 trabajadores de los servicios de urgencias extrahospitalarias del Área 9 de Madrid, entre ellos médicos, personal de enfermería y celadores. Se utilizaron instrumentos de evaluación como el Inventario de Estresores Laborales para Enfermería, Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de 90 Síntomas, Revisado (SCL-90-R). Se obtuvieron los siguientes resultados: altas correlaciones significativas entre el estrés laboral y *burnout*; las variables sociolaborales muestran correlaciones significativas, pero los valores son menores, los médicos son los profesionales que presentan mayor número de correlaciones y más elevadas. La diferencia entre los grupos profesionales sugiere que sería necesaria una intervención distinta y específica para cada profesional (Bernaldo y Labrador; 2008).

De igual manera, Rivera (2011) realizó un estudio de la relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en 633 empleados de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Vialidad Municipal, en el estado de Michoacán. Aplicó las siguientes herramientas de medición: la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), y el Perfil de Estrés. En dicha investigación se concluyó que el nivel de los indicadores del desgaste ocupacional en los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública, se encuentra por lo general en un nivel moderado, al igual que el estrés. Por lo tanto, la autora concluyó que existe una correlación significativa entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los policías de cuatro o más años de antigüedad, esto se confirma en una de las escalas de desgaste ocupacional, ya que se encontró correlación estadística significativa entre dichas variables.

Planteamiento del problema

El estrés es un problema muy común en la actualidad, el cual es necesario conocer y tratar.

El desgaste ocupacional, por otra parte, puede llegar a ser muy significativo en la vida cotidiana, ya que debido a este, el individuo no se desempeña adecuadamente en sus actividades laborales, por lo que disminuye su desempeño en su ámbito profesional y no rinde como debería.

Por lo tanto, es necesario saber si el estrés y el desgaste ocupacional están relacionados entre sí.

Se han realizado varios estudios sobre el estrés y el desgaste ocupacional, pero nunca se han hecho investigaciones en el contexto de la empresa seleccionada para el presente trabajo.

Se considera sustancial realizar la presente investigación, ya que la empresa Construcciones BEZA, S.A. de C.V., cuenta con un gran número de trabajadores y por lo tanto, es posible que a lo largo de sus jornadas de trabajo se acumule el estrés, lo que presuntamente ocasionaría una baja en el desempeño laboral.

En la actualidad, no se ha investigado lo suficiente sobre el tema, particularmente en la empresa a investigar, por lo tanto, se examinará dicho problema.

Por lo anterior, es necesario plantear la siguiente interrogante: ¿Existe relación significativa entre el nivel de estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los trabajadores de la empresa Construcciones BEZA, de Uruapan, Michoacán.

Objetivos

Dada la naturaleza científica del presente estudio, se requiere sistematizar las finalidades y garantizar su cumplimiento en función de requisitos teóricos y metodológicos. Por ello, se establecieron las directrices siguientes.

Objetivo general

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

Objetivos particulares

1. Definir el concepto de estrés.
2. Determinar los tipos de estrés existentes.
3. Analizar los principales enfoques teóricos que abordan el fenómeno del estrés.
4. Definir el concepto de desgaste ocupacional.
5. Establecer los elementos que propician la presencia del desgaste ocupacional.
6. Evaluar los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los trabajadores de Construcciones BEZA, S.A. de C.V.
7. Medir el nivel de estrés de la población de estudio.

Hipótesis

La realidad esperada sobre los fenómenos de estudio en el escenario ya referido, se plasmó en las siguientes explicaciones tentativas.

Hipótesis de trabajo

Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los trabajadores de la compañía Construcciones BEZA, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis nula

No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional en los trabajadores de la compañía Construcciones BEZA, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán.

Operacionalización de las variables

La variable estrés se midió con la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS), que puede ser aplicada a los adultos de 19 hasta los 59 años. Es una prueba que fue diseñada por Reynolds y cols. en el año 2007, para la evaluación del nivel de ansiedad que experimentan los individuos tanto en su vida laboral como en la cotidiana.

Por otro lado, los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional se midieron con la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), que fue creada por Jesús Felipe Uribe Prado en el año 2010. Dicho instrumento evalúa el desgaste

ocupacional en tres escalas, una por cada indicador; este instrumento es válido y considerado confiable por la comunidad científica de la psicología.

Justificación

La presente investigación tiene como finalidad que los lectores y los investigadores conozcan el verdadero impacto que causa la acumulación de estrés en los trabajadores de las empresas.

Además, beneficiará directamente a los estudiantes de la Universidad Don Vasco, específicamente a los de la Escuela de Psicología, ya que tendrán bases suficientes para poder conocer cuáles son los elementos que afectan a una empresa en lo que concierne a su productividad.

También se pretende beneficiar a la empresa donde se realizó la investigación, al determinar lo que está afectando a su personal, para mejorar esos aspectos y obtener el desempeño adecuado.

Al campo de la psicología, se espera realizar las siguientes aportaciones: fortalecer y profundizar en las teorías que ya se han investigado, además de poder contribuir con el conocimiento de métodos y técnicas que se puedan aplicar a los diferentes trabajadores de las distintas áreas de la empresa, con lo cual se pueda alcanzar una notable disminución en los niveles de estrés en los trabajadores y que

así se logre un mejor desempeño en el trabajo y la empresa logre sus objetivos de una manera satisfactoria.

Marco de referencia

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa Construcciones BEZA, S.A. de C.V.; ubicada en la calle Prolongación Aquiles Serdán # 4, Colonia Benito Juárez, de la ciudad de Uruapan, Michoacán. Los servicios que ofrece dicha constructora están dirigidos al mantenimiento, mejora y nueva creación de la infraestructura urbana y servicios públicos en Uruapan y sus alrededores, con el propósito de ser partícipes en las obras y proyectos que resuelvan las carencias de la población.

Su misión es generar un impacto social y medioambiental positivo, por medio de sus procesos de gestión y operación, maximizando las oportunidades de desarrollo para sus trabajadores de una forma integral y con una permanente búsqueda de la excelencia a través de la innovación; agregar valor mediante el estudio y la gestión de proyectos de construcción, colocando a sus trabajadores en el centro, para construir mejores proyectos y superar las expectativas de sus clientes.

La visión es ser reconocidos como una empresa líder en el mercado de la construcción, por contar con un grupo humano unido, comprometido con la innovación y la calidad, generar ambientes de trabajo positivos y seguros, y dar oportunidades para el desarrollo integral de sus trabajadores y familias.

Se carece de antecedentes de la creación de esta empresa, no obstante, el edificio actual fue construido por el C. ingeniero Alejandro Magallón Peláez en el año 2009. Tal edificio cuenta con 7 oficinas, sala de juntas, desayunador, taller mecánico y bodega.

Referente al personal que labora, se cuenta con 87 empleados, de los cuales hay seis ingenieros civiles, seis supervisores de obra, más cuatro que se desempeñan como dibujantes, cuatro que fungen como arquitectos, tres que laboran en el departamento de contabilidad, dos en el área de atención al cliente, un diseñador gráfico y 63 obreros.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

En el presente capítulo se desarrollan los diversos aspectos del estrés como variable de estudio. De esta manera, se revisarán sus definiciones, perspectivas de estudio, causas y consecuencias, entre otros aspectos.

1.1. Antecedentes históricos del estrés

Como primera referencia, “la palabra estrés proviene del latín *stringere*, que significa presionar, comprimir, oprimir” (Sánchez; 2007:14).

En el siglo XVII, el destacado físico y biólogo Robert Hooke intentó ayudar a los ingenieros a diseñar estructuras hechas por el hombre. El análisis resultante influyó sobre la manera de definir la tensión en fisiología, psicología y sociología. “El estrés se convirtió en el término para definir una exigencia del entorno sobre un sistema biológico, social o psicológico, que sería análoga a la carga que un puente podría soportar”. (Lazarus y Lazarus; 2000: 280).

Claude Bernad, fisiólogo francés, demostró que una de las principales características de los seres vivos es el poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno, cualquiera que sea la condición externa.

Los principios de Bernand fueron desarrollados en la primera mitad del siglo XX por el fisiólogo estadounidense Walter Bradford Cannon, quien nombró al estado dinámico con el nombre de homeóstasis, es decir, la capacidad que tiene todo organismo para mantener un constante equilibrio interno.

Hans Seyle demostró en sus investigaciones la existencia de una reacción inespecífica, fisiológica, adaptativa frente a cualquier impacto ejercido sobre el organismo, a dicha reacción le llamó Síndrome General de Adaptación. Dicho autor define al estrés como “respuestas inespecíficas del organismo a las demandas hechas sobre él”, es decir, el estrés es una respuesta a un estresor (citado por Sánchez; 2007: 14).

Durante la Primera Guerra Mundial, las crisis emocionales se explicaban desde una perspectiva neurológica en lugar de psicológica, se relacionaban con la conmoción por proyectiles, debido a que, según se pensaba, la presión producida por el ruido de los estallidos podía ocasionar daños al cerebro.

Durante la Segunda Guerra Mundial, surgió un gran interés por el estrés, porque los soldados muchas veces se derrumbaban emocionalmente en un combate militar. A dicha acción muchas veces se le llamaba fatiga de combate o neurosis de guerra, lo que ya implicaba una explicación psicológica. Al término del conflicto bélico referido, resultó evidente que el estrés también era aplicable a muchas situaciones de la vida cotidiana.

1.2. Tres enfoques teóricos del estrés.

El estrés se puede ver desde tres diferentes enfoques: como estímulo, como respuesta y como interacción persona-entorno. En los puntos posteriores se explicará de manera detallada cada una de dichas perspectivas.

1.2.1 Estrés como estímulo.

Este enfoque se relaciona con algunas circunstancias presentes en el entorno externo del individuo, como la salud y la enfermedad.

“Esta es una forma de considerar el estrés que relaciona la salud y la enfermedad con ciertas condiciones presentes en el entorno externo del individuo”. (Travers y Cooper; 1997: 30).

Las diversas características ambientales influyen en el individuo de una forma involuntaria e inesperada, lo cual hace que haya cambios en él.

El nivel de tensión apreciable y su tipo, dependerán del individuo y de la duración y fuerza de la presión aplicada, que puede ser física o emocional. Por lo tanto, como indica Fisher, “El estrés es una condición ambiental. Este entorno puede ser físico o psicológico” (citado por Travers y Cooper; 1997: 31).

Los métodos que emplea este enfoque suelen centrarse en la identificación de los estímulos potencialmente estresantes: ruido, discriminación, depresión, discapacidad, pobreza y desastres naturales.

Seyle (referido por Travers y Cooper; 1997) ha determinado que no se puede asumir que el concepto de estrés sea intrínsecamente negativo, ya que se puede considerar como algo estimulante y un rasgo vital. El autor divide al estrés en positivo (eustrés), que motiva el crecimiento, desarrollo y cambio en los individuos; mientras que el negativo (distrés) es un tipo de estrés indeseable, incontrolable y posiblemente dañino.

Este enfoque describe la condición ambiental en el que el individuo se desarrolla, para identificar las diferentes fuentes de presión que inciden en las personas y la tolerancia que estas presentan ante dicha situación.

1.2.2 Estrés como respuesta.

Este enfoque define al estrés como la reacción ante un estímulo amenazador, se considera que es formado por un estímulo que está presente en el ambiente del sujeto y al cual se le distingue como algo que amenaza su tranquilidad. “Tal y como sugiere Fisher (1986) se puede deducir que una persona se ha visto expuesta a condiciones estresantes si manifiesta indicios de tensión” (Travers y Cooper; 1997: 29).

El estrés se clasifica en tres áreas de respuesta: cognitiva, emocional y conductual. A continuación se dará una breve explicación, según Fontana (1992).

- Área cognitiva: cuando es afectada, el sujeto presenta un decremento en la concentración y atención, aumento de la distracción y pérdida de la memoria.
- Área emocional: aumento de la tensión física, psicológica, hipocondría, cambios en los rasgos de personalidad, debilitamiento de las restricciones morales y emocionales, así como pérdida repentina de la autoestima.
- Área conductual: el individuo presenta problemas del habla, disminución de los intereses y el entusiasmo, aumento del ausentismo, incremento en el consumo de drogas, descenso de los niveles de energía, alteración de los patrones de sueño y presencia de amenazas de suicidio.

Por otro lado, Hans Selye popularizó el Síndrome de Adaptación General como modelo de la reacción del individuo ante los estresores, que se desarrolla en tres fases: “El organismo se alerta (reacción de alarma), se desencadena la actividad autónoma (la etapa de resistencia) y si esta actividad dura demasiado, se produce el daño y ocurre el colapso (la etapa de agotamiento)” (citado por Fontana; 1992: 11).

En general, este enfoque se basa en la reacción que presenta una persona ante la presencia de un agente estresor, de tal forma que se produce en ella una sensación de amenaza y por lo tanto, tiene una reacción. De acuerdo con la

percepción que el sujeto tenga de los estímulos del entorno, se determinará su respuesta.

1.2.3 Estrés como relación persona-entorno.

Hoy en día el estrés ya no es entendido como un fenómeno estático (respuesta o un estímulo), sino como un proceso complejo que reúne los dos modelos mencionados. En la actualidad, los investigadores trabajan tomando como base los patrones relacionales, ya que conceptualizan el estrés como una interacción entre la persona y su entorno.

El estrés parte del punto en el que la magnitud de los estímulos estresantes, rebasa la capacidad con la que cuenta el individuo para resistirlos. Para poder contar con un control de la experiencia del estrés, una persona puede pretender alterar su entorno o aprender las maneras de modificar su forma de reaccionar frente a una situación específica.

En resumen, “el estrés no es tan solo un estímulo ambiental o una respuesta frente a la exigencia del entorno, sino un concepto dinámico y relacional”. (Travers y Cooper; 1997: 34).

Permanentemente, existe una interacción entre la persona y su entorno, la cual está mediada por un grupo complejo de procesos cognitivos constantes. Existen

cinco aspectos primordiales del modelo cognitivo que se deben tomar en cuenta en el estudio del estrés:

- Valoración cognitiva: la percepción subjetiva de la situación que conduce a la experiencia.
- Experiencia: la apreciación de la situación o el suceso dependerá de la experiencia, familiaridad e interacción del individuo con cierta situación, además de los éxitos y fracasos.
- Exigencia: incluye la demanda y capacidad reales y percibidas, las cuales quedan reforzadas por las necesidades del individuo, sus deseos y su nivel de estimulación inmediata.
- Influencia personal: depende en gran medida de la presencia o ausencia de otras personas, lo que puede intervenir en gran parte sobre la percepción del estímulo y de la respuesta que se exprese.
- Un estado de desequilibrio: tiene lugar cuando el sujeto percibe que las exigencias del estímulo le generan una falta de armonía, por lo cual se crean las habilidades de superación, que tienen en cuenta las consecuencias pasadas de tales acciones.

Se puede concluir que el estrés es un desequilibrio subjetivo entre la persona y el entorno. Cuando los recursos del individuo exceden a la carga de su ambiente, la exigencia es baja o nula y surge el aburrimiento, que se expresa como daño.

1.3. Los estresores

Al referir el término estrés se debe estar consciente que dicho fenómeno es un sinónimo de cambio, sin importar que la situación sea positiva o negativa, real o imaginaria, por lo tanto, cualquier cambio produce estrés.

Lazarus y Folkman (citados por Palmero y cols.; 2002) señalan que el estrés es el resultado de una relación entre la persona y el entorno, que es valorada por el individuo como amenazante de sus recursos, poniendo en riesgo su bienestar. Los estímulos creadores de estrés involucran cambios en las rutinas de la vida cotidiana de las personas, rompiendo y creando nuevas condiciones y necesidades, a las cuales tiene que responder el sujeto.

Lazarus y Cohen (citado por Palmero y cols.; 2002) mencionan tres tipos de acontecimientos estresantes o estresores psicosociales, en función de la intensidad de los cambios que se producen en la vida de las personas:

- Los cambios mayores o estresores únicos: hacen referencia a desastres y cambios trágicos de las condiciones en el entorno de la vida de los individuos y que regularmente afectan a un gran número de ellos.
- Los cambios menores o estresores múltiples: afectan solamente a una persona o a un reducido grupo de ellas, y se relacionan con cambios significativos y con trascendencia vital para los sujetos.

- Los estresores cotidianos o microestresores: se refieren a la acumulación de molestias, imprevistos y alteraciones en las pequeñas rutinas diarias.

Asimismo, a estos tres tipos de estresores psicosociales se tendrá que aumentar un cuarto tipo, que son los estresores biogénicos, los cuales afectan directamente el proceso de activación fisiológica, sin la intervención de los procesos psicológicos.

A continuación se detallan cada una de las características de cada tipo de estresores.

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

Dentro de esta clase se localizan en primer lugar los cambios mayores, los cuales se describen como los cambios extremadamente drásticos en la vida de una persona, tales como: estar en una situación de guerra, violencia o terrorismo, importantes problemas de salud, desarraigo y migración o catástrofes naturales; en general, todas las situaciones altamente traumáticas.

Una de las características que puntualizan este tipo de estresores es su potencial capacidad para afectar a un amplio número de personas o a una sola, esto no altera la capacidad perturbadora de los hechos.

Posteriormente se tienen los cambios menores, o acontecimientos vitales estresantes, que hacen alusión a ciertas circunstancias que pueden encontrarse fuera del control del sujeto, tales como la pérdida de un ser querido, el peligro de perder la vida, o bien, una enfermedad que provoca incapacidad o pérdida del trabajo; por otro lado, están los acontecimientos que son fuertemente influidos por la propia persona, como un divorcio, tener hijos o presentar un examen importante (Palmero y cols.; 2002).

Palmero y cols. (2002) indican que existe una serie de áreas en la vida de los individuos, en los cuales los cambios o alteraciones tienen una trascendencia vital. Los principales orígenes desencadenantes de estrés corresponden con cambios en:

- La vida conyugal.
- La paternidad.
- Las relaciones interpersonales.
- El ámbito laboral.
- Las situaciones ambientales.
- El ámbito económico.
- Las cuestiones legales.
- El propio desarrollo biológico.
- Las lesiones o enfermedades somáticas.
- Otros tipos de estrés psicosocial.

Por último, Palmero y cols. (2002) explican los estresores cotidianos, o microestresores, los cuales son hechos de poca relevancia, pero de alta frecuencia. Se trata de aquellas pequeñas circunstancias que pueden irritar o perturbar en un determinado momento, como convivir con un fumador descortés o tener una pelea con la pareja. Dichos estresores modifican los patrones de comportamiento automatizado y mantienen la activación del estrés hasta conseguir que el individuo se adapte a las nuevas condiciones.

Algunas particularidades que presentan los estresores cotidianos, con frecuencia son: cambios en la situación ambiental, se produce un estado de incertidumbre, puede producirse un aumento o disminución de las habilidades para afrontar dicha situación que se presente, o puede suceder una alteración en las condiciones biológicas del organismo (Palmero y cols.; 2002).

Se pueden identificar dos tipos de microestresores cotidianos que afectan a las personas:

- Las contrariedades, son las situaciones que causan malestar emocional o demandas irritantes, que a su vez pueden dividirse en problemas prácticos, acontecimientos fortuitos y problemas sociales.
- Las satisfacciones: experiencias y emociones positivas, que cuentan con la característica de debilitar los efectos de las contrariedades.

1.3.2. Estresores biogénicos.

Igualmente que los estresores psicosociales, también existen los biogénicos, que actúan directamente causando o desencadenando la respuesta de estrés, estos estresores no utilizan los mecanismos de valoración cognitiva, y operan solamente en los núcleos activadores neurológicos y afectivos, ya que sus propiedades bioquímicas se inician sin el proceso cognitivo-afectivo.

Un ejemplo claro de los estresores biogénicos, son las modificaciones hormonales que sufren las personas; esto se puede observar en los cambios que ocurren durante la pubertad, los síndromes premenstruales, el climaterio y la menopausia. Otra causa puede ser la ingestión de determinadas sustancias químicas (anfetaminas, cafeína o nicotina), reacción a ciertos factores físicos, tales como los que pueden ocasionar los cambios drásticos de temperatura y por último, el estrés alérgico, que es una parte natural del mecanismo de defensa del organismo.

1.3.3. Estresores en el ámbito laboral.

Existen diferentes circunstancias que pueden provocar un periodo de estrés en el ámbito laboral, sin embargo, solo se explicarán los más recurrentes en las personas.

- Ambigüedad en el rol: conforme a Ivancevich y Matteson (1985), es la inexistencia de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos laborales y la importancia de las responsabilidades en el área del trabajo individual. Aunque los efectos de esta ambigüedad transitoria no son positivos, tampoco son concretamente debilitantes para la gran mayoría.

Kahn (citado por Ivancevich y Matteson; 1985) declaró que los hombres que experimentaban en su momento una ambigüedad en su rol, adquirirían una mayor insatisfacción, mayor tensión relacionada con el trabajo, y también presentaban bajos niveles de confianza en sí mismos.

En los últimos tiempos, se ha ligado la ambigüedad con estados de depresión, reducción de la autoestima, disminución con la satisfacción con la vida y niveles bajos de motivación en el trabajo.

- La sobrecarga en el trabajo: para que esta fuente de estrés pueda considerarse como un exceso de trabajo, debe de ser crónica, ya que durante un periodo largo hace que el individuo se sienta sobrecargado gran parte o todo el tiempo.

Para poder entender mejor la sobrecarga de trabajo, se divide en dos clases, las cuales son: la cuantitativa, que se da cuando los trabajadores perciben que tienen bastante tareas que hacer y cuentan con poco tiempo para realizarlo; mientras que la sobrecarga cualitativa, se presenta cuando los empleados sienten que están escasos de habilidades para realizar trabajos o que los niveles de desempeño están muy elevados, indistintamente del tiempo con el que cuenten para realizar dicha labor.

Sales (citado por Ivancevich y Matteson; 1985), además de revelar que la sobrecarga del rol puede ejercer macados efectos nocivos en la salud, indicó que la sobrecarga es muy delicada entre los individuos que experimentan un bienestar más bajo con su trabajo.

French y Coplan indicaron nueve derivaciones de la sobrecarga, “insatisfacción en el trabajo, excesiva tensión en él, disminución en la autoestima, amenaza, vergüenza, altos niveles de colesterol, pulso acelerado, resistencia de la piel, mayor consumo de cigarrillo” (citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 133).

- La responsabilización por otros: este estresor se ve intervenido por la subjetividad del individuo, ya que los diferentes tipos de responsabilidad actúan de manera distinta como estresor; una forma de categorizar es la variable en función al compromiso por personas, la cual implica la responsabilidad por las actividades de la gente, y una segunda forma es la responsabilidad por los objetos, que se refiere al equipo o recursos materiales, presupuesto y similar.

Se puede concluir que la responsabilidad por gente es un estresor mucho más potente que la responsabilidad por objetos.

- Falta de cohesión en el grupo: Ivancevich y Matteson (1985) puntualizan la cohesión como la carencia entre los miembros de un grupo, es decir, una disposición a mantenerse unidos. Este tipo de estresor puede ser negativo o positivo. La falta de cohesión puede bajar la moral del individuo, disminuir su desempeño y desencadenar cambios fisiológicos.

En lo que respecta a las formas de evaluación de la cohesión en un grupo, se cuentan con dos opciones, la primera de ellas son las encuestas introspectivas, la observación y las conversaciones con los empleados, con los cuales se pueden obtener datos sobre el grado de cohesión; la segunda opción es observar el desempeño que tiene el grupo, tomando en cuenta las habilidades y experiencias en el trabajo.

- Apoyo inadecuado del grupo: Ivancevich y Matteson (1985) indican que la perspectiva de éxito en un grupo se consigue cuando los individuos se conocen entre sí, con lo cual se provocan soluciones potenciales para disminuir la carga del estrés.

De igual modo, Schacter “propone que los individuos necesitan de otros para hacer la evaluación de sus propias reacciones emocionales, y que otras personas en el mismo estado emocional les brindan información sobre las respuestas correctas. La simple convivencia con otros y la capacidad de observar su conducta en momentos de estrés es una forma de apoyo grupal” (citado por Ivancevich y Matteson; 1985: 146).

El apoyo grupal es un recurso o instrumento con el que cuenta el individuo para hacer frente al estrés, por lo tanto, la ausencia de este tipo de estímulo se puede considerar como un estresor. Lo antes mencionado se presenta siempre y cuando para la persona sea de suma importancia la ayuda emocional por parte de sus compañeros.

1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés.

Dichos procesos son distorsiones cognitivas irracionales que son procesadas por las personas, tienden a ser repetitivas y generan una incapacidad para valorar adecuadamente la situación, por esto, se reduce la efectividad del procesamiento controlador del estrés (Ivancevich y Matteson; 1985).

Existen diversos procesos que provocan el estrés, sin embargo, solo se van a mencionar diez distorsiones que descubrieron estos autores:

- El filtraje: sucede cuando el sujeto solo se concentra únicamente en un elemento o detalle de la situación e ignora el resto.
- La sobregeneralización: se presenta cuando la persona ejecuta una conclusión generalizada a partir de un simple incidente.
- La interpretación del pensamiento: consiste en emitir juicios repentinos sobre los demás o presunciones sobre la reacción de las situaciones o personas.
- La polarización y la visión catastrófica: estos dos tipos van relacionados, ya que en la polarización se juzga todo como muy favorecedor o muy nocivo, sin puntos intermedios; posteriormente, se presenta la catástrofe al interpretar toda situación negativa como la mayor desgracia posible.
- La falacia del control: esta se presenta en dos direcciones; la primera se da cuando el individuo se percibe como impotente y extremadamente controlado,

mientras que en la segunda se percibe como todopoderoso, responsable de todo y de todos.

- El razonamiento emocional: existe cuando el individuo tiene la creencia de que lo que siente debe ser lo verdadero.
- La falacia de cambio: esta distorsión surge si el individuo considera que su bienestar está a favor de los demás, por consiguiente, se esfuerza en lograr que los otros satisfagan sus necesidades, empleando estrategias como echarles la culpa, exigirles, esconderles objetos y negociar.
- La culpabilidad: “referida al hecho de que ciertas personas se sienten responsables de cualquier cosa negativa que les ocurra a ellas o a sus allegados, de tal suerte que a menudo se sienten obligadas a satisfacer cualquier requerimiento de otras personas, sintiéndose culpables si el resultado no es satisfactorio” (Palmero y cols.; 2002: 434)

1.5. Los moduladores del estrés.

El ser humano usa recursos personales y sociales para afrontar el estrés y las emociones, estas habilidades dependen de la situación y de las características del individuo, lo cual se denomina como estilos de afrontamiento.

Se denominan moduladores los “factores imprescindibles para determinar y predecir cuál será el curso del proceso de estrés y sus repercusiones sobre la salud”. (Palmero y cols.; 2002: 527).

Los principales moduladores de la respuesta de estrés son los factores situacionales de personalidad y socioculturales, tales como el apoyo social que pueda recibir una persona en dificultades, y las pautas culturales que canalizan y predisponen la apreciación de las fuentes de estrés (Palmero y cols.; 2002).

1.5.1. El control percibido.

Respecto a este punto, “el impacto de las fuentes de estrés sobre el organismo depende, al menos, de la magnitud de la propia fuente y del control que se pueda ejercer sobre éste” (Palmero y cols.; 2002: 528).

La percepción de control es definida como una creencia general sobre el grado de que puede uno obtener y controlar metas u objetivos deseados, a decir de Fontaine, Mc.Kenna y Cheskin; mientras que según Fernández Castro, el control percibido puede llegar a tener importantes efectos sobre la conducta: si las personas creen tener control del entorno, aunque esto no es real, tal creencia preserva generalmente al individuo de los efectos negativos que podría provocar el estrés (citados por Palmero y cols.; 2002).

1.5.2. El apoyo social.

El apoyo social es el conjunto de recursos aportados por los individuos, el cual tiene un papel de mediador entre los sucesos vitales y la enfermedad, para reducir el impacto del estrés (Palmero y cols.; 2002).

Este componente se encuentra relacionado con la salud de diversas maneras: puede reducir el impacto negativo de los sucesos vitales y otros agentes estresores por diversas vías, eliminando el impacto del propio estresor, ayudando al individuo a afrontar la situación estresora y atenuando la experiencia de estrés, si esta se ha producido (Palmero y cols.; 2002).

“La integración del sujeto dentro de las redes sociales puede aportar beneficios directos relativos a la autoestima, la percepción de control, la expresión del afecto, el empleo del sistema de atención sanitaria y, en definitiva, mejorar la salud física y mental” (Palmero y cols.; 2002: 528).

1.5.3 El tipo de personalidad: A / B.

El estilo conductual del Tipo A es una de las características basadas en el sujeto, más ampliamente estudiadas que llegan a influir en el estrés (Ivancevich y Mattesson; 1985). Estos tipos de conducta actúan como modificadores de la respuesta individual ante el estrés, afectando la relación entre los estresores psicosociales y las tensiones (Travers y Cooper; 1997).

Algunos autores que estudiaron los conceptos de Tipo A/Tipo B fueron Friedman y Rosenman, quienes sugirieron que se trataba de un conjunto de actitudes, emociones y modelos de conducta que tenían que ver con los pacientes que manifestaban enfermedades debidas al estrés (dolencias coronarias cardíacas). De esta manera, los investigadores mencionados descubrieron una fuerte correlación

entre la conducta del Tipo A y las dolencias coronarias cardíacas (Travers y Cooper; 1997).

Friedman y Rosenman observaron que sus pacientes con enfermedades coronarias compartían un esquema de conductas y reacciones emocionales que ellos denominaron conducta del Tipo A (TAB).

Entre las características más claras que permiten identificar a los sujetos con personalidad del Tipo A, son:

- Tienen a sentir impaciencia frente a su vida diaria, hablan con cierta rapidez y suelen terminar las frases de los demás.
- Enfatizan ciertas palabras claves en su forma de hablar sin necesidad aparente, esto puede evidenciar agresividad subyacente.
- Se mueven, caminan y comen rápidamente.
- Procuran efectuar dos o más tareas a la vez, como pensar en un tema diferente mientras escuchan a otra persona, a esto se le llama actividad polifásica.
- Se les reconoce por ciertas características reveladoras, como gestos, tics nerviosos, mantener los puños cerrados y dar golpes en la mesa para enfatizar lo que dicen.
- Casi siempre se sienten culpables cuando intentan relajarse por un momento.

- No se percatan de las situaciones interesantes que se han encontrado durante el día.
- Organizan más actividades en menos tiempo.
- No se sienten atraídos por los de su tipo, incluso cuando tienen la oportunidad de encontrarse con un miembro del Tipo A, intentan competir con él.

Por otra parte, entre las características de la personalidad del Tipo B, se encuentran las siguientes:

- No sufren debido a la urgencia ni la impaciencia.
- Presentan tranquilidad motriz.
- Su gesticulación es serena y escasa.
- Siempre están satisfechos con su situación, tratan de evitar las circunstancias competitivas.
- Esperan para responder, sus respuestas son amplias y prudentes.
- Escuchan con atención sin interrumpir al hablante.

1.5.3.1 Personalidad tipo A y problemas cardiacos.

Como ya se explicó anteriormente, la personalidad Tipo A esta relacionada con problemas cardiacos. Ivancevich y Matteson (1985) puntualizan que los individuos con esta personalidad, experimentan altos niveles de estrés, en cambio, los del tipo B son más relajados. Por lo tanto, se crea un vínculo entre la conducta

tipo A y las consecuencias negativas del estrés, entre las cuales están las enfermedades cardiacas.

Existen, de acuerdo con los últimos autores mencionados, dos consideraciones más:

- La primera señala que los sujetos con personalidad A se ven mayormente involucrados con ciertos estresores, y a la vez disminuyen su resistencia al estrés, al negarse ciertas conductas como relajarse, tomar vacaciones o pedir ayuda.
- La segunda indica que ciertos individuos pueden ser de tipo A o B en su conducta, pero se desarrollan en un ambiente u organización de tipo A.

1.6 Los efectos negativos del estrés.

Como se ha venido señalando en los puntos anteriores, el estrés es un fenómeno neutral, de modo que las enfermedades desencadenadas por el estrés, no son el resultado de un estímulo externo, sino el resultado del cuerpo por hacer frente a lo que lo está perjudicando, ya sea uno o más agentes externos.

Sin embargo, Ivancevich y Matteson (1985) mencionan que el estrés puede provocar daños psicológicos y fisiológicos en el sujeto. En lo que refiere a los segundos, aparte de los problemas cardiacos, se puede hablar de otros sufrimientos

que pueden surgir a causa del estrés. Algunas de las enfermedades que se pueden derivar del padecimiento del estrés en las personas son:

1. Hipertensión: es una enfermedad de los vasos sanguíneos que surge cuando la sangre fluye a través de las arterias a presión elevada.
2. Úlceras: son lesiones inflamatorias en el recubrimiento del estómago e intestino, causadas por la variación de los niveles de cortisona, que generalmente aumenta durante los periodos de estrés.
3. Diabetes: consiste en la deficiencia de insulina, que tiene como consecuencia que sus víctimas no puedan mantener un nivel adecuado de azúcar en la sangre; el páncreas puede sufrir un debilitamiento si el estrés persiste, lo cual tiene como resultado una deficiencia de insulina.
4. Jaquecas: son el resultado de la tensión muscular, que aumenta cuando se está expuesto a los estresores durante un periodo sostenido.
5. Cáncer: se presenta cuando el estrés tiene como consecuencia alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico, lo que genera la dificultad de que el cuerpo ataque a las células mutantes del cáncer.

Se puede concluir que el estrés es un fenómeno muy complejo que debe analizarse no solo en función de la persona, sino también la relación con el ambiente en el que interactúa. Una vez descrito este punto, se continuará con la exposición del capítulo siguiente, el cual habla de las características de la segunda variable: el desgaste ocupacional.

CAPÍTULO 2

DESGASTE OCUPACIONAL (*BURNOUT*)

En el capítulo anterior se habló del estrés y sus características; en función de ello y de los objetivos planteados al principio de esta investigación, es de vital importancia que se detalle el desgaste ocupacional o *burnout*. De igual manera, se puntualizaran sus antecedentes, características, enfoques, componentes, medición y la relación concreta con el estrés.

En relación con lo anterior, es preciso conocer los factores desencadenantes y las estrategias de afrontamiento con las que los individuos pueden subsistir dentro del ámbito laboral.

2.1 Marco conceptual

En este apartado se describen los antecedentes del desgaste ocupacional, la exposición de diferentes definiciones y los enfoques teóricos, de acuerdo con los distintos autores.

2.1.1 Antecedentes históricos del concepto

En la década de los setenta surgieron en Norteamérica distintos trabajos que referían el fenómeno *burnout*, desde entonces, el interés por este síndrome ha

aumentado rápidamente. Este término se utilizó por primera vez por Freudenberger en 1974 para referirse a problemas de los servicios sociales. Maslach, en 1977, difundió dicho término en el congreso anual de la Asociación Psicológica Americana (APA). En 1981 se celebró en Filadelfia la primera conferencia nacional sobre el *burnout*, en donde se señaló que en la consideración de este síndrome intervienen tres factores:

- La importancia que los servicios humanos han ido obteniendo como agentes del bienestar individual y colectivo.
- La mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos y sanitarios.
- El conocimiento de los efectos perjudiciales.

2.1.2 Perspectivas teóricas

A partir de 1984, Freudenberger inició el estudio del tema, y diferentes autores han elaborado teóricas explicativas. Dos perspectivas generales se desarrollaron: la clínica y la psicosocial.

La perspectiva clínica delimita al *burnout* “como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral”. (Cascio y Guillén; 2010: 194).

La perspectiva psicosocial lo entiende como “un proceso, que se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno laboral en el cual la persona se desempeña y sus características personales” (Tonon; 2008: 38).

La diferencia entre ambas orientaciones es que la clínica analiza el problema en estado personal, mientras que la psicosocial lo hace un proceso dinámico.

2.1.3 Definiciones

La palabra *burnout* se puede asociar con populares expresiones como “agotado” “tirar la toalla” y “no dar más”. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) “define al *burnout* en tres términos: Agotamiento + Desilusión + Retiro” (citada por Colombo y Muruaga; 2006).

- Agotamiento: cansancio, debilidad, fatiga y desgano.
- Desilusión: decepción, contrariedad, desesperanza, se han perdido la ilusión, los objetivos y sueños.
- Retiro: aislamiento, jubilación, pensión, clausura y apatía.

El *burnout* se considera como una pérdida progresiva del idealismo, de los objetivos y energía de quienes trabajan directamente con personas que muestran dificultades laborales.

“El síndrome de *burnout* es considerado un proceso continuo que surge de manera paulatina y en el que existen una serie de síntomas asociados” (Cascio y Guillén; 2010: 194).

- Síntomas físicos: cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales y dolores musculares.
- Síntomas conductuales: abuso de drogas y conductas violentas.
- Síntomas cognitivos afectivos: irritabilidad, incapacidad de atención y concentración, pesimismo e indecisión.

Maslach (referida por Cascio y Guillén; 2010) considera el *burnout* como una combinación de las siguientes circunstancias:

1. Agotamiento emocional: sensación de no poder dar más de sí.
2. Despersonalización: actitud impersonal.
3. Falta de realización personal.

2.2 Componentes del desgaste ocupacional

Al ser el burnout un fenómeno complejo y producto de la evolución de diversos factores, resulta necesario describir los elementos que lo conforman:

- Cansancio emocional (agotamiento): es la pérdida progresiva de energía, se deriva de una situación en la cual los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos.
- Despersonalización: se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas impersonales hacia las personas. Se considera como el desarrollo de sentimientos negativos y de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo.
- Falta de realización personal (insatisfacción de logro): respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo (Uribe; 2010).

Según Leiter y Maslach (citados por Uribe; 2010) el *burnout* se desarrolla en varias etapas: se inicia con el cansancio emocional, que es el producto del desequilibrio; posteriormente sigue la despersonalización, que se convierte en una salida a la situación creada y se concluye con la falta de realización personal, que es el resultado de la confrontación entre las estrategias de afrontamiento y compromiso personal exigible.

Para Golembiewski y colaboradores, “el síndrome es un proceso en el que los trabajadores pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera.” (Uribe; 2010: 4).

Estos investigadores confirman la secuencia de Leiter: la respuesta al problema con las experiencias y condiciones en el ámbito laboral, concretamente en

situaciones de sobrecarga laboral; esto quiere decir que existe una estimulación excesiva y grandes retos profesionales en el puesto y por otro lado, la pobreza del rol, esto se da en los individuos con una estimulación baja y pocos retos profesionales.

2.3. Desarrollo del *burnout*

Maslach (citado por Landy y Conte; 2006) en primer lugar el *burnout* tiene niveles más altos en empleados jóvenes en comparación con empleados de mayor edad. Los individuos casados tienden a ser menos propensos a esta condición, que los solteros, esto se debe al apoyo social que le brinda la pareja; se creía, además, que las mujeres presentaban más síntomas de *burnout* que los hombres, pero esta hipótesis aún no ha sido corroborada, lo que sí está comprobado es que los individuos con características de personalidad que incluyen autoestima baja y un patrón de comportamiento del tipo A, son más vulnerables al *burnout*.

En un segundo punto, los investigadores necesitan relacionar las tres dimensiones del *burnout*. La certeza es poco clara en cuanto a si el agotamiento lleva a la despersonalización y al bajo logro personal, o si el proceso del desgaste ocupacional se desempeña en dirección opuesta.

2.3.1 Fases del *burnout*

Entre los estudios que afrontan el síndrome del *burnout* desde un aspecto psicosocial, se establecen diferencias al considerar el orden secuencial en el que aparecen y se desarrollan los síntomas que lo componen. La discrepancia reside en el síntoma que presentan como primera respuesta al estrés percibido, en secuencia de progreso del síndrome a través de los distintos síntomas.

Fundar el correcto desarrollo del proceso, es un paso necesario para su identificación y prevención, así como para poder desplegar estrategias adecuadas de investigación.

Gil-Monte y Peiró (citados por Cascio y Guillén; 2010) sostienen que el proceso de desarrollo del *burnout* comienza con la aparición de bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y paralelamente, con altos sentimientos de agotamiento emocional.

Este proceso de desarrollo del síndrome, se aprecia desde la perspectiva evolutiva de la relación del individuo con el medio laboral a lo largo de cuatro etapas, que son:

- Entusiasmo: el trabajador tiene unas expectativas irreales de lo que puede ocurrir.

- Estancamiento: presume una paralización tras la constatación de la irrealidad de las expectativas y una pérdida del idealismo y del entusiasmo inicial.
- Frustración: constituye el inicio en sí del síndrome y se define por el cuestionamiento del valor del trabajo en sí mismo y la baja de motivación, con lo que se da inicio a los sentimientos de baja realización personal por el trabajo y el agotamiento emocional.
- Apatía o núcleo central de la instauración del síndrome: se caracteriza por la indiferencia y falta de interés en la que se establece un sentimiento de vacío total, que se puede manifestar en forma de distanciamiento emocional y de desprecio.

Así se consolidan los sentimientos de baja realización personal y el agotamiento emocional; como estrategia negativa de afrontamiento, se establece la despersonalización.

Al aceptar un enfoque transaccional, se puede estructurar en un modelo el papel que juegan las variables organizacionales, personales y las estrategias de afrontamiento que desencadenan el proceso del estrés laboral.

2.3.2. Factores desencadenantes

Cascio y Guillén (2010) describen que el *burnout* es la consecuencia de un proceso de interacción mediante el cual el individuo busca ajustarse a su entorno de

trabajo, así como los factores ambientales son desencadenantes importantes, y las variables personales actúan como facilitadores o inhibidores.

Estos autores establecen cuatro categorías, en las que describen los factores ambientales y variables personales que facilitan o inhiben el síndrome del desgaste ocupacional:

- Ambiente físico y contenido del puesto: se origina por niveles de ruido, vibraciones y características de iluminación, temperatura y condiciones climatológicas y de higiene; demandas estresantes del puesto como lo son los turnos rotatorios o nocturnos, exposiciones a riesgos y peligros o a la sobrecarga laboral.
- Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: está integrado por dos disfunciones del rol, la primera es la ambigüedad, que es el grado de incertidumbre que tiene el sujeto que desempeña un rol respecto a este; la segunda, que es el conflicto de rol, surge cuando no se pueden satisfacer a la misma vez las expectativas contradictorias del rol. También se incluyen los efectos que tienen las relaciones interpersonales, cualitativas y cuantitativas.
- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales: esto puede facilitar o dificultar el desarrollo de la tarea del trabajador en la medida en que se acople a la tecnología, de este modo se

disminuye o incrementa la aparición del *burnout*, asimismo, hay que considerar las dimensiones estructurales de la organización.

- Fuentes extraorganizacionales (relación trabajo-familia): son dos entornos a los que el profesional se siente vinculado y con los que interactúa, por lo cual experimenta la recuperación de las vivencias, sentimientos, actitudes y conductas que se den en este medio, como la dedicación excesiva al trabajo, agotamiento, conflictos familiares, entre otros.

Guillén y Guil (2000) plantean distintos factores situacionales, tanto como interpersonales e intrapersonales, que pueden intervenir en el síndrome del desgaste ocupacional:

- La edad del sujeto y la experiencia en la profesión.
- Estado civil: el matrimonio aporta apoyo suficiente, por lo que disminuye los altos niveles de *burnout*.
- Formación y desarrollo profesional: la posibilidad de continuar con la formación, podría dar como resultado niveles más bajos de desgaste ocupacional.
- Estructura y supervisión: la falta de una estructura clara en la organización puede crear una alta ambigüedad del rol, por lo tanto, favorece la aparición de *burnout*. Una estructura muy rígida, en cambio, puede desencadenar baja autoestima.

- Contacto con los usuarios: mientras más tiempo duren y más intensas sean las relaciones interpersonales, se incrementa el riesgo de agotamiento emocional y *burnout*.
- Personalidad: los individuos con personalidad de tipo emocional, tienden a tener más desarrollada la sensibilidad hacia materias relacionadas con el trato humano, así como de necesidades de actividades corporativas, de afecto y entusiasmo; mientras tanto, las personas de tipo racional desarrollan un gran poder de análisis y se definen por objetividad y escepticismo.

Tanon (2008) explica que el desgaste ocupacional se puede causar cuando existe una discrepancia entre las expectativas individuales y la realidad de la vida cotidiana laboral, también señala que dicha condición es propiciada por las siguientes variables:

- Entorno social: cambios producidos en las leyes en el ejercicio profesional.
- Entorno organizacional: relaciones entre los diferentes grupos de trabajo en la organización, así como también la socialización laboral por la cual los empleados aprenden los valores, normas y pautas de conducta de la institución.
- Entorno interpersonal: la relación entre los compañeros de trabajo y los usuarios del servicio.
- Entorno individual: características de personalidad.

La aparición del síndrome del desgaste ocupacional depende de las características de cada individuo, de factores relacionados con las particularidades de su profesión y de las situaciones en las que se desempeña.

2.4 Estrategias de afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento son técnicas que “permiten controlar la respuesta de estrés, y poder desarrollar conductas eficientes ante los estresores. Por tanto, el afrontamiento se convierte en un tema central, ya que muchas soluciones a eventos estresantes dependen más de los mecanismos individuales” (Guillén y Guil; 2000: 287).

Cuando el escenario de estrés dependen del individuo, hay que crear en las personas los medios adecuados para mantener sus niveles de estrés, y para poder alcanzar este objetivo se necesita de técnicas y estrategias. Las técnicas suelen estar dirigidas a la modificación de los procesos de pensamiento y su efecto, en la conducta y en aprender a usar instrumentos que faciliten el control del estrés.

Karls y Parkes (citados por Cascio y Guillén; 2010) describen tres fases de afrontamiento del *burnout*, las cuales son:

- Reconocer su existencia y la necesidad de la acción: el estrés se está posicionando y reconociendo en la necesidad de actuar, a través de los signos

y síntomas que hay en el individuo y ambiente, lo que indica la necesidad de intervenir.

- Identificar las fuentes originales del estrés: es preciso conocer los factores que lo están ocasionando, en el entorno de trabajo del sujeto o en sí mismo.
- Intervenir sobre el problema: solo cuando se tiene el conocimiento sobre el tema, es cuando se enfrenta el problema, al descartar los factores que lo están desencadenando en el trabajo.

Griffth (citado por Cascio y Guillén; 2010), plantea una aproximación de la calidad para la intervención y prevención del estrés, que combina contenido y proceso; el autor lo divide en cinco fases:

- Un abordaje sistemático y paso a paso.
- Un diagnóstico adecuado, con identificación de factores y grupos de riesgo.
- Paquete de medidas de intervención de órdenes teóricos y lógicos, principalmente encaminados a la persona y al trabajo.
- Abordaje práctico que garantice la implicación y el compromiso tanto de los empleados y de los mandos medios.
- El compromiso sostenido por los altos cargos.

Kompier y Cooper (citados por Cascio y Guillén; 2010) proponen una prevención real, es decir, medidas anticipadas basadas en un diagnóstico adecuado que identifique factores y grupos de riesgo que hipotéticamente se acoplen a los

problemas y que, introducidas e implementadas de la manera más adecuada, podrán beneficiar a los empleados y la organización.

“Los métodos preventivos del *burnout* proponen dos enfoques: las intervenciones individuales, que incluyen métodos de afrontamiento individual, grupos de apoyo y apoyo social, y las intervenciones institucionales” (Guillen y Guil; 2000: 289).

2.4.1. Intervención organizacional

Cascio y Guillén (2010) plantean una serie de estrategias derivadas del rediseño del trabajo y del desarrollo organizacional, que puedan favorecer varios aspectos laborales y organizacionales, disminuyendo el nivel de estrés en determinadas situaciones laborales. Estas estrategias deben permitir:

- La mejora del entorno físico, proporcionando comodidad y disminuya el estrés.
- La planificación y mejora de la actividad laboral, administrando el tiempo, afrontando la realidad con eficacia y estableciendo las prioridades.
- Proporcionar mejores condiciones de trabajo.
- Otorgar la responsabilidad con base en el nivel de formación y competencia.
- Crear mecanismos que permitan revisar el funcionamiento de la organización.
- Definir y programar las funciones y tareas.
- Tomar en cuenta a los trabajadores en la toma de decisiones.

En un sentido amplio, una gran parte de los elementos organizacionales pueden convertirse en estresores para las personas, esto puede incluir cualquier intervención o cambio organizacional.

2.4.2. Estrategias personales

Se establecen tres opciones para intervenir sobre el estrés laboral de la persona, enfocando el proceso hacia dos objetivos: en primer lugar, pretender que la persona modifique su valoración de la situación estresante; en segundo lugar, establecer sistemas para afrontar adecuadamente las consecuencias del estrés, y en tercer lugar, simultáneamente con los anteriores, es útil contemplar como opción la intervención centrada en la modificación de las estructuras socioculturales que son generadoras de estrés.

Según Guillén y Guil (2000), existen varias técnicas para manejar el estrés, a continuación se mencionan las más empleadas:

- Técnicas de relajación y meditación: es la relajación progresiva que consiste en contraer y relajar la zona del cuerpo que se encuentra en tensión, esto va acompañado de formas correctas de respiración.
- Técnicas de biofeedback: consiste en dar información al sujeto acerca del funcionamiento de su organismo, enseñarle a identificar las posibles causas de ciertas molestias físicas. Una vez que las conozca, podrá llevar a cabo medidas para evadir el estímulo dañino.

- Práctica del ejercicio físico y desarrollo de hábitos saludables: a las personas que tienen una aceptable condición física, les afectan en un grado menor los estresores, se les facilita responder y defenderse ante ellos. El ejercicio que proporciona mayores beneficios es el aeróbico.
- Técnicas cognitivas y de autocontrol: ayudan a superar los instantes estresantes y las consecuencias dañinas que causa el estrés en el individuo. Lo que se puede realizar es: detener el pensamiento, esto consiste en eliminar las ideas negativas, para así poder tener otra visión y salir delante de la dificultad; otra técnica es la solución del problema, que consiste en ayudar a otras personas al reconocimiento del problema y tomar decisiones adecuadas, por último, se cuenta con la reestructuración cognitiva, la cual brinda a la persona, herramientas para que pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación.

2.5. Medición del *burnout*

En lo relativo al desarrollo de herramientas para la medición del *burnout*, a lo largo del tiempo se han elaborado diversos instrumentos: Guillén y Guil (2000) destacan el Maslach Burnout Inventory (MBI), creado en 1981, el cual está compuesto por 22 ítems y dividido en tres módulos del desgaste ocupacional: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems). Emplea una escala tipo Likert de siete puntos y va desde pocas veces hasta siempre.

El instrumento utilizado y confiable en México para medir el estrés laboral, era el de Salud Mental, Estrés y Trabajo (SWS Survey), sin embargo, solo incluye estrés laboral y otros factores de salud, dejando a un lado el síndrome de *burnout*. Otro instrumento utilizado en México y otros países hispanoamericanos es el MBI de Maslach y Jackson, que evalúa las tres dimensiones, pero de acuerdo con su estructura, era poco confiable para aplicarlo en las diversas poblaciones, ya que estas provenían de diversas culturas (Uribe; 2010).

En la actualidad se han realizado diversas investigaciones relacionadas con el desgaste ocupacional en países como Estados Unidos, Canadá, Gran Bretaña, Israel y España. Pero México no se queda rezagado, ya que en 2007, Jesús Felipe Uribe Prado, de la Universidad Autónoma de México, desarrolló la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), con un muestreo de 510 trabajadores de la Ciudad de México, de los sectores públicos y privados; el cual está basado en los tres componentes del *burnout*: agotamiento, despersonalización y falta de realización personal, además de que se agregan tres factores; apoyo social, trastornos psicossomáticos y variables sociodemográficas. Dicho instrumento está conformado por 50 reactivos divididos en: agotamiento (19 ítems), despersonalización (11 ítems), insatisfacción laboral (17 ítems) y apoyo social (3 ítems). Después de constantes pruebas y verificando su confiabilidad, en el año 2010 este instrumento se consideró como un test psicométrico con estandarización en la población mexicana, bajo la edición de Manual Moderno (Uribe; 2010).

2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral

La satisfacción laboral se considera como una actitud que expresa el individuo hacia su trabajo, reflejada en las reacciones conductuales, emocionales y cognitivas a la hora de desempeñar sus labores. Por otra parte, la insatisfacción laboral es la molestia o sensación de inquietud que muestra el empleado por razones laborales.

Mediante la interacción de tres variables, la diferencia entre lo que la persona desea y lo que realmente obtiene, cambios en metas o aspiraciones y el nivel de compromiso en el afrontamiento y solución de problemas, surgen de acuerdo con Landy y Conte (2006), seis diferentes formas de satisfacción laboral:

- Satisfacción progresiva: el sujeto se siente satisfecho al aumentar su nivel de anhelos trata de alcanzar un mayor nivel de satisfacción.
- Satisfacción estable: la persona se siente satisfecha con su puesto y mantiene el nivel de aspiración, pero existe un incremento en las aspiraciones en otras áreas de su vida, debido a la baja motivación laboral.
- Satisfacción conformista: el individuo siente satisfacción laboral indistinta y tiende a disminuir los niveles de aspiración.
- Insatisfacción constructiva: la persona se siente insatisfecha con su trabajo, pero se encuentra motivada en unir esfuerzos para lograr un cambio en el trabajo.

- Insatisfacción fija: existe insatisfacción laboral en la persona, intentando solucionar los problemas mediante mecanismos de defensa disfuncionales.
- Seudo-satisfacción: la persona tiene sentimientos de insatisfacción laboral, acompañados de una percepción distorsionada o negación de la situación laboral negativa.

Granda (2006) describe que muchas empresas no le prestan la suficiente atención a la satisfacción laboral, ya que se cree que un sueldo alto puede cubrirla. Este autor enumera cinco puntos de la insatisfacción laboral:

- “Insatisfacción con el puesto del trabajo.
- Insatisfacción con la empresa.
- Insatisfacción con el salario.
- Insatisfacción con la política de ascensos.
- Insatisfacción con el jefe o supervisor”. (Granda; 2006: 116).

Diversos autores revelan que existen dos maneras viables de evitar la insatisfacción: la primera es realizando estudios al personal que labora en la empresa, detectando y cuantificando los factores de insatisfacción que entorpezcan el desempeño; la segunda es asumiendo cambios desde la dirección que afecta la comunicación, promoción y formación.

D'lia (citado por Granda; 2006) ha determinado que existen diferentes aproximaciones teóricas sobre la satisfacción laboral y aspectos que la constituyen:

- Del trabajo en sí mismo: toma en cuenta las variables como la autonomía, creatividad, responsabilidad y variedad de la tarea.
- De las relaciones humanas: hace hincapié en la interacción y relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y autoridad.
- Aproximaciones físico-económicas o estructuralistas: son los factores más importantes, todo aquello que se refiere a las políticas de la organización, salarios, prestaciones y ascensos.

A partir de pasadas investigaciones realizadas, se han podido derivar los componentes de la satisfacción laboral, los cuales son:

- Propiedad en el trabajo en sí mismo: características de las tareas y aplicación de lo aprendido en el trabajo.
- Contexto de la interacción: relaciones interpersonales por medio de las cuales las personas realizan sus tareas.
- Políticas de organización: son las reglas generales y los órdenes que determinan los directivos.

Al parecer, el desempeño tiene una estrecha relación con la insatisfacción laboral, siempre y cuando exista un reforzamiento en las expectativas del

rendimiento. En distintas investigaciones se han observado puntos de acuerdo entre los factores:

- “Existencia de una relación negativa entre satisfacción laboral y las probabilidades de abandono del empleo.
- Existencia de una relación negativa, aunque menos firme, entre la satisfacción laboral y el entusiasmo.
- Correlación significativa, aunque algo inestable, entre la satisfacción laboral y el desempeño del trabajador” (Granda; 2006: 119).

En términos generales, hay una fuerte relación entre el desempeño y la insatisfacción laboral, ya que si una persona no está satisfecha con sus labores, esto da como resultado un bajo rendimiento físico y cognitivo a lo largo de las jornadas de trabajo, por tal motivo, es importante que las organizaciones tomen en cuenta los factores que desencadenan una insatisfacción laboral en sus empleados, para así obtener mejores resultados.

2.7 Calidad de vida de los trabajadores

En este apartado se hablará del concepto, antecedentes y las diferentes perspectivas de calidad de vida laboral, ya que es un mecanismo dinámico del cual dependen en gran parte la satisfacción laboral y el síndrome del desgaste ocupacional.

Los antecedentes de este concepto se remontan desde 1939, cuando Thorndike realizó un estudio con el cual calculó el índice de calidad de vida de 310 ciudades norteamericanas. Posteriormente, en 1954, la ONU agrupó los siguientes indicadores para medir el nivel de vida de la población: salud, alimentación, condiciones de trabajo, vivienda, tiempo libre, seguridad, medio ambiente y educación.

Las perspectivas teóricas y metodológicas han venido estudiando la calidad de vida laboral, se centran en dos puntos:

- La calidad de vida del entorno de trabajo: su meta es conseguir mejorar la calidad de vida mediante el cumplimiento de los intereses de la organización.
- La calidad de vida laboral psicológica: presta mayor interés por el trabajador al desarrollar un análisis de todos los elementos puntuales que conforman las distintas situaciones de trabajo en las que interviene el empleado (Segurado y Agulló; 2002).

Tonon (2008), inicialmente, habló de bienestar social como un concepto objetivo, el cual unía las ideas de justicia y equidad entre los habitantes de un territorio. En la década de los 60 del siglo pasado, la calidad de vida dejó de lado las condiciones materialistas, para enfocarse en los componentes subjetivos que posteriormente adoptarían el nombre de componentes psicosociales, quedando establecida la diferencia entre calidad de vida y bienestar social.

“Finalmente, el concepto calidad de vida quedó definido como una forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas, tanto desde la perspectiva del bienestar físico como desde la perspectiva del bienestar psicológico, relacionando de esta manera, las necesidades materiales con las socio-afectivas, e integrando mediciones psicológicas y psicosociales de percepción y evaluación de las propias experiencias de los sujetos” (Tonon; 2008:17).

Katzell menciona que la alta calidad de vida laboral (CVL) se presenta cuando el trabajador: “a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos, de acuerdo con sus valores personales” (mencionado por Segurado y Agulló; 2002: 830).

Otra definición de CVL es la que propone Fernández (citado por Segurado y Agulló; 2002), quien señala que la calidad de vida laboral es el nivel de satisfacción en el ámbito laboral y personal existente en el servicio del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, el cual está determinado por el tipo de dirección, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción por actividades, autodesarrollo individual y de equipo.

Varios autores perciben la calidad de vida del trabajador puntualizando variables como las experiencias individuales en el ambiente laboral, percepciones, el

nivel de motivación y el grado de satisfacción en el individuo. En un segundo plano se toman diversas definiciones como objeto de análisis, como la participación, toma de decisiones y la responsabilidad de los trabajadores en la dinámica del sistema organizacional. A todo este conjunto de variables se le denomina la CVL, vinculación y necesidad de conservar el equilibrio y la vida laboral y personal. Entre dichos componentes se encuentran:

- Satisfacción laboral.
- Eficiencia y productividad organizacionales.
- Condiciones del entorno socioeconómico.
- Bienestar físico, psicológico y social.
- Relaciones interpersonales.
- Participación del trabajador en el funcionamiento de la organización.
- Planificación de sus tareas.

Segurado y Agulló (2002) agrupan en cuatro categorías los indicadores que permiten conocer la calidad de vida:

- Indicadores individuales: incluyen la satisfacción laboral, calidad de vida laboral percibida, actitudes y valores hacia el trabajo, expectativas, motivación y aplicación, compromiso y centralidad laboral.

- Medio ambiente de trabajo: esta categoría engloba las condiciones de trabajo, seguridad e higiene, diseño ergonómico, nuevas tecnologías, análisis del puesto, características y contenido del trabajo.
- Organización: abarca la distribución del trabajo, efectividad, productividad, estructura, funcionamiento, cultura, cambio organizacional, participación, factores psicosociales, comunicación y clima laboral.
- Entorno sociolaboral: comprende salud, bienestar de los trabajadores, prejubilación, variables sociodemográficas, políticas de empleo, seguridad, estabilidad laboral, prevención de riesgos laborales e identidad organizacional.

En 1996, Cummins (citado por Tonon; 2008) expuso una escala de calidad de vida, que está basada en siete dominios:

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

Por otro lado, Segurado y Agulló (2002) hacen referencia a seis instrumentos que muestran una aproximación de las facetas y dimensiones del entorno laboral:

- Escala general de satisfacción laboral (1979): valora la respuesta del individuo en una satisfacción general, extrínseca e intrínseca.
- Métodos generales de evaluación de las condiciones de trabajo: Lest (1978), Renault (1979) y Anact (1984).
- Test de Salud Total (1986): técnica subjetiva para la evaluación de la salud laboral.
- Método de Evaluación de Factores Psicosociales (1995): evalúa los componentes psicosociales del trabajo.
- Análisis Ergonómico del Puesto de Trabajo (1995): evalúa condiciones específicas de los puestos de trabajo.
- Autoevaluación de la Calidad de la Empresa (1998): instrumento subjetivo que se encarga de evaluar la calidad total de las organizaciones.

En general, la calidad de vida juega un papel importante en la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que si los empleados cuentan con una cómoda calidad de vida, tienden a desempeñar mucho mejor sus tareas laborales y por ende, obtienen una mayor satisfacción.

2.8. Estrés y desgaste ocupacional

Landy y Conte (2006) refieren que el estrés tiene como característica la ansiedad, depresión, tensión laboral, fatiga e insatisfacción con el trabajo y hasta con

la propia vida, mientras que el desgaste ocupacional o *burnout* es una consecuencia del estrés.

Para Rodríguez (citado por Cascio y Guillén; 2010), el *burnout* no debe identificarse con el estrés psicológico, sino que se debe entender como la respuesta a fuentes de estrés crónico que resultan de las relaciones entre empleados y clientes. Esto se trata de un tipo de mecanismo de defensa ante situaciones estresantes por las que está pasando.

En investigaciones más recientes relacionadas con el *burnout*, Maslach menciona dos tendencias en el estudio del concepto: en primer lugar, el término se ha ampliado a todo tipo de profesiones, mientras que el dominio de servicios se ha visto reducido. En segundo lugar está la tendencia del estudio del síndrome del *burnout*, que se dirige al funcionamiento coherente y adecuado de las personas.

Sin embargo, Maslach comienza a desarrollar el término *engagement* (compromiso) que lo define “como una actitud hacia el trabajo caracterizado por la energía, la implicación y la eficiencia, aspectos opuestos a las tres dimensiones del *burnout*” (Cascio y Guillén; 2010: 197).

Por otro lado, Schaufeli (citado por Cascio y Guillén; 2010) define el término *engagement* como algo motivacional, relacionado con el trabajo y que se caracteriza por: el vigor, el cual se refiere a los altos niveles de energía en el trabajo y el deseo de hacer eficientemente su tareas laborales; la dedicación, que se evidencia con la

alta inspiración, orgullo y retos en el trabajo; finalmente, la absorción, que es la alta concentración en el trabajo y con una sensación de que el tiempo pasa muy rápido.

Se tiene conocimiento que las dimensiones del *engagement* tienen una relación con diversas variables, tales como el compromiso organizacional, la satisfacción y el entusiasmo organizacional. El vigor también juega un papel importante a la hora de predecir el compromiso organizacional y el entusiasmo laboral.

Para concluir, cabe expresar que el desgaste ocupacional es un concepto que en la actualidad aún se sigue investigando, ya que cada día es más frecuente que se presente este fenómeno en las personas. En función de ello, es de suma importancia conocer más de él, para de este modo poder tomar las mejores medidas para disminuir o evitar el síndrome en los trabajadores de las empresas.

CAPITULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se hablará primero sobre la metodología que se utilizó para la realización del presente trabajo, la cual ayudará en la comprensión de los procedimientos empleados para llevar a cabo el estudio; en la segunda parte, mientras tanto, se plasmarán e interpretarán los resultados obtenidos mediante la recolección de datos.

3.1. Descripción metodológica.

En lo relacionado con la metodología, se detallarán los procedimientos que se emplearon a lo largo de la investigación, los cuales son: un enfoque cuantitativo, traducido en una investigación no experimental, un diseño transversal y un alcance correlacional.

Existen dos perspectivas en las que se apoya la investigación científica: el enfoque cuantitativo y el cualitativo. Grinnell (citado por Hernández y cols.; 2010) expone cinco fases similares y relacionadas entre ambas perspectivas:

- Ambas conllevan la evaluación y observación de fenómenos.
- Como resultado de la observación y evaluación, se establecen suposiciones o ideas.

- Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- Analizan dichas suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas.
- Plantean nuevas observaciones y evaluaciones, con el objetivo de esclarecer, modificar y fundamentar la suposiciones o ideas existentes, e incluso para crear otras.

3.1.1. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican en el estudio de un fenómeno, el cual es secuencial y probatorio. Cada etapa antecede a la siguiente y no es posible omitir pasos, el orden es inflexible, aunque se pueden redefinir algunas fases.

En el presente estudio se empleó el enfoque cuantitativo, por eso se describirán sus características (Hernández y cols.; 2010):

- El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto.
- Una vez que se tiene el planteamiento del problema, el investigador revisa los antecedentes literarios y con esa información elabora un marco teórico.
- Posteriormente se genera la hipótesis (creencia) antes de recolectar y analizar los datos.
- En la recolección de datos se miden las variables, utilizando procedimientos estandarizados y aceptados con la comunidad científica.

- La medición de los datos debe ser representada mediante números, y se deben analizar a través de métodos estadísticos.
- Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados por el investigador, ya que se pretende que la investigación sea lo más objetivamente posible.
- En la investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados obtenidos en la muestra o población.
- Con los resultados del estudio cuantitativo, se desea explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando relaciones entre elementos.
- Pretende identificar leyes universales y causales.

3.1.2 Investigación no experimental

Cuando se realiza una investigación no experimental, únicamente se observan los fenómenos tal como se presentan, evitando cualquier manipulación deliberada de las variables, para posteriormente analizarlas.

Para Hernández y cols. (2010), en la investigación no experimental no se propicia ninguna situación, sino que se observan las ya existentes. En este tipo de investigación, las variables independientes no pueden ser manipuladas ni influidas, porque ya ocurrieron, al igual que sus consecuencias.

Esta es una investigación no experimental, ya que solo se midieron las variables sin modificar ni influir en la situación, por consiguiente, tampoco en los resultados.

3.1.3 Diseño transversal.

“Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández y cols.; 2010:151).

El diseño transversal se divide en tres clases de alcance:

- Exploratorios.
- Descriptivos.
- Correlacionales-causales.

Los diseños transversales, también conocidos como transeccionales, son estudios orientados a la recolección de datos en un solo momento y en un tiempo único. Su propósito es la descripción de variables y el análisis de su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.1.4. Alcance correlacional

La presente investigación se apoya de un alcance correlacional, que se puede definir como la “asociación variable mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández y cols.; 2010: 81). En lo que corresponde a esta investigación, se intenta conocer la relación de dos variables: estrés y desgaste ocupacional, después de haberse medido por separado.

El propósito del alcance correlacional es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables, es decir, se mide cada una de ellas de manera directa, para que posteriormente se realice un análisis estadístico de la correlación existente entre dichas variables.

“La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las otras variables” (Hernández y cols.; 2010: 82).

De acuerdo con los autores antes referidos, la correlación puede ser:

- Positiva: significa que si se obtienen valores altos en una variable, por consecuencia se poseen valores elevados en la otra variable.

- Negativa: significa que sujetos con valores elevados en una variable mostrarán valores bajos en la otra.
- Si no hay correlación entre las variables, significa que no hay un patrón sistemático a seguir entre ambas variables.

Por otra parte, “la investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variable se relacionan, aporta cierta información explicativa” (Hernández y cols.; 2010: 83).

3.1.5 Técnicas de recolección de datos

A continuación se presentan las diferentes técnicas que se utilizaron en la investigación, así como una descripción de las pruebas psicométricas que se emplearon para la medición de las dos variables a estudiar.

Las pruebas e inventarios se dividen fundamentalmente en dos tipos, que son los estandarizados y no estandarizados. En el caso de esta investigación se utilizaron los del segundo tipo.

La técnica estandarizada se caracteriza por poseer su propio procedimiento de aplicación, codificación e interpretación, estas pruebas miden habilidades y aptitudes, personalidad, valores, desempeño laboral y escolar, motivación y aprendizaje, entre otros atributos.

Es de suma importancia que al momento de utilizar una prueba estandarizada como instrumento de medición, se seleccione una ya desarrollada o adaptada por algún investigador para el mismo tema a estudiar, para que sea válida y confiable.

Para la medición de la variable de estrés, se utilizó la prueba denominada Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS-A), la cual fue diseñada por Reynolds y cols. en 2007.

La prueba AMAS tiene tres versiones: AMAS-A, para adultos en general; AMAS-C, para estudiantes universitarios y AMAS-E, para adultos mayores.

En el caso de esta investigación, se utilizó la primera versión, ya que está dirigida a personas de 19 años a 59, y esta estandarizada en México. Los parámetros de estandarización que utiliza son porcentajes y puntuaciones T.

Esta prueba está conformada por 36 reactivos, los cuales están divididos en cuatro subescalas: inquietud/hipersensibilidad, ansiedad psicológica, preocupaciones sociales/estrés y mentira.

Para el estudio de la segunda variable, desgaste ocupacional (*burnout*), se utilizó la prueba llamada Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), el cual fue elaborada por Uribe en 2008 y se publicó en 2010.

Este test evalúa el desgaste ocupacional en tres escalas, las cuales son; agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro.

Estas dos pruebas, por ser confiables y válidas, fueron las utilizadas para medir las variables de la presente indagación.

En otro orden de ideas, en el siguiente apartado se explican las características de la población a investigar.

3.2 Delimitación y descripción de la población

Se entiende por población al “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández y cols.; 2010: 174).

Al momento de delimitar la población, los sujetos que la conforman deben situarse claramente en el lugar y el tiempo.

En la presente investigación, la población fue integrada por los empleados de la compañía denominada Construcciones BEZA, de Uruapan, la cual está integrada por 87 personas, de entre 18 a 60 años de edad; la mayoría de estos son hombres que cuentan con un nivel socio-económico de bajo a medio.

En la mayoría de las investigaciones, se extrae una muestra de la población, con la finalidad de economizar recursos y ajustarse a los alcances del investigador.

No obstante, dada la cantidad de trabajadores de la empresa referida, se tomó como sujetos de estudio a toda la población, esto es, no fue necesario obtener una muestra.

3.3 Descripción del proceso de investigación

A continuación se explican las diversas fases en que se realizó la investigación: en primer lugar se delimitó el tema a estudiar, por consiguiente, se plantearon las hipótesis y los objetivos a cumplir; se elaboraron los antecedentes, la justificación y planteamiento del problema. Posteriormente, se realizó la exploración teórica de las variables a investigar, que en este caso fueron el estrés y el desgaste ocupacional, así como las pruebas que ayudaron a alcanzar los propósitos planteados al comienzo.

Una vez concluidos los temas teóricos, se continuó con la aplicación de las pruebas en la organización elegida, que fue la organización Construcciones BEZA S.A. de C.V.

Una vez aplicadas todas las pruebas, se procedió a su calificación y al vaciado de datos, para posteriormente realizar el análisis estadístico de la información y obtener las conclusiones.

3.4 Análisis e Interpretación de resultados

En este apartado se presentan los principales resultados encontrados en la investigación, los cuales se analizaron estadísticamente, para con ello dar pauta a su interpretación. Lo anterior se fundamenta en el sustento teórico presentado en los capítulos anteriores.

La presentación de los resultados se estructuró en tres categorías: la primera de ellas referida a la variable estrés; la segunda, a la variable de los indicadores psicológicos del *burnout* y la tercera, a la correlación entre las dos variables mencionadas.

3.4.1 Nivel de estrés en los trabajadores de la empresa Construcciones BEZA, S.A. de C.V.

De acuerdo con Seyle, el término estrés se refiere a “la manera de reaccionar de forma inespecífica, fisiológica y adaptativa frente a cualquier impacto ejercido sobre el organismo por una amplia gama de estímulos heterogéneos que provocan variaciones de tipo endocrino” (citado por Sánchez; 2007: 15).

Se han presentado a través de las distintas investigaciones, tres enfoques teóricos en el estudio del estrés: el primero habla de este fenómeno como un estímulo del medio que genera especiales demandas al organismo; el segundo describe al estrés como el conjunto de reacciones entre el entorno y sus demandas;

el tercero, manifiesta una postura más integradora, que trata al estrés como un proceso de interacción y mutua influencia entre la persona y su entorno, es un enfoque interaccionista (Travers y Cooper; 1997).

Este último enfoque es el que sirve de base para la interpretación del presente estudio.

Respecto a los resultados obtenidos a partir de la prueba AMAS, se muestran en puntajes T los niveles de ansiedad, tanto en la escala de ansiedad total como en las distintas subescalas.

La media aritmética en el nivel de la subescala de inquietud/hipersensibilidad fue de 54. La media aritmética se refiere a la suma de un conjunto de datos, dividida entre el número de medidas (Elorza; 2007).

De igual modo, se obtuvo la mediana, que es el valor medio de un conjunto de valores ordenados: el punto abajo y arriba del cual cae un número igual de medidas (Elorza; 2007). Este valor fue de 54.

De acuerdo con este mismo autor, la moda se refiere a la medida que ocurre con más frecuencia dentro de un conjunto de observaciones. En cuanto a esta subescala, la moda fue de 54.

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

Adicionalmente, se obtuvo el puntaje de la subescala de ansiedad fisiológica, encontrando una media aritmética de 57, una mediana de 55 y una moda de 55. La desviación estándar fue de 9.

Asimismo, en la subescala de preocupaciones sociales/estrés se encontró una media de 54, una mediana de 51 y una moda de 51. La desviación estándar fue de 9.

Por último, en la subescala de ansiedad total se obtuvo una media de 58, una mediana de 58 y una moda de 61. La desviación estándar fue de 7.

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

Apartar de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que la muestra estudiada en su conjunto maneja el estrés dentro de lo normal, dado que la mayoría de los valores T obtenidos están dentro del rango de 40 a 60. Adicionalmente, el resultado de la desviación estándar indica que los datos son homogéneos, es decir, hay poca dispersión entre ellos.

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

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 23% de los sujetos se ubican por arriba del puntaje señalado; en la de ansiedad fisiológica, el porcentaje de sujetos es de 38%; mientras que en la de preocupaciones sociales/estrés es de 33%; el porcentaje en la escala de ansiedad total es de 34%. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el anexo 2.

Los resultados mencionados anteriormente muestran que son pocos los sujetos que padecen problemáticas de estrés, ya que están dentro del rango normal, por lo que se considera que no hay dificultades graves en esta área.

3.4.2 Indicadores del desgaste ocupacional (*burnout*)

De acuerdo con lo señalado por Maslach (citado por Uribe; 2010) el desgaste ocupacional o *burnout* se entiende como el cansancio emocional que desencadena la pérdida de energía, desgaste y fatiga, originando una falta de recursos emocionales para hacer frente a las demandas del exterior.

Por medio de la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), se adquirieron datos relevantes de acuerdo con cada una de las escalas

predeterminadas en dicha prueba. Los índices, traducidos en puntajes T, exponen a continuación.

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 52, una mediana de 50, una moda de 57 y una desviación estándar de 12.

Asimismo, en la escala referida a la despersonalización, se alcanzó una media de 55, una mediana de 52, una moda de 47 y una desviación estándar de 11.

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

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

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede demostrar que los sujetos estudiados en la empresa Construcciones Beza, en su mayoría presentan niveles de desgaste ocupacional dentro de la normalidad, en función de que la mayoría de los valores T obtenidos están dentro del rango 40-60. De igual manera, el resultado de la desviación estándar indica que los datos son suficientemente homogéneos, es decir, la dispersión entre ellos es baja.

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

En lo que corresponde a la subescala de agotamiento emocional, el 22% de sujetos se encuentra por arriba del puntaje T 60; mientras que en la de despersonalización, el porcentaje fue de 30%; por último, en la de insatisfacción de logro, el 14%.

Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

De acuerdo con los indicadores del desgaste ocupacional evaluados en esta población, son pocos los sujetos con problemas de desgaste, ya que el porcentaje obtenido no rebasa al 30%, esto permite afirmar que son pocas las personas que lo padecen.

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

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

Landy y Conte (2006) describen algunas de las consecuencias del estrés, las cuales abarcan ansiedad, depresión, *burnout*, fatiga, tensión laboral, insatisfacción en el trabajo y en la propia vida.

Para Kahn y Byosiere (citados por Landy y Conte; 2006), el *burnout* es una muy importante consecuencia del estrés. Es la tensión producida como la respuesta a los estresores crónicos del trabajo, cuando no se cuenta con los recursos necesarios para enfrentarlos.

En la investigación realizada con los trabajadores de Construcciones BEZA, S.A. de C.V., de Uruapan, Michoacán, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, existe un coeficiente de correlación de 0.01 de acuerdo con la prueba de “r” de Pearson.

Esto significa que entre el estrés y la escala indicada, no existe correlación, de acuerdo con la clasificación que plantean 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), a partir de la cual, 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 fue de 0.0001, lo que significa que entre el estrés y el agotamiento hay una relación del 0%; con lo anterior se puede corroborar que no existe correlación significativa entre el estrés y el agotamiento en los trabajadores de la empresa Construcciones BEZA.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala referida a despersonalización, existe un coeficiente de correlación de -0.06 de acuerdo con la prueba "r" de Pearson. Esto implica que entre dichos atributos existe una ausencia de correlación.

El resultado de la varianza de factores comunes (r^2) fue de 0.00, lo que significa que no hay correlación; de esta manera, se puede corroborar que no existe correspondencia significativa entre el nivel de estrés y la despersonalización en los trabajadores de la empresa mencionada.

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro, existe un coeficiente de correlación de 0.13, de acuerdo con la prueba "r" de Pearson. Esto permite afirmar que entre dichos atributos existe una correlación positiva muy débil.

El resultado de la varianza de factores comunes (r^2) fue de 0.01, lo que significa que hay una correlación del 1%; de esta manera, se puede corroborar que no existe correspondencia significativa entre el nivel de estrés y la insatisfacción de logro en los trabajadores de la empresa examinada.

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

Por lo anterior, se puede afirmar que no se encontró una relación significativa entre el nivel de estrés y las escalas de agotamiento, despersonalización o insatisfacción de logro, con lo que se corrobora la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

Al realizar la investigación correspondiente, se ha logrado determinar que existe relación estadística entre el estrés y el *burnout* o desgaste ocupacional, así como en sus diferentes escalas mencionadas, ya que no se encontró correlación significativa entre las variables.

Los objetivos particulares teóricos referidos al estrés, del primero al tercero, fueron cumplidos en el capítulo 1, en donde se definió el concepto de estrés, se habló respecto a los diferentes tipos de estrés y se expusieron los principales enfoques teóricos de dicho fenómeno.

Por otra parte, los objetivos particulares teóricos concernientes al desgaste ocupacional o *burnout*, que fueron el cuarto y quinto, fueron consumados en el capítulo 2, en el cual, entre otros aspectos, se definió el concepto de desgaste ocupacional y se determinaron los factores que propician su presencia en las empresas.

En lo que respecta al objetivo particular 6, que consistió en evaluar los indicadores del desgaste ocupacional de los sujetos en estudio, se consumó gracias a la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) a esta población.

Por su parte, el objetivo particular 7, referente a la medición del estrés en los trabajadores de la empresa seleccionada, se logró gracias a la cuantificación obtenida mediante la prueba AMAS-A.

A partir de los datos cuantitativos obtenidos, se corroboró la hipótesis nula en las diferentes escalas mencionadas en los capítulos anteriores.

Se pueden resaltar de manera concisa los siguientes hallazgos:

En los sujetos estudiados existe una adecuada tolerancia al estrés y por consiguiente, un bajo nivel de desgaste ocupacional.

En función de lo anterior, se sugieren programas psicológicos o actividades recreativas, ya que constituyen una alternativa a considerar para mantener bajos los niveles de estrés en el personal que labora en la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MESOGRAFÍA

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

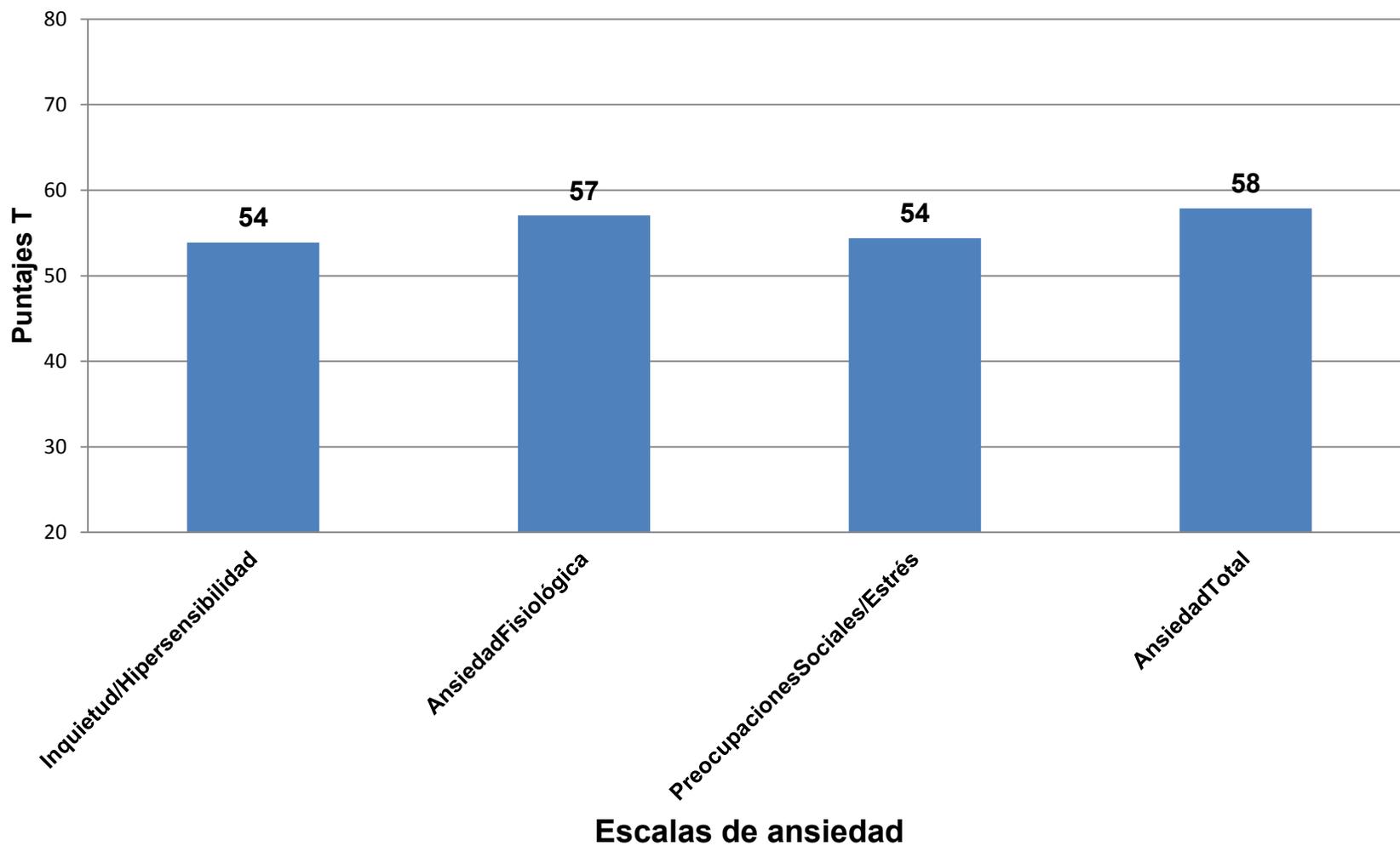
Cano Vindel, Antonio. (s/f)
“LA NATURALEZA DEL ESTRÉS”
Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés.
http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm

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

Moreno, Bernardo; Oliver, Coral; Aragoneses, Araceli. (1991)
“El *burnout*, una forma específica de estrés laboral”
Publicado en: Buela-Casal, G. y Caballo, V.E. “Manual de psicología Clínica Aplicada” pp. 271-284. Madrid. Siglo XXI.
http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/burnout_forma_estre_slab.pdf

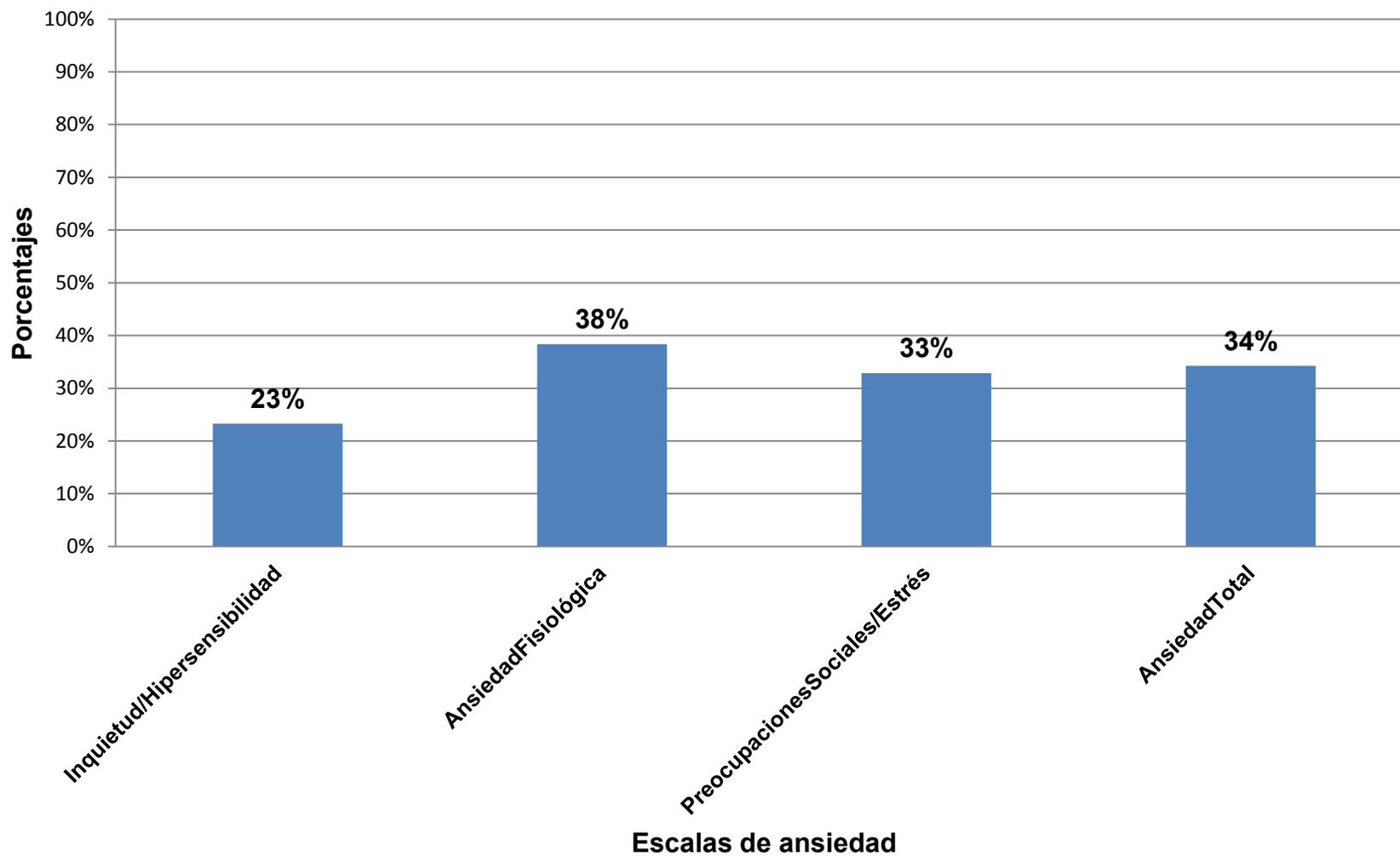
Segurado Torres, Almudena; Agulló Tomás, Esteban. (2002)
“Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social”.
Revista Psicothema, vol. 14, núm. 4, 2002, pp. 828-836.
Universidad de Oviedo, España.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>

ANEXO 1
Media aritmética de las escalas de ansiedad



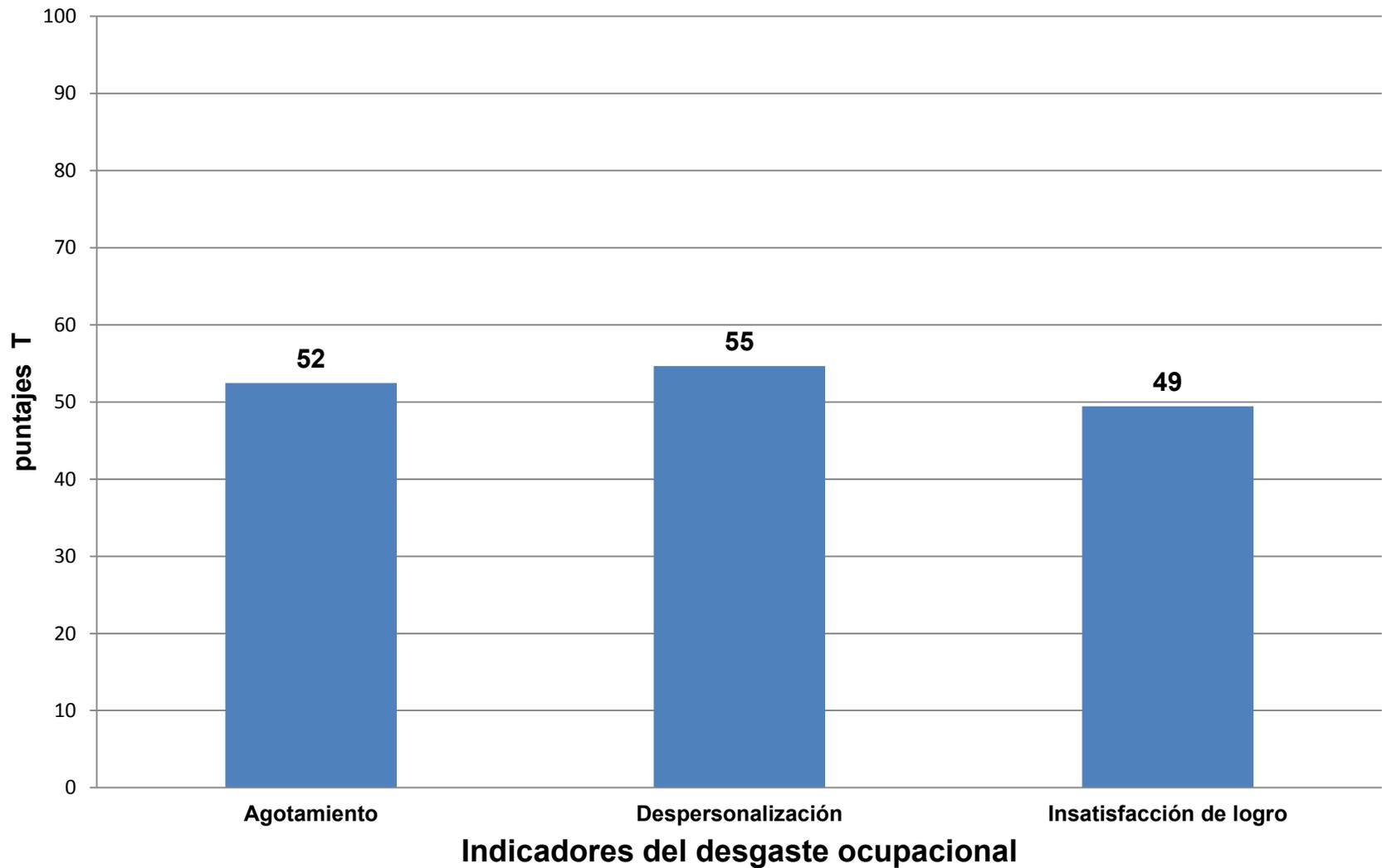
ANEXO 2

Porcentajes de sujetos con puntajes altos en ansiedad



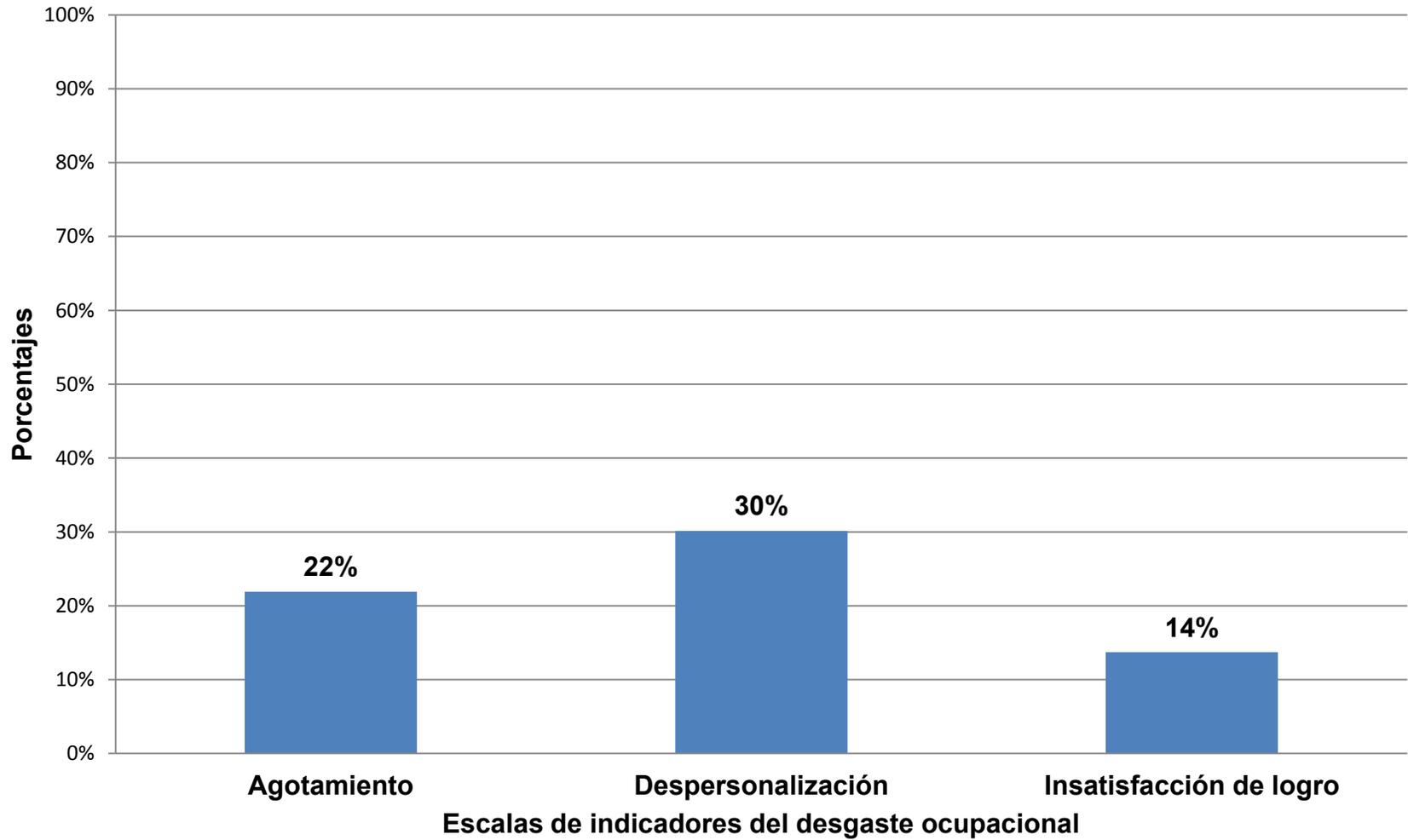
ANEXO 3

Media aritmética de las escalas de los indicadores del desgaste ocupacional



ANEXO 4

Porcentajes de sujetos con puntajes altos en desgaste ocupacional



ANEXO 5

Coeficientes de correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional

