



UNIVERSIDAD
DON VASCO, A. C.

UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

INCORPORACIÓN N° 8727-25 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

*RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESGASTE
OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA SONELI
PERFUMERÍA, S.A. DE C.V.*

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Zaira Socorro Caballero Alcázar

Asesor: Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos

Uruapan, Michoacán. 9 de febrero de 2017.



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	4
Objetivos	6
Hipótesis	7
Operacionalización de las variables de investigación.	7
Justificación	9
Marco de referencia	10

Capítulo 1. El estrés.

1.1. Antecedentes históricos del estrés	13
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés	15
1.2.1. Estrés como estímulo	16
1.2.2. Estrés como respuesta	16
1.2.3. Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista)	19
1.3. Los estresores	21
1.3.1. Estresores psicológicos: cambios mayores y cotidianos	22
1.3.2. Estresores biogénicos	25
1.3.3. Estresores en el ámbito laboral	26
1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés	31
1.5. Los moduladores del estrés	31

1.5.1. El control percibido	32
1.5.2. El apoyo social	33
1.5.3. El tipo de personalidad: A/B	34
1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos	37
1.6. Los efectos negativos del estrés	39

Capítulo 2. Desgaste ocupacional (*burnout*).

2.1. Marco conceptual	42
2.1.1. Antecedentes históricos del concepto	42
2.1.2. Perspectivas teóricas	44
2.1.3. Definiciones	46
2.2. Componentes del desgaste ocupacional	48
2.3. Factores desencadenantes	49
2.4. Estrategias de afrontamiento	51
2.5. Medición del <i>burnout</i>	56
2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral	57
2.7. Calidad de vida en el trabajo	61
2.8. Estrés y desgaste ocupacional	63

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1. Descripción metodológica	66
3.1.1. Enfoque cuantitativo	67
3.1.2. Investigación no experimental	69
3.1.3. Diseño transversal	70

3.1.4. Alcance correlacional	71
3.1.5. Técnicas de recolección de datos.	73
3.2. Población y muestra	75
3.2.1. Delimitación y descripción de la población	76
3.2.2. Proceso de selección de la muestra	78
3.3. Descripción del proceso de investigación	79
3.4. Análisis e interpretación de resultados	81
3.4.1. El estrés en los trabajadores de la Empresa SONELI Perfumería.	81
3.4.2. Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional (<i>burnout</i>)	84
3.4.3. Descripción de la correlación entre el estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional	86
Conclusiones	89
Bibliografía	92
Mesografía	94
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se dará a conocer la relación que existe entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional, y cómo está influyendo esta problemática en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa dedicada a la venta de cosméticos.

Antecedentes.

El propósito principal de esta investigación es conocer la relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional, así como la forma en que afecta a los trabajadores para desempeñar su trabajo adecuadamente.

Es importante señalar que es una problemática en la actualidad que el trabajador solo realice su trabajo por un sueldo, mas no porque le guste o disfrute llevarlo a cabo, por esto se presenta el síndrome del trabajador “quemado”, conocido también como *burnout*.

Cabe mencionar que para las empresas es de vital importancia saber cómo se están desempeñando sus trabajadores, porque depende de ellos la producción y el desarrollo empresarial, así como determinar en qué áreas se requiere capacitación o seleccionar aún mejor a los empleados para un excelente desempeño.

Selye (citado por Palmero y cols.; 2002) define al estrés como la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia, y como un conjunto de comportamientos habituales, que inducen a una determinada activación de este proceso; también lo concibe como un conjunto de mecanismos de valoración, de toma de decisiones y afrontamiento de situaciones, por último, como la respuesta final que resulta de todo este proceso.

Actualmente, la Organización Mundial de la Salud conceptualiza el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción” (referida por Palmero y cols.; 2002: 424).

De acuerdo con Manassero y cols. (mencionados por Uribe; 2010), el término desgaste ocupacional (DO), también conocido como el síndrome del trabajador quemado o *burnout*, se refiere a un conjunto de sentimientos emocionales, síntomas físicos y comportamientos específicos como consecuencia de condiciones no favorables de los trabajos de servicio o asistencia a otras personas, tales como pacientes o clientes, siendo considerado en general como una respuesta al estrés crónico.

Por otro lado, se menciona a Freudenberger (mencionado por Guillen y Guil; 2000), quien acuña el término *burnout*, este fenómeno es entendido, desde una perspectiva clínica, como un estado psicológico individual caracterizado por un conjunto de síntomas físicos y psíquicos.

Maslach, por su parte, define el *burnout* como una respuesta de estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, (citada por Moriana y Herruzo; 2004).

Respecto a las variables del presente estudio, al consultar la biblioteca de la Universidad Don Vasco, se encontraron cuatro tesis de la carrera Psicología, así como también investigaciones en revistas. Específicamente se detectó lo siguiente:

De acuerdo con Martínez (2011), se examinó la relación entre nivel de estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores de enfermería del Hospital General Doctor Daniel Martínez, el objetivo general fue cuantificar la relación entre el nivel de estrés y desgaste ocupacional en trabajadores de enfermería de dicho hospital general, en Uruapan, Michoacán, (Martínez; 2011: 6).

Retomando la tesis de Martínez (2011), finalmente el objetivo general planteado se cumplió al realizar 148 pruebas aplicadas al personal del hospital, asimismo, la consecución de los objetivos particulares permitió el cumplimiento del objetivo general. El resultado al que llega es que no existe correlación entre las variables estudiadas (Martínez; 2011: 6).

Asimismo, Rivera (2011) también estudia la relación entre estrés y el desgaste ocupacional en los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública de Uruapan, Michoacán. El objetivo general consistió en analizar la correlación existente entre el nivel de estrés y el síndrome de desgaste ocupacional en los policías con cuatro o

más años de antigüedad, pertenecientes a la Dirección de Seguridad Pública del municipio de Uruapan, Michoacán, (Rivera; 2011: 6).

El resultado al que llega es que el estrés presenta una relación significativa con la subescala de insatisfacción de logro, sin embargo, no hay dicha correlación con las subescalas de agotamiento y despersonalización.

Por otra parte, conocer la relación existente entre desgaste ocupacional y un perfil psicosomático fue el objetivo del estudio realizado por Jesús Felipe Uribe Prado (2008). Se utilizó una muestra probabilística intencional para examinar a 200 sujetos mexicanos del sector bancario.

Los resultados indicaron que la correlación entre las variables fue positiva, la relación entre desgaste ocupacional y factores psicosomáticos es importante para el diagnóstico y prevención del desgaste ocupacional y enfermedades mayores a cajeros bancarios.

Planteamiento del problema.

En la presente investigación se pretende conocer la relación del estrés en el desgaste ocupacional de los trabajadores de una empresa privada, además de conocer qué factores del estrés ocasionan el desempeño de sus labores.

Es importante el estudio del estrés en el ambiente laboral, ya que es uno de los principales factores que afectan al trabajador en sus actividades, ya sean dentro o fuera de la empresa, por lo cual es de vital importancia saber cómo se siente el trabajador en su puesto de trabajo.

En esta investigación se realizó en la Empresa SONELI Perfumería, en Uruapan, Michoacán, donde se buscó corroborar si el estrés se relaciona con el desgaste ocupacional en los trabajadores.

El estudio del desgaste ocupacional es muy importante cuando el empleado realiza su trabajo de manera rutinaria, no se obtiene satisfacción al realizar sus actividades y en este escenario entra el estrés, por no rendir al máximo ni cumplir con sus responsabilidades.

Si no se toma en cuenta la correlación de las variables, este problema puede aumentar, ya que es importante conocer cómo se sienta el trabajador en su puesto y lo desempeñe satisfactoriamente, sintiéndose bien consigo mismo y reflejándolo en su trabajo.

En la Empresa SONELI Perfumería no se ha estudiado las variables mencionadas en esta investigación, por lo cual es un campo donde puede obtener los resultados esperados y, asimismo, la empresa será la principal beneficiada. Asimismo, se llega a la siguiente pregunta de este estudio a resolver:

¿Qué relación existe entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores de la Empresa SONELI Perfumería?

Objetivos.

A continuación, se presentan los objetivos que guiaron las diferentes tareas desarrolladas en el presente estudio.

Objetivo general.

Determinar la relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores de la Empresa SONELI Perfumería, de Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares.

1. Definir el concepto de estrés.
2. Identificar las causas del estrés.
3. Explicar los principales factores del estrés.
4. Definir el concepto de desgaste ocupacional.
5. Describir los indicadores del desgaste ocupacional.
6. Explicar las causas del desgaste ocupacional.
7. Identificar el nivel de estrés en los trabajadores de Soneli.
8. Medir el nivel de desgaste ocupacional en los sujetos de estudio.

Hipótesis.

Con el fin de tener un panorama concreto sobre la realidad esperada, se formularon las siguientes explicaciones tentativas con base en una revisión bibliográfica inicial.

Hipótesis de trabajo.

El nivel de estrés se relaciona significativamente con el desgaste ocupacional en los trabajadores de la Empresa SONELI Perfumería, de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis nula.

El nivel de estrés no se relaciona significativamente en el desgaste ocupacional en los trabajadores de la Empresa SONELI Perfumería, de Uruapan, Michoacán.

Operacionalización de las variables de investigación.

Enseguida se explica la manera en que se obtuvo información de campo sobre las variables involucradas en el problema de estudio.

La variable estrés fue medida por el puntaje que los sujetos obtuvieron en el test AMAS A (para adultos), de los autores Cecil R. Reynolds y cols. (2007).

La escala AMAS A está diseñada para la evaluación del nivel de ansiedad que experimentan los individuos en su vida cotidiana, tanto en el ámbito laboral, como en los otros escenarios de su vida.

El rango de edades que cubre este instrumento es desde los 19 hasta los 59 años de edad.

Es importante señalar que la ansiedad es considerada por muchos autores como el principal indicador del estrés en las personas, por lo cual es válido medir el estrés a través del nivel de ansiedad que presenta el individuo.

Por otra parte, el fenómeno de Desgaste Ocupacional (*burnout*) se conceptualiza operacionalmente a partir de la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) del autor Jesús Felipe Uribe Prado (2010) y evalúa el desgaste ocupacional en tres escalas, una por cada indicador: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro.

Es un instrumento validado y considerado confiable por la comunidad científica psicológica. Vale la pena mencionar que este instrumento fue desarrollado y estandarizado en México.

Justificación.

Dentro de los campos de aplicación de la psicología, existe el área laboral, en la cual se trabaja e investiga cómo se desenvuelve el trabajador en sus actividades dentro de la empresa, así como sus necesidades personales, ya que se ven reflejadas en su desempeño laboral.

Por lo anterior, es importante que se obtenga información objetiva sobre el fenómeno del desgaste ocupacional, asimismo, la empresa examinada se podrá dar cuenta si este fenómeno está afectando a sus trabajadores y a su organización.

La investigación se relaciona directamente con el campo de acción del psicólogo laboral, porque en esta área se verifican los aspectos relacionados con el eficiente desempeño laboral del trabajador y, asimismo, se revisaría la conveniencia de impartir capacitaciones para obtener resultados esperados, así como también identificar dicho estrés por el cual esté bloqueado el desempeño.

Dentro del estrés y desgaste ocupacional, dicha empresa obtendrá resultados sobre los trabajadores que tienen este fenómeno, para saber si no se está dando una atención adecuada al cliente y, por ende, se está afectando la calidad y productividad de la empresa.

En la presente investigación beneficiará directamente a la Empresa SONELI Perfumería, que se encuentra en Uruapan, Michoacán, y a los trabajadores que

laboran en ella, porque obtendrán un cambio favorable y valorarán la importancia de tener un mejor desempeño laboral, así como a los estudiantes de la carrera de psicología y otras carreras de la Universidad Don Vasco interesadas en la temática expuesta.

Marco de referencia.

El presente trabajo se realizó en la Empresa Soneli Perfumería, S.A. de C.V., de administración privada. Su oficina central se ubica en la calle Libramiento Oriente, Colonia Potreros de Ortiz, con número #4900, en la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Esta empresa nace como “La Española” en 1987, en una sociedad civil familiar, la cual duró integrada y al servicio de la sociedad durante 28 años, esta culminó en el año 2011, donde hubo una separación de socios y formaron cada uno de ellos su propia empresa.

Entonces se da una nueva apertura en el 2011, con el nombre de Soneli Perfumería, con una nueva imagen y concepto. El nombre de esta surge de la idea del director Sr. Elías Ibarra Andaluz, siendo sus siglas y de su esposa.

Las oficinas se encuentran en la dirección antes mencionada, ahí mismo se encuentra la bodega, cuenta con un edificio con dos plantas, ocho cubículos y nueve oficinas, que se encargan del control, inventario, compras y administración de la

empresa. Cuenta con áreas verdes y amplio estacionamiento, así como sala de espera.

Cuenta con siete sucursales, cinco de ellas en la ciudad de Uruapan, Michoacán, además de dos foráneas, en Apatzingán y Nueva Italia. La ubicación de cada una es:

1. Portal Guzmán #3, Colonia Centro.
2. Morelos #82, Colonia Centro.
3. Francisco Sarabia #43, Colonia Ramón Farías.
4. Estocolmo #496, Colonia Infonavit Aguacates.
5. Bolivia #46, Colonia el Colorín.
6. Pino Suárez #21-B, Colonia Centro, en Nueva Italia, Michoacán.
7. Cayetano Andrade #14, Colonia Centro, en Apatzingán, Michoacán.

Cada sucursal cuenta con su oficina y gerente de sucursal, la población laboral es mixta, con un porcentaje de 60% mujeres y 40% hombres. El personal que se encuentra en la bodega y tiendas al servicio del cliente, con los puestos de empleadas de mostrador y promotores, cuentan con estudios de secundaria y preparatoria. El personal de oficina cuenta con en preparatoria, carreras técnicas y licenciaturas.

Esta empresa ofrece los servicios de venta de productos de higiene personal, regalos, abarrotes, accesorios y belleza. Expresa la siguiente misión: “Somos una

empresa dedicada a la venta de productos de belleza, cuidado de higiene personal de marcas totalmente reconocidas, ofreciendo a través de nuestros colaboradores altamente capacitados una atención personalizada y preocupándose por brindar precios accesibles, que nos permitan satisfacer las necesidades de nuestros clientes por medio de un servicio de calidad”.

Asimismo, su visión es: “Ser la empresa líder de la región en el ramo de perfumería para el año 2016, posicionándonos como la mejor opción para nuestros clientes”.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

En el presente capítulo se abordará de manera documentada la principal variable de esta investigación: el estrés. Es importante resaltar que las personas realizan suposiciones de los actos y lo que pasa en la vida diaria, toman las decisiones que causan el estrés y deciden cómo manejarlo.

Los aspectos a abordar del estrés van desde su definición, su importancia, las situaciones que la desarrollan, así como los estresores que dicho componente tiene en la vida diaria.

1.1. Antecedentes históricos del estrés.

Sánchez (2007) menciona, que la palabra estrés proviene del latín *stringere*, que significa presionar, comprimir u oprimir. Este término comenzó a utilizarse en la física y la metalurgia para referirse a la fuerza que se aplica a un objeto y mediante la cual es posible deformarlo o romperlo.

Retomando a la autora antes mencionada, el estrés es un síndrome que se manifiesta mediante síntomas físicos y emocionales, al efectuar una tarea, ya sea en el trabajo o en cualquier otro ámbito de la vida diaria, esto se presenta al sentirse presionado el sujeto porque vaya a resultar mal el trabajo o la actividad.

El ser humano está en constante cambio para solucionar situaciones que se le presenten en la vida diaria, pero esto no quiere decir que necesariamente haya estrés. No obstante, este fenómeno ha estado presente desde hace siglos en la humanidad; resulta benéfico, porque contribuye a buscar soluciones y trascender.

El estrés se ha utilizado o relacionado en la salud, cuando no se obtiene un diagnóstico claro de algunos síntomas que presenta un paciente, se ve involucrado para afirmar que por eso está presentando esas reacciones su cuerpo y necesita descanso o realizar otras actividades para relajarse.

El estrés no solamente es negativo, también puede indicar energía vital para el ser humano, ya que es benéfico en un cierto grado, dado que aplica dinamismo y espontaneidad en la persona o trabajador para resolver cualquier situación que se presente. Cabe mencionar que el eustrés es un estrés positivo y el distrés es un estrés negativo.

Hans Selye (citado por Sánchez; 2007), identificó el síndrome general de adaptación, en 1936. Los pacientes que estudió, mostraban pérdida de apetito, reducción de fuerza muscular, elevación de la presión arterial y carencia de iniciativa. El resultado de dicho estudio se aplicó a ámbitos diversos de la vida cotidiana.

Esta reacción, en realidad, es una preparación normal del organismo para el enfrentamiento o la huida de una situación, que provoca reacciones físicas del cuerpo, esto es, un mecanismo de la naturaleza para enfrentar el peligro o situación.

En la Segunda Guerra Mundial se estudió el fenómeno bajo el nombre de “Neurosis de guerra” con fines estratégicos; los militares solo reclutaban a quienes salían mejor evaluados en la aplicación de pruebas con alto índice de inteligencia, pero no obtuvieron excelentes resultados en el campo de acción, ya que los soldados no manifestaban reacciones o decisiones espontáneas. Lo observado se aplicó para reclutar personas que fueran más resistentes al estrés.

Después de la Segunda Guerra Mundial, se apreció que el estrés es un fenómeno aplicable situaciones de la vida diaria. En década de los 70, se determinó que el estrés es una respuesta natural a las exigencias de la vida y no es del todo negativo.

En la década de los 80, se identifica que hay diferencias individuales que influyen en la experiencia del estrés; posteriormente, se descubre que todos requieren de un cierto nivel de estrés para movilizar sus esfuerzos.

1.2. Tres enfoques teóricos del estrés.

El estrés ha sido estudiado desde diversas perspectivas. En el presente documento se examinan tres: la que entiende dicho fenómeno como estímulo externo, la que lo concibe como una respuesta, y el tercer enfoque, que examina al estrés como un fenómeno interactivo entre el sujeto y su entorno.

1.2.1. Estrés como estímulo.

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. Se percibe al estrés como una variable independiente y utiliza un simple modelo estático para explicar sus principales propuestas (Travers y Cooper; 1996).

Se asume que hay estímulos potencialmente estresantes como el ruido, temperatura, discriminación, pobreza, discapacidad física o inundaciones. Por lo tanto, se puede medir la toxicidad de cada estímulo.

Travers y Cooper (1996) mencionan que la presión en personas puede ser física o emocional y, si tiene lugar durante un dilatado periodo de tiempo, puede conducir eventualmente a diversas reacciones de ansiedad, que a su vez resultan estresantes.

Una suposición básica es que cada persona posee un nivel de tolerancia que es superable; cuando se rebasa, puede traer daños permanentes o temporales.

1.2.2. Estrés como respuesta.

Selye denominó a la respuesta durante un cambio ambiental el “Síndrome General de Adaptación”, que se desarrolla en tres fases: de alarma, de resistencia y de agotamiento (Fontana; 1992).

Al respecto, Sánchez (1996) retoma a Selye, quien afirma que en la fase de alarma, el organismo se prepara para enfrentar una situación nueva, inesperada y de emergencia, que requiere toda su energía y sus recursos; en esta fase Selye identificó que hay respuestas fisiológicas en los síntomas y el organismo se prepara para responder al peligro.

Esto se refiere a una variable dependiente, es decir, descrita en términos de la reacción que tiene la persona o trabajador frente a algún estímulo amenazador o desagradable. Es la reacción o respuesta ante un estímulo amenazador.

Estar bajo presión, es la evidencia más obvia y tangible de que se dispone para percibir los efectos del estrés sobre el individuo, al revisar los síntomas que se presentan. La respuesta frente al estrés, puede darse en tres niveles: el psicológico, el fisiológico y el conductual.

En esta fase, se refiere, por ejemplo, a cuando el empleado está en su puesto de trabajo y surge un accidente, ya sea con la maquinaria, o con el equipo que está manejando y está bajo su responsabilidad, entonces entra en un estado de alarma y preocupación de resolver la situación de la mejor manera.

La fase de resistencia, se refiere cuando el organismo utiliza al máximo su mecanismo de defensa y sus reservas. Esta se desarrolla cuando los estímulos estresores se mantienen de forma constante, provocando una excesiva activación fisiológica y psicológica.

Asimismo, el trabajador utiliza los medios necesarios para resolver una situación y si no obtiene una respuesta inmediata, se generan cambios en su sistema interno y aumenta el estrés.

La fase de agotamiento surge cuando el organismo, después de estar expuesto prolongadamente al factor del estrés, agota sus recursos energéticos, ocasionando que el sujeto, se quede en un estado de desgaste físico y mental, sin energías para continuar con sus labores de la mejor manera, ya que obtuvo un desgaste importante al momento de la reacción al resolver una situación.

En la fase de agotamiento existen tres tipos de efectos, que son: el área cognitiva, el área emocional y el área conductual.

El área cognitiva se refiere al decremento en atención y concentración, aumento de distractibilidad, deterioro de la memoria impredecible, errores en tareas y deficiente planeación a largo plazo.

En el área emocional se da un aumento de tensión psicológica, muchas preocupaciones que no se dejan atrás, hipocondría, cambios en los rasgos de personalidad, se agudizan deficiencias personales que ya se tenían, debilitamiento de restricciones morales, pérdida de autoestima y depresión.

El área conductual se refiere a los problemas del habla, no se hacen tareas que antes gustaban, hay ausentismo ante tareas obligatorias, consumo de drogas,

bajo en niveles de energía, pérdida de sueño, conductas cínicas, rechazo de información, irresponsabilidad, no se resuelven problemas a fondo y hay amenazas de suicidio. Las emociones están sujetas a las cogniciones: el individuo primero piensa y luego siente.

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

El entorno por sí mismo no es estresante, es la interacción de la persona con los acontecimientos lo que puede dar lugar a una experiencia estresante. Cuando los recursos personales exceden la carga del entorno, se experimenta aburrimiento, el cual es nocivo.

El estrés ya no se considera como un fenómeno estático, como una respuesta o un estímulo, sino más bien un proceso complejo que incorpora los dos modelos anteriores mencionados.

Pearlin y otros (citados por Travers y Cooper; 1997) sugirieron que el estrés no es un suceso, sino un proceso complejo, variado y desafiante a nivel intelectual. Las personas influyen en su entorno y reaccionan ante él.

El estrés es un proceso complejo, ya que influye en la vida diaria, afectando de diferentes maneras, ya sea positivo o negativo, puesto que mueve a realizar una actividad rápida o puede ocasionar un *shock* al no poder realizarla en el tiempo que

se indicó, esto da beneficios en las personas que trabajan bajo presión, pero al mismo tiempo, no hay los resultados esperados.

El estrés es esencialmente el grado de adaptación entre la persona y entorno, una persona puede intentar alterar su entorno o aprender las formas de modificar su forma de reaccionar frente a una situación concreta. Puesto que el ser humano está en constante cambio y ha aprendido a manejar las situaciones.

Es la percepción que tiene el individuo del estímulo estresante, no tanto la existencia objetiva de este, lo que puede generar el estrés. Hay cinco aspectos principales del modelo cognitivo que afectan la experiencia del estrés.

1. Valoración cognitiva de la situación: neutra (irrelevante), negativa (amenaza o daño) o positiva (beneficio) es decir, eustrés.
2. Experiencia: la percepción de la situación o el suceso dependerá de la experiencia del individuo.
3. Exigencia: incluye la real y la percibida, junto con la capacidad percibida y la real.
4. Influencia interpersonal: la forma de percibir una fuente potencial de estrés depende en gran medida de la presencia o ausencia de otras personas.
5. Un estado de desequilibrio: esto se refiere a la falta de concordancia que hay entre la exigencia que se percibe y la capacidad percibida de superar esa demanda.

1.3. Los estresores.

El estrés “es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es al mismo tiempo consecuencia de una acción, situación o evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas o psicológicas” (Ivancevich y Matteson; 1985: 23).

Para Lazarus (referido por Trianes; 2002), se refiere a la existencia de una demanda, percepción de esa demanda como amenaza, pérdida o daño, el sujeto no dispone de los recursos suficientes, presencia de emoción negativa, peligro de inadaptación o desajuste psicológico.

El estrés es sinónimo de cambio, cualquier situación que cause un cambio en las rutinas de tu vida es una causa de estrés. No importa si se trata de un cambio positivo o negativo, ambos son estresores.

Este se refiere a que cualquier situación de la vida cotidiana influye para tener estrés, por ejemplo, cuando si la persona se fractura un brazo, si encuentra a la persona soñada, si no tuviera dinero para pagar la renta de su casa o si le preocupa la situación de ser agredido físicamente.

Lazarus y Cohen (retomados por Palmero y cols.; 2002) hablan de tres tipos de acontecimientos estresantes o estresores psicosociales, en función de la intensidad de los cambios que se producen en la vida de una persona:

1. Los cambios mayores o estresores únicos, que hacen referencia a cataclismos y cambios dramáticos de las condiciones en el entorno de vida de las personas.
2. Los cambios menores o estresores múltiples, que afectan solo a una persona o a un pequeño grupo de ellas.
3. Los estresores cotidianos o microestresores, que se refieren al cúmulo de molestias, imprevistos y alteraciones en las pequeñas rutinas cotidianas.

Enseguida se explica con mayor detalle cada uno de estos grupos.

1.3.1. Estresores psicológicos: cambios mayores y cotidianos.

Los cambios mayores se refieren a cambios drásticos en la vida de una persona, como ser víctima de la violencia o terrorismo, sufrir problemas de salud, enfermedades terminales o cirugías, desarraigo o migración, inundaciones o terremotos; en general, situaciones altamente traumáticas.

Este tipo de estresores se distinguen por su potencial capacidad para afectar a un amplio número de personas, aunque pueden afectar también a una sola o a un número relativamente bajo de ellas.

En el caso de los cambios mayores, las principales fuentes desencadenantes de estrés se corresponden con cambios en:

1. La vida conyugal, el contraer un compromiso matrimonial, el propio matrimonio, la separación o muerte de uno de los miembros de la pareja.
2. La paternidad, ser padre o madre, mantener relaciones difíciles con los hijos o experimentar la enfermedad de un hijo.
3. Las relaciones interpersonales, la enfermedad de un amigo o mantener relaciones difíciles con el jefe.
4. El ámbito laboral, tanto el trabajo, como la escuela y las tareas domésticas.
5. El ámbito económico, el cambio de status o el manejo inadecuado de las finanzas.
6. Las cuestiones legales, el hecho de ser detenido o encarcelado, tener pleitos o juicios (Palmero y cols.; 2002).

Los cambios menores o acontecimientos vitales estresantes, por otra parte, hacen referencia a ciertas circunstancias que pueden hallarse fuera del control del individuo, como, por ejemplo, la muerte de un ser querido, una mala noticia, una enfermedad incapacitante o la pérdida del puesto de trabajo, un divorcio, tener un hijo o someterse a un examen importante.

De igual manera, existen los estresores cotidianos o microestresores, que son acontecimientos de poco impacto, pero de mucha frecuencia; se trata de aquellas pequeñas situaciones que pueden irritar o perturbar al individuo en un momento dado, como reñir con la pareja.

Sin importar que las molestias que se sufran en la vida diaria sean dramáticas, mayores o menores, influyen en el proceso de adaptación y de conservación de la salud. Los estresores cotidianos implican un cambio o novedad en la situación laboral, la falta de información para tomar decisiones o una imprevisibilidad de la situación.

Lazarus y Folkman (retomados por Palmero y cols.; 2002) hacen referencia, en este contexto, a temáticas relacionadas con responsabilidades domésticas, aspectos relacionados con la economía, el trabajo, los problemas ambientales y sociales, el mantenimiento del hogar, la salud, la vida personal, todo lo relacionado con la familia y los amigos.

Se pueden diferenciar dos tipos de microestresores: las contrariedades, que se refieren a situaciones que causan malestar emocional o demandas irritantes, por ejemplo, sufrir un atasco en el tráfico, la rotura de un objeto; y las satisfacciones, que se refieren a experiencias y emociones positivas.

El estrés es un factor cotidiano del ser humano. Cuando este se presenta, se trabaja ya sea de manera adecuada o inadecuada, puesto que genera cambios físicos y mentales que ponen a la persona en una situación que debe resolver.

El estrés es un término neutro, es una respuesta de adaptación, no es positivo ni negativo, es simplemente descriptivo de lo que sucede en términos de respuesta

del individuo, quien afronta directamente y en forma exclusiva, las características negativas del estrés, perturbadoras y debilitantes.

Ivancevich y Matteson (1985) señalan al estrés que es bueno o produce un resultado positivo, como eustrés; es una palabra acuñada por Selye (del griego eu, que significa bueno, como en euforia).

Por ejemplo, el resolver un crucigrama o dar término a una asignación de trabajo difícil, implica estrés; ambos requieren de una respuesta de adaptación que no impone demandas especiales. El estrés se convierte en eustrés; en lugar de ansiedad, se experimenta un estímulo positivo, el eustrés es necesario en la vida de un individuo.

Se requiere reducir el distrés y aumentar el eustrés, al brindar oportunidades a los empleados para realizarse, para alcanzar metas desafiantes e interesantes, para crecer tanto en lo profesional como en lo personal.

1.3.2. Estresores biogénicos.

Los estresores son sucesos medioambientales reales o imaginarios. La mayoría de los estresores que se enfrentan son psicosociales, aunque también deben resolverse los estresores biogénicos, que son los que actúan directamente causando o desencadenando la respuesta de estrés.

“Los estresores biogénicos no utilizan los mecanismos de valoración cognitiva, y actúan directamente en los núcleos elicidores neurológicos y afectivos, por virtud de sus propiedades bioquímicas inician directamente la respuesta de activación del estrés sin el usual requisito del proceso cognitivo-afectivo” (Palmero y cols.; 2002: 431).

Este tipo de estresores se presenta en los cambios hormonales del organismo, como en la pubertad e inicio del ciclo menstrual de la mujer (presencia de estrógenos y progesterona); el post-parto es otro momento en que los niveles de hormonas cambian drásticamente, después del parto o un aborto, el cambio en el perfil hormonal puede causar un episodio de sobre-estrés.

Esto se refiere a que los estresores biogénicos tienen un importante papel en el estrés del ser humano y en su vida cotidiana, van de la mano con las experiencias en las diferentes etapas de vida; ser parte de un trabajo de parto o tener las secuelas después de este, llevan a la mujer a una etapa de estrés por las nuevas emociones que se obtienen o por las responsabilidades adquiridas. Otros factores que generan estrés biogénico son: ingestión de nicotina, cafeína, anfetaminas y alcohol, así como el estrés alérgico.

1.3.3. Estresores en el ámbito laboral.

Kompier (citado por Cascio y Guillén; 2010) menciona que el estrés laboral es un campo en expansión, la actividad se concentra en la reducción de los efectos

más que en la reducción de la presencia del estrés en el trabajo. El objetivo principal es el empleado individual, más que el lugar de trabajo y la organización.

Por lo anterior, se entiende que el estrés laboral se enfoca en el resultado del trabajador, más que en el cómo se siente en su área de trabajo; es decir, el enfoque de las organizaciones no ha valorado si el trabajador está teniendo un nivel de estrés alto, moderado o bajo, sino solamente se ha preocupado cuando el empleado puede tener una baja productividad y menor desempeño laboral.

Es importante señalar los efectos del estrés en el desempeño del trabajador. Entre ellos se pueden mencionar: ausentismo, aumento del índice de accidentes laborales, incremento en la rotación del personal, disminución de la productividad, conflictos interpersonales y, en general, actitudes negativas hacia el trabajo y hacia la organización (Cascio y Guillén; 2010).

El desempeño del trabajador es la base de la productividad que tiene la empresa, si este no se siente capaz de efectuar su trabajo de manera correcta, se ve afectado su resultado, asimismo, se pierde importante productividad.

Uno de los efectos negativos principales del estrés es el desgaste ocupacional, fenómeno que se ha ido descubriendo en los trabajadores, aunque no se le ha dado la importancia necesaria en las empresas, por lo tanto, sigue incrementando la problemática.

Existen tres niveles de estrés en los trabajadores: alto/elevado, medio/moderado o bajo. Se ha observado que el que favorece al trabajador es el nivel medio o moderado en la productividad, que le exige realizar actividades que está capacitado a realizar.

Asimismo, no a todos los trabajadores les funciona el mismo nivel de estrés, puesto que cada persona es diferente y reacciona a cada nivel de manera distinta, esto puede influir para que desempeñe mejor sus actividades o fracase en los resultados (Cascio y Guillén; 2010).

Por otra parte, como miembros de una organización, los empleados se encuentran expuestos a una amplia variedad de personas, sucesos y situaciones que son estresores potenciales.

Los estresores de nivel individual explican principalmente el estrés suscitado en las organizaciones, que en los estresores de cualquier otro nivel.

La combinación de lo que se espera y exige al empleado de sí mismo y de otros miembros de la organización, da como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan presiones del rol.

Cuando surge una situación dentro de la empresa, en la que dos o más presiones de rol se encuentran en conflicto, existe una condición de roles de

conflicto. Es posible que el cumplimiento con un conjunto de presiones dificulte, objete o imposibilite el cumplimiento de otro conjunto de presiones.

Estos se presentan cuando el empleado o persona, está en su área de trabajo y no encuentra una solución a ciertos conflictos, y por ello, lo lleva al estrés y de ahí se desencadenan los roles de conflictos.

La ambigüedad del rol, se refiere a una falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades en el trabajo individual, casi todo mundo del ambiente laboral ha experimentado cierto grado de ambigüedad en su rol laboral (Ivancevich y Matteson; 1985).

Los efectos de esta ambigüedad no son positivos, ya que la persona se puede sentir estancada en este rol, no verle la importancia de su trabajo a desempeñar y, asimismo, se está obteniendo una satisfacción no laboral.

En algún momento se ha experimentado una sobrecarga de trabajo en algún momento de la vida, al igual que la ambigüedad, no es la condición transitoria la causante del problema, sino la sobrecarga crónica, que durante un periodo prolongado hace que el individuo se sienta sobrecargado gran parte o todo el tiempo.

La sobrecarga puede ser de dos tipos: cuantitativa y cualitativa. Cuando los empleados perciben que tienen mucho trabajo que hacer y al mismo tiempo

diferentes tareas que hacer, asimismo, poco tiempo para terminar el trabajo asignado, esto se refiere a una sobrecarga cuantitativa. La sobrecarga cualitativa ocurre cuando los empleados sienten que carecen de la habilidad para efectuar su trabajo o que las normas de desempeño están muy altas, independientemente del tiempo que tengan (Ivancevich y Matteson; 1985).

Cualquier tipo de responsabilidad puede ser una carga para el individuo, pero para algunos, es mucho menos probable que la responsabilidad sea un estresor. El nivel de responsabilidad no es el mismo de un gerente a un empleado que realiza el empleado de limpieza, mucho menos las obligaciones por lo cual, el nivel de responsabilidad es mayor y, por ende, el estrés.

Los estresores relativos al desarrollo de la carrera pueden servir como estresores cuando se convierten en fuentes de preocupación, ansiedad o frustración para el individuo. Esto puede suceder cuando un empleado siente una falta de seguridad en su trabajo y cuando se encuentra generalmente insatisfecho con la correspondencia entre las aspiraciones de su carrera y el nivel real de sus logros (Ivancevich y Matteson; 1985).

1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés.

Dichos procesos son distorsiones cognitivas que, aunque irracionales, son creídas por la persona, tienden a ser reiterativas e impiden evaluar adecuadamente los eventos.

Algunas de dichas distorsiones son mencionadas por Powell (1998: 93-97):

1. "Debo tener la aprobación de todas las personas.
2. Debo ser competente y exitoso.
3. La felicidad no depende de mí.
4. No se puede quitar la influencia del pasado.
5. Solo existe una solución para cada problema.
6. Debo estar siempre en guardia, preparado para lo peor.
7. Debería tener alguien más fuerte que yo en quien apoyarme.
8. Si las cosas no funcionan como lo ha planeado, será terrible.
9. Lo mejor es evitar ciertas responsabilidades.
10. Las personas irresponsables deben ser acusadas y castigadas.
11. Debo preocuparme mucho por los problemas de los demás."

1.5. Los moduladores del estrés.

Para Palmero y cols. (2002), el individuo hace uso de sus recursos personales y sociales para afrontar el estrés y las emociones. Estas estrategias dependen de

las características de la situación y de las propias características del individuo (estilos de afrontamiento).

Los moduladores son imprescindibles para determinar y predecir cuál será el curso del proceso de estrés y sus repercusiones sobre la salud. Existen diferentes tipos de moduladores, como el apoyo social o el control percibido, estos existen, aunque el individuo no esté sometido a estrés y le afectan probablemente siempre.

Algunos elementos condicionantes en el individuo, para obtener una respuesta al estrés, son los factores situacionales, de personalidad y socioculturales. Algunos de estos son de naturaleza social.

1.5.1. El control percibido.

Esto se refiere a la fuente de estrés sobre el organismo y depende al menos de la magnitud para, asimismo, ejercer control sobre este.

Mencionan Palmero y cols. (2002) que la percepción de control es entendida como una creencia general sobre el grado en el que uno mismo es capaz de controlar y lograr aquellas metas u objetivos deseados, regulando las dificultades que acaecen en el curso de su consecución. El control percibido puede llegar a tener importantes efectos sobre la conducta.

Por ejemplo, cuando las personas creen tener control del entorno, aunque esto no sea real, esta creencia generalmente protege al individuo de los efectos negativos que pueden provocarle estrés.

Cuando el gerente cree tener el control de la producción y le falta un empleado clave en el desarrollo de esta, le genera estrés al no tener el control total de la situación y al saber que se obtendrá un retraso mientras se busca una persona capaz para suplir ese puesto de manera satisfactoria.

1.5.2. El apoyo social.

Este elemento reduce el estrés y juega un papel entre los sucesos vitales y la enfermedad. Es probable que el apoyo social esté relacionado con la salud de diversas maneras, ya que puede reducir el impacto negativo de los sucesos vitales y otros agentes estresores por diversas vías:

- 1) Eliminando o reduciendo el impacto del propio estrés.
- 2) Ayudando al sujeto a confrontar la situación estresora.
- 3) Atenuando la experiencia de estrés si esta se ha producido.

En la medida que la ayuda se deriva de las relaciones sociales, la integración del sujeto dentro de las redes sociales puede aportar beneficios directos relativos a la autoestima, la percepción del control y mejorar la salud mental y física.

“El apoyo social ha definido como las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos. Si consideramos que el estrés surge del desequilibrio percibido entre demandas y recursos, entonces es fácil comprender que el apoyo social es una fuente de recursos para hacer frente a las demandas” (Cascio y Guillén; 2010:189).

Cuando el trabajador tiene situaciones problemáticas en el empleo, busca ayuda con amigos, por medio de las redes sociales o personalmente, para así, apoyarse y tomar decisiones con otros consejos.

1.5.3. El tipo de personalidad: A/B.

Para Friedman y Rosenman, la personalidad de tipo A “es un complejo de acciones y emociones que puede observarse en cualquier persona que se encuentre agresivamente involucrada en una lucha incesante y crónica por lograr cada vez más en cada vez menos tiempo y, si se ve obligada a ello, contra los esfuerzos opositores de otras cosas o personas” (citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 91).

La personalidad tipo A tienen los siguientes patrones: los sujetos muestran impulsividad, poseen orientación competitiva, son impacientes con los demás, pocas veces acuden al médico, no disponen de tiempo para hacer ejercicio ni sienten interés por los eventos sociales o convivencias.

A diferencia la personalidad tipo B, quienes reaccionan de manera pausada, dedican tiempo al ocio recreativo, son pacientes y escuchan a los demás, les agrada dar y recibir afecto de los demás, además de que gustan de la convivencia social.

Las características de la personalidad tipo A son más evidentes en la prisa y una forma de hablar acelerada, movimientos rápidos, un sentido de culpa o inquietud cuando están trabajando o de manera relajada, por lo general, y tienen demasiada impaciencia. Este patrón de conducta de la personalidad tipo A implica hostilidad, competitividad, agresividad y un sentido de la urgencia. Estas personas también pueden presentar objetivos orientados al éxito, son intolerantes y exigentes (Travers y Cooper; 1996).

En su día libre, estas personas eligen seguir haciendo trabajo en vez de descansar, lo cual consideran una pérdida de tiempo valiosa y de productividad; tienden a enfermarse seguido por el desgaste físico que obtienen, este tipo de personalidad tiende a tener enfermedades cardíacas.

A los individuos de personalidad tipo A no les gusta que les impidan superar rápidamente los obstáculos que se encuentran en su camino, viven de los retos.

Además, un sujeto de este tipo busca cómo solucionar cualquier obstáculo para obtener un resultado exitoso, es un individuo que se lleva el trabajo a su casa, no lo puede dejar en la empresa u oficina, prefiere no descansar, sino continuar con

este; es mejor estar a tiempo y tenerlo antes de lo indicado, es exagerado, organizado y estricto.

En la forma de hablar, estas personas manifiestan diferentes maneras al estar platicando con alguien más e ir a apresurándolos con diferentes gestos cuando la otra persona platica, esto ocasiona una situación de estrés e incomodidad para el otro.

Suelen enfatizar en su plática palabras fuertes, para hacer notar la prisa que se tiene al dialogar; su forma de hacerlo es explosivamente, esto permite que no tengan impaciencia al platicar con otros y muestren agresividad. No se aperciben de las situaciones más interesantes o hermosas que se han encontrado durante el día.

El tipo de personalidad tipo B tienen la característica de tranquilos, relajados, calmados, de fácil dominio, pueden tener en todos sentidos metas trazadas, la diferencia estriba en que la persona del tipo B busca la satisfacción de estas necesidades de tal forma que no crea los estragos psicológicos y físicos a los que se enfrenta el sujeto del tipo A.

Las personas del tipo B, en cambio, prefieren tener muchos momentos de ocio personal, disfrutar cada momento del día, el trabajo lo dejan en la empresa u oficina, no se llevan nada para hacer en sus días libres, disfrutan de las vacaciones, conocer lugares, ver cada detalle de su vida personal.

Son, además, personas creativas, en sus días libres aprovechan cada instante en ellos, tienen metas claras, pero no se presionan al cumplirlas, se dedican sus horas en sí mismos, en su familia, amigos y personas que los rodean, toman las dificultades sin presionarse y resolverlas de la mejor manera, sin tener estrés o llegar a enfermarse, son personas sanas, física y mentalmente.

Adicionalmente, a veces se alteran o experimentan estrés, disfrutan platicar con otros con atención y paciencia, respetan el momento de cada uno para expresarse y no estar interrumpiendo ni estar con prisa por terminar la charla.

Este tipo de personalidad, lleva una vida relajada y no se desilusiona al no haber obtenido un resultado deseado de un trabajo, ya que no se frustra por esta situación, sino que se da una segunda oportunidad para formular otra alternativa y obtener otro resultado satisfactorio.

Existe un aspecto incorrecto sobre lo ya expuesto: que A es igual a estrés y B es falta de estrés, esta es una simplicidad exagerada y, probablemente, errónea. No obstante, existe un vínculo en la conducta tipo A y las consecuencias negativas del estrés.

1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos.

La personalidad tipo A lleva consigo “un complejo de acciones y emociones que puede observarse en cualquier persona que se encuentre agresivamente

involucrada en una lucha incesante y crónica por lograr cada vez más en cada vez menos tiempo y, si se ve obligada a ello, contra los esfuerzos opositores de otras cosas o personas” (citados por Ivancevich y Matteson; 1985: 91).

Asimismo, la personalidad tipo A manifiesta una lucha por un sentido crónico del tiempo, por realizar las actividades en la menor cantidad de tiempo y estar incluso antes de lo indicado, con una orientación impulsiva y competitiva al ser el primero y el mejor que los demás, un fuerte disgusto por el ocio e impaciencia crónicos con las personas; no se relajan, acortan sus vacaciones y las situaciones de descanso las percibe como barreras para mantener altos niveles de logro de metas.

Existen tres factores involucrados en esta personalidad, que fueron denominados: velocidad e impaciencia, gran impulsividad e involucración en el trabajo. Los individuos de tipo A experimentan una gran cantidad de estrés, están deseosos del éxito y cumplimiento de metas, quieren ser los mejores, efectúan actividades en el menor tiempo posible, no son tolerantes, no disfrutan de un tiempo de ocio, son exagerados con ellos mismos, a diferencia de sus contrapartes más relajadas y tranquilas del tipo B.

Se realizó un estudio a empleados jóvenes entre 39 y 49 años, en los hombres de personalidad tipo A experimentaron seis veces y media vez la incidencia de enfermedades cardíacas (Ivancevich y Matteson; 1985).

1.5. Los efectos negativos del estrés.

La más avanzada noción sobre las repercusiones negativas del estrés, es la de los individuos del tipo A, quienes en virtud de su conducta característica, aumentan la probabilidad de exposición a ciertos estresores como la sobrecarga, mientras que disminuyen su resistencia al estrés al negarse a relajarse, tomar vacaciones o disminuir el ritmo de trabajo.

La posible relación entre el estrés y algunas de las afecciones específicas, se muestra dentro de estas categorías:

1. “La hipertensión es una enfermedad de los vasos sanguíneos, en la cual la sangre fluye a través de las arterias a presión elevada. Una de las respuestas del cuerpo a los estresores es comprimir las paredes arteriales, aumentando así la presión. Cuando pasa la alarma, la presión debe volver a la normalidad, pero si se prolonga el estrés, inclusive inconscientemente, la presión puede permanecer en niveles anormalmente altos” (Ivancevich y Matteson; 1985: 107).
2. Por otra parte, “as úlceras son lesiones inflamatorias en el recubrimiento del estómago o intestino y una de sus causas más conocidas es la variación de los niveles de cortisona. La fabricación de cortisona generalmente aumenta durante los periodos de estrés que, cuando son prolongados, pueden crear

fácilmente un ambiente interno perfecto para la creación de lesiones” (Ivancevich y Matteson; 1985: 107).

3. Adicionalmente, “la diabetes es una grave enfermedad que implica deficiencias de insulina y que tiene como consecuencia que sus víctimas no pueden absorber suficiente azúcar en la sangre, demandando incrementos en la secreción de insulina. Si el estrés es persistente, el páncreas puede debilitarse, dando como resultado una deficiencia permanente de insulina” (Ivancevich y Matteson; 1985: 107).
4. “Las jaquecas son, frecuentemente, el resultado de la tensión muscular, que aumenta cuando estamos expuestos a los estresores durante un periodo sostenido. Comúnmente, la jaqueca en sí misma es un estresor que conduce a una mayor tensión muscular, que a su vez aumenta la severidad y duración de la jaqueca” (Ivancevich y Matteson; 1985: 107).
5. Finalmente, “el cáncer es uno de los conceptos más controvertidos de la categoría de las enfermedades de adaptación. Una teoría actual sobre el cáncer es la que células mutantes (cáncer) se están produciendo continuamente en nuestro cuerpo, pero que normalmente son destruidas por el sistema inmunológico antes de que pueden multiplicarse y crecer, se ha demostrado que las respuestas a los estresores traen como consecuencia pequeñas alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico” (Ivancevich y Matteson; 1985: 107).

Para concluir, en este capítulo de hablo del estrés y cómo influye en la vida diaria de los seres humanos, en particular de los trabajadores. Es de suma importancia darse tiempo necesario de calidad para obtener una vida de calidad, es necesario cuidar la salud, ya que es el motor para seguir siendo útiles a sí mismos y a los demás.

CAPÍTULO 2

DESGASTE OCUPACIONAL (*BURNOUT*)

En el presente capítulo se aborda de manera documentada el desgaste ocupacional. Es importante resaltar que este síndrome es una problemática en la actualidad, puesto que el trabajador hace rutinariamente su labor dentro de la empresa, pero no porque le gusta, sino por un resultado monetario.

Los aspectos a abordar del desgaste ocupacional (o *burnout*) van desde su definición, antecedentes históricos, factores desencadenantes, las situaciones que la desarrollan, así como los componentes que tiene en la vida diaria.

2.1 Marco conceptual.

Antes de cualquier análisis sobre alguna variable, es necesario definirla, con el fin de brindar claridad a cualquier tarea posterior. En el presente apartado, se define el término del desgaste ocupacional, previo a lo cual se proporciona un marco sobre sus antecedentes.

2.1.1 Antecedentes históricos del concepto.

El síndrome de *burnout* tiene la traducción en castellano, significa quemarse. Mediante este vocablo se intenta describir una situación donde el empleado llega a

sentirse rutinario con su puesto de trabajo y las responsabilidades derivadas, que se le hacen costumbre.

Este fenómeno comenzó a surgir a finales de los setentas y apareció en Norteamérica, especialmente en las profesiones de ayuda y en las actividades que tienen trato directo con el cliente o público.

El término *burnout* fue utilizado por primera vez por Freudenberger en 1974, para referirse a los problemas de los servicios sociales, pero fue Maslach en 1977 quien usó este término para referirse a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos. Este término se difundió en el congreso anual de la Asociación Psicológica Americana (Casio y Guillén; 2010).

Los trabajadores, terminan quemándose por su rutina de trabajo, al permanecer años en la misma actividad dentro de la empresa. Dentro de este fenómeno actúan tres factores fundamentales:

- 1) Los servicios humanos que han adquirido como agentes del bienestar individual y colectivo.
- 2) Los servicios sociales, educativos y sanitarios.
- 3) El conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés, tanto en las personas como en el ambiente.

Las víctimas individuales, se refieren a las personas que ejercían estas profesiones los psicólogos, psiquiatras, profesores y trabajadores sociales, así como el personal de enfermería. Las grandes profesiones que tienen un desgaste o agotamiento por las largas presiones al llevar a cabo este trabajo.

2.1.2 Perspectivas teóricas.

Los factores que se consideran manifestaciones del *burnout*, son el agotamiento emocional, sentimientos de inadecuación profesional, pérdida de la autoestima profesional, percepción de falta de satisfacción, conflictos interpersonales, así como alteraciones somáticas y comportamentales diversas.

La perspectiva clínica se refiere a la vivencia de agotamiento, a un estado de estrés de enfermedad, a un proceso que, si continúa, puede llegar a una depresión, así como un desgaste fisiológico, manifestado en diferentes síntomas y debilitamiento del trabajador.

Es el caso de las personas que tienen un desgaste al realizar sus actividades en el ambiente laboral, esto se debe a que, según las tareas que desempeñen, no saben que reacción esperar de cada usuario que atienden, asimismo, su trabajo las deja cargadas de estrés o de un malestar tanto físico y mental.

Estas situaciones se van acumulando con el paso del tiempo, de modo que el trabajador quiere abandonar su trabajo tanto por las situaciones, como el estrés y el

desgaste físico, mental y emocional, que se está viendo reflejado en su vida diaria y con las personas que lo rodean.

Freudenberger (citado por Guillén y Guil; 2000), señala que el *burnout* se refiere a la vivencia de agotamiento, desengaño y pérdida de interés por el trabajo que se detecta en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas en la prestación de servicios, como consecuencia de ese contacto diario con su actividad laboral.

Por ejemplo, un empleado de bodega no tiene las mismas situaciones o resultados, o el mismo estrés y desgaste ocupacional que una cajera o empleada de piso, ya que el primero tiene contacto con las personas y recibe quejas o inconformidades por productos, su trabajo es rutinario y solo van por un salario, así que no manifiesta algún interés por mejorar el servicio, sino que está a la defensiva.

El empleado que se encuentra en la bodega está cómodo, porque hasta puede escuchar música, relajarse, trabajar a su ritmo; el trato es mínimo con la gente, así que puede tener menos probabilidades de que este síndrome se presente.

En la perspectiva psicosocial, según mencionan Maslach y Jackson (citados por Casio y Guillén; 2010), plantean que el *burnout* está compuesto por un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, que puede desarrollarse en sujetos cuyo elemento central del trabajo son personas de distintas actividades laborales.

Esto hace referencia al estado emocional y a un proceso continuo. Son trabajadores que no se sienten satisfechos en el área que están desempeñando, que aspiran a un puesto elevado, que tienen años estancados en los mismos puestos y que no han trascendido, por ello, tienen una despersonalización, un agotamiento emocional y esto repercute en su vida diaria.

Existen algunos modelos explicativos para describir dicho síndrome, como los elaborados desde la teoría sociocognitiva del yo, los elaborados desde las teorías del intercambio social, los elaborados desde la teoría organizacional y un modelo estructural e integrador sobre el *burnout*.

2.1.3 Definiciones.

Cascio y Guillén (2010) mencionan que el fenómeno del *burnout* no ha sido objeto de una definición concluyente y aceptada de manera general, por lo que hasta hoy, lo que se tiene son acercamientos descriptivos para entender este fenómeno.

La palabra *burnout* (literalmente, “quemado”) “puede asociarse con populares expresiones como ‘fundido’, ‘agotado’, ‘no doy más’, ‘tirar la toalla’, y hasta el infantil ‘no juego más’, aplicado aquí con mayor rigor y sentido de un límite que se ha traspasado y que pone en serio riesgo la integridad física y emocional de las personas” (Colombo y Muruaga; 2006: s/p).

Cherniss propone una primera definición en la que afirma que “el *burnout* es un proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral; este estrés genera sobrecarga en el trabajador, y el proceso culmina cuando los trabajadores, como mecanismo de defensa, absorben su estrés, desconectándose psicológicamente del trabajo y volviéndose apáticos, escépticos e intransigentes” (citado por Cascio y Guillén; 2010: 194).

El *burnout* se define en tres términos que son: agotamiento + desilusión + retiro, son componentes importantes que lo complementan, puesto que cada uno de ellos, desde la semántica, tiene acepciones que por su uso se han convertido en universales.

Cabe mencionar que el *burnout* o síndrome del trabajador quemado, se refiere un fenómeno que se genera de un estrés excesivo que provoca en el trabajador, bajo rendimiento, este tiene apatía por su actividad laboral y desmotivación para seguir en el área que labora. Son más propensos a tener este síndrome las profesiones que trabajan con personas y que tienen trato directo con ellas.

En el síndrome de *burnout* puede considerarse una pérdida progresiva de idealismo, de los objetivos y energía entre quienes trabajan directamente con personas y que presentan dificultades laborales. Existe una serie de síntomas asociados que son síntomas físicos, conductuales y cognitivos afectivos.

2.2 Componentes del desgaste ocupacional.

El *burnout* es un síndrome que afecta tres dimensiones básicas: el emocional, la despersonalización y la realización personal del trabajo. Esta situación afecta principalmente a la persona o trabajador y este, a su vez, a las personas que atiende; es como una cadena.

Tanon (2008) menciona que el agotamiento emocional se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales que corresponde a la medida del nivel del sentirse abrumado emocionalmente. La despersonalización comprende la respuesta impersonal y la falta de sentimientos por los sujetos atendidos, que se expresa en el desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado.

La falta de realización en el trabajo, se refiere a los sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral que se desempeña cotidianamente, corresponde a evaluar su propio trabajo en forma negativa.

La persona puede presentar una de estas tres dimensiones: en su área en que labora, por la rutina o costumbre que se le ha hecho, ya sea que lleve meses o años realizando las mismas actividades, por ello, es importante la rotación de personal, para evitar este síndrome en los empleados y así, la empresa obtenga mejores resultados y esto sea benéfico para todos.

Maslach (citada por Uribe; 2010) señala también estas tres dimensiones que definen principalmente al *burnout*:

- 1) Cansancio emocional (agotamiento): pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste y fatiga. Es una situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.

- 2) Despersonalización: Se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas, clientes, pacientes, alumnos o presos. Puede considerarse como el desarrollo de sentimientos negativos y actitudes o sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo.

- 3) Falta de realización personal (insatisfacción de logro): Son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es la tendencia del trabajador a evaluarse negativamente, esta afecta la habilidad en la realización del trabajo con las personas a las que atienden.

2.3 Factores desencadenantes.

El desarrollo del *burnout* puede entenderse como el resultado de un proceso de interacción, mediante el cual el sujeto busca ajustarse a su entorno laboral, en el

que los factores ambientales son elementos desencadenantes de importancia fundamental y las variables personales actúan como facilitadores o inhibidores.

Peiró (citado por Guillén y Guil; 2000) establece que dentro del contexto laboral existen cuatro categorías para el análisis de los estresores laborales que, a su vez, se convierten en desencadenantes del *burnout*:

1. Ambiente físico de trabajo: los factores que afectan a este son: la iluminación, el nivel del ruido, temperatura y condiciones climáticas, condiciones de higiene y toxicidad, la sobrecarga laboral, el incremento de sentimientos de agotamiento emocional, así como las demandas estresantes del puesto, como turno nocturno y exposición a riesgos y peligros.
2. Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: un rol es el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperaban de la persona que ocupa una determinada posición. Este rol está integrado por dos disfunciones: la ambigüedad de rol, esta puede ser producida por un déficit de información que impide un desarrollo adecuado del rol; y el conflicto de rol, es cuando no se pueden satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias.
3. Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías: pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas y conllevan un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para desempeñar el trabajo.

4. Fuentes extra organizacionales de estrés laboral, relaciones trabajo/familia: el ámbito familiar ocupa el primer lugar central para las personas en términos de importancia, aunque se dedique con frecuencia mayor tiempo y energías al ámbito laboral.

2.4 Estrategias de afrontamiento.

El tema de estrategias de afrontamiento pretende abordar las medidas que pueden ser recomendables, tanto para prevenir el que se genere el desgaste ocupacional, como para intervenir en las situaciones donde este se ha generado. Estas estrategias pueden enfocarse tanto a nivel personal como organizacional.

Sin embargo, es importante mencionar que no existe verdadera certeza de su credibilidad. Señalan Griffiths y colaboradores (mencionados por Casio y Guillén; 2010), que la carencia de evaluación de tales intervenciones es un gran problema y una barrera significativa para progresar en la reducción del estrés relacionado con el trabajo.

Una estrategia de intervención para disminuir estas barreras consiste en obtener datos antes y después de algún cambio relevante o intervención en situaciones laborales.

Para Cascio y Guillén (2010), esta acción se encuentra dirigida a combatir y prevenir el estrés laboral, de modo que debe pasar por las siguientes fases:

- Reconocer su existencia y la necesidad de acción; tanto como en el individuo como en el ambiente deben reconocerse síntomas y signos que si bien pueden deberse a factores diferentes, es necesario intervenir. Tener la necesidad de actuar, cuando el trabajador tiene muchos años en el mismo puesto y se observa cómo ha decaído laboralmente en su desempeño.
- Identificar las fuentes originarias del estrés; esta es impredecible para conocer los factores que lo provocan, en relación con el individuo y la situación laboral, así como evaluar la magnitud de las consecuencias.
- Intervenir sobre el problema: es el momento de actuar de forma preventiva, tomando medidas para eliminar los factores causales vinculados con la situación laboral y, al mismo tiempo, mejorar la habilidad personal para afrontar un problema.
- Respecto a la situación laboral, el objetivo es disminuir las exigencias y aumentar el control de trabajo, los aspectos de la organización y del medio ambiente de trabajo que tienen la potencialidad para actuar como estresores o fuentes de estrés; entre ellos están: el contenido del puesto, la oportunidad para el control, las relaciones sociales, de empleo y el ambiente físico de trabajo.

- En esta parte es importante mencionar, como se encuentra el trabajador en su puesto que desempeña para prevenir estas situaciones; su ambiente social, como se desenvuelve en este, sí es un medio que lo relaja y le aligera la carga de estrés por sus responsabilidades, personal saturado de trabajo, no está rindiendo al cien por ciento y tiene una desmotivación; otros elementos incluyen el ambiente físico, como se encuentra de su salud en relación con el desgaste que ha obtenido a través del tiempo realizando la misma actividad.
- Reconocer logros del trabajador es importante, porque se le está motivando a que realice su trabajo de una manera mejor y eficiente, obteniendo resultados favorables para la empresa, así como para el individuo, siendo así que no necesita un incentivo monetario; por el simple hecho del reconocimiento, se siente satisfecho con los resultados que ha obtenido.
- En la intervención, es importante la promoción, ascenderá los trabajadores de puestos después de haber estado en el mismo puesto durante muchos años, puede tener una reacción positiva tanto para la empresa como para el empleado.
- Los periodos sabáticos son benéficos para el empleado cuando la empresa tiene el recurso para llevar a cabo este plan, para que este aproveche su tiempo libre y además, descanse, con el objetivo de que regrese al trabajo

renovado y con toda la mejor actitud para emprender sus actividades laborales.

En México solo estas oportunidades se dan en los sindicatos del gobierno se pueden ausentar hasta un año con sueldo y este, a su vez, estudia un postgrado, obteniendo así un beneficio ambas partes.

Cabe mencionar que en otros países, se les da un mes o dos, dependiendo el tiempo que tenga el empleado laborando y lo mandan a otro país de vacaciones, para que regrese renovado y haya descansado, para que emprenda nuevas ideas y se despeje del estrés obtenido (Kreitner y Kinicki; 1997).

Es importante que al trabajador se le dé una capacitación de lo que es su puesto laboral, para que, asimismo, tenga la capacidad y responsabilidad, la seguridad de resolver cualquier situación que se le presente esto es *empowerment* (empoderamiento). La definición de cada puesto, es útil para identificar qué lugar se tiene en la empresa y fijarse como una meta a qué lugar se pretende ascender.

En relación con la persona, deben adoptarse medidas que aumenten su capacidad para controlar la situación y puedan ser útiles, estas medidas tienen como objetivo identificar la percepción individual de los factores estresantes, modificar los factores de respuesta y desarrollo de habilidades sociales y de comunicación.

Para la prevención de las situaciones estresantes, se recomiendan descansos y actividades recreativas dentro de la empresa, en compañía de la familia o de los mismos compañeros de trabajo a los descansos y a las vacaciones.

Los hábitos de salud, cuidar su cuerpo, descansar y dormir bien, alimentarse a las horas y no retrasarse en la alimentación; esto ocasiona agotamiento y retraso en el individuo, así como las relaciones interpersonales, que tenga comunicación con sus compañeros, que sea un medio para que fluya el estrés en estar conviviendo sanamente, igualmente que con su familia y demás relaciones cercanas.

Kompier y Cooper (citados por Cascio y Guillén; 2010) sugieren una prevención real, medidas preventivas basadas en un diagnóstico adecuado, que identifique factores de riesgo y grupos de riesgo, que teóricamente se acoplen a los problemas y que, introducido e implementado de la manera más apropiada, podría ser beneficioso tanto para los empleados como para la organización.

En la intervención personal se encuentra el *biofeedback*, el cual se entiende cuando hay que reconocer cuando se está cansado, si tiene sueño o hambre, es retroalimentación de su situación personal. Esto incluye meditación y técnicas de relajación, que la persona sea capaz de identificar el estado de tensión por este medio. Práctica de ejercicio físico y mantenimiento de la adecuada condición física, técnicas cognitivas y de autocontrol.

2.5 Medición del *burnout*.

El *burnout* fue descrito mediante técnicas proyectivas, entrevistas, observaciones clínicas, autoinformes y cuestionarios. Estos métodos de evaluación se han sustituido por instrumentos más confiables en términos de escalas.

No existía una prueba mexicana que evaluara el *burnout*. El instrumento más utilizado y confiable en México para medir estrés, es el de Salud Mental, Estrés y Trabajo (SWS Survey), sin embargo, este instrumento abarca el estrés laboral y otros factores de salud, pero no incluye el síndrome de *burnout* bajo un modelo progresivo en términos de proceso.

Otro de los instrumentos más utilizados en este país y en muchos de habla hispana, es el MBI de Maslach y Jackson, que consta de 22 reactivos y se basa en tres factores de Leider, que son: la despersonalización, la realización personal y el cansancio emocional.

A nivel mundial, una de las grandes preocupaciones es el desempleo y su impacto en la salud mental. Uribe (2008) menciona que la relación entre el *burnout* y la rotación de personal, se ha estudiado con interés desde hace algunos años, aunque en realidad han sido pocas las investigaciones al respecto, porque cuando un empleado sale de una organización, muchas veces se pierde contacto con él y las razones pueden ocultar el síndrome.

La mayor parte de los estudios apuntan a que el *burnout* se relaciona positivamente con la rotación, pero sobre todo con cansancio y logro personal.

En México ya existe una prueba para medir este síndrome, que fue creada por Uribe en el 2005, llamada EDO, que mide tres indicadores en sentido positivo, que son: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro, su medición es cuantitativa (Uribe; 2010).

2.6 Satisfacción vs. insatisfacción laboral

La satisfacción laboral puede ser concebida como la actitud general de un individuo hacia su empleo. Esta es de manera positiva, incluye la manera en que lo desempeña y lo principal: cómo se siente en su puesto de trabajo, ya que cuando se está cumpliendo su meta, disfruta sus actividades laboras.

Es importante mencionar que la satisfacción laboral es la actitud que tiene el individuo hacia su trabajo, asimismo, a la empresa en la que se desempeña diariamente. Es importante que el individuo se sienta cómodo con las personas que lo rodean y lo integran, que se sienta capaz de desempeñar su trabajo satisfactoriamente y que obtenga resultados positivos.

Menciona Granda (2006) los aspectos que conforman la satisfacción laboral, que son tres:

1. Del trabajo en sí mismo, las variables fundamentales para a satisfacción son: la autonomía, creatividad y responsabilidad.
2. De las relaciones humanas, enfatiza en las relaciones interpersonales que existen entre compañeros de trabajo, entre autoridades y subordinados, contexto de interacción.
3. Aproximación físico-económica o estructuralista, abarca las políticas de la organización sobre salario, prestaciones y ascensos.

En cambio cuando la insatisfacción laboral es negativa, el individuo está inconforme y lo manifiesta tanto en su actitud como en sus resultados laborales, y esta es expresada en todo momento, con respecto a su puesto de trabajo y las actividades que lo integran.

Menciona Granda (2006) que la insatisfacción puede definirse como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo.

Esta afecta de manera negativa tanto al individuo como a la empresa, porque no se está obteniendo un crecimiento organizacional, sino se tiene un estancamiento en los resultados, porque el sujeto se queda estático en su puesto de trabajo y no aporta nuevas ideas, asimismo, la empresa no está dando adecuados salarios y prestaciones de ley, que es el caso de la mayoría, por ello, el trabajador se siente insatisfecho laboralmente.

Los factores que afectan la satisfacción e insatisfacción proporcionan un panorama de las variables de interés y pueden construir la base para trabajos futuros.

- Edad: el personal con más de 30 años tiende a estar menos satisfecho que los más jóvenes, puesto que ya tienen una historia laboral, mientras que los más jóvenes están dispuestos a aprender y emprender sus actividades laborales.
- Sexo: las mujeres están más insatisfechas que los hombres en las categorías de seguridad, estima, autonomía y autorrealización.
- Antigüedad y experiencia: mayor antigüedad corresponde a mayor satisfacción y viceversa.
- Puesto: en los profesionales está asociado con el grado de responsabilidad en la supervisión.

Mencionan Landy y Conte (2006), las formas que se han encontrado de la satisfacción e insatisfacción laboral son seis.

- La satisfacción laboral progresiva: se refiere al control percibido de la situación laboral, así como la satisfacción de estabilización y el incremento del nivel de aspiración.
- La satisfacción laboral estable: es el control percibido de la situación laboral, estabilización y el mantenimiento del nivel de aspiración.

- Satisfacción laboral conformista: descontrol percibido de la situación laboral, se tiene insatisfacción indistinta y disminución del nivel de aspiración. La satisfacción laboral seudo, es el control percibido de la situación laboral y hay una insatisfacción indistinta, mantenimiento del nivel de aspiración y una distorsión de la percepción de la situación.
- La insatisfacción fija es el descontrol percibido de la situación laboral, como la insatisfacción indistinta y el mantenimiento del nivel de aspiración sin intentos de solución de problemas.
- Insatisfacción laboral constructiva: abarca el control percibido de la situación laboral, insatisfacción indistinta, mantenimiento del nivel de aspiración y nuevos intentos de solución de problemas; este individuo nunca está conforme con nada, se encuentra insatisfecho de todo, es una persona que está en busca del cambio para mejorar, es una crítica constructiva.
- La satisfacción productiva: genera mejor productividad y motivación en el individuo, puesto que es un empleado que está en constante movimiento productivo y creativo, busca la innovación, no se queda estático a ver lo que va a pasar, sino es parte de esas aportaciones para obtener mejores resultados a nivel empresa.

2.7 Calidad de vida en el trabajo.

Katzell, Yanklovich, Fein Ornari y Nash (citados por Segurado y Agulló; 2002), se refieren a que un trabajador disfruta de alta calidad de vida laboral cuando experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas del futuro, está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y lo realiza bien, y 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.

Fernández (citado por Segurado y Agulló; 2002) menciona que el grado de satisfacción laboral y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, viene dado por un determinado tiempo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas, nivel de logro, autodesarrollo individual y en equipo.

En las principales perspectivas teóricas de la calidad de vida en el trabajo, el objetivo psicológico depende de todos aquellos elementos constitutivos del medio ambiente de trabajo, condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salarios, seguridad laboral y ritmo de trabajo.

En el trabajador, el estudio laboral en una organización llevada a cabo desde un punto de vista del trabajador, supone realizar un análisis micro, centrado en el individuo, en los modos en que este experimenta y percibe su ambiente de trabajo.

La calidad de vida laboral, las características personales y los recursos cognitivos con los que cuenta cada individuo, condicionan las actitudes, comportamientos y los modos de percibir, valorar e interpretar las distintas facetas de su entorno de trabajo.

Lo subjetivo del entorno no laboral, se refiere al conjunto de percepciones y experiencias laborales que de manera individual y colectiva, originan realidades laborales características dentro de un mismo contexto organizacional.

La calidad de vida del entorno de trabajo, la valoración subjetiva o individual y la dimensión objetiva de la vida laboral, corresponderían a aquellas condiciones físicas y objetivas. La productividad y eficacia de la organización, es lo importante de la calidad de vida en el entorno laboral, se presenta como un constructo árido de definir y de operacionalizar, por su complejidad y riqueza de dimensiones, que traspasan los límites del contexto laboral en general.

En la categoría de los indicadores individuales, se recogen aquellos trabajos interesados en la evaluación de la calidad de vida laboral percibida por el trabajador, como experimenta y se desarrolla en el individuo y su entorno laboral; presentan variables como las expectativas, motivación, satisfacción laboral, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso y centralidad del trabajo.

El medio ambiente de trabajo es una categoría que toma en cuenta variables tales como las condiciones de trabajo, diseño ergonómico, seguridad e higiene,

nuevas tecnologías, análisis de puestos, características y contenido del trabajo, variedad de las tareas y comodidad.

La categoría denominada organización los trabajos, evalúa distintos aspectos relacionados con el sistema de este, como la política y métodos de dirección, gerencia, la cultura y las estrategias organizacionales, la efectividad, la productividad, el organigrama, estructura y funcionamiento, participación y toma de decisiones, aspectos sociales como la comunicación y el clima laboral.

La última de las categorías agrupa aquellos indicadores referidos a factores económicos, políticos, ecológicos, sociales, histórico-culturales y tecnológicos, referidos al entorno socio laboral, que representa las variables de la calidad de vida, salud, bienestar de los trabajadores, condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida, políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral, así como prevención de riesgos laborales.

2.8 Estrés y desgaste ocupacional.

Señala Rodríguez (mencionado por Guillén y Guil; 2000), desde la perspectiva psicosocial, que el *burnout* no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta de estrés crónico que surge de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de ellos.

Se trata de un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección, frente al estrés generado en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización.

En contraparte, Maslach y Leiter (citados por Guillén y Guil; 2000) definen el término *engagement* (compromiso) como la actitud hacia el trabajo caracterizado por la energía, la implicación y la eficacia, aspectos opuestos a las tres dimensiones del *burnout*.

Se ha demostrado que los trabajadores que puntúan alto en *engagement* tienen una gran energía, conectan muy bien con su trabajo y se perciben a sí mismos como capaces de afrontar eficazmente las diferentes demandas laborales.

Schaufeli y colaboradores (retomados por Guillén y Guil; 2000) definen el *engagement* como un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción. Se refiere a un estado cognitivo-afectivo más persistente en el tiempo y que no se centra en una conducta determinada.

El vigor se refiere a altos niveles de energía cuando se trabaja, de persistencia y es muy importante deseo de realizar bien el trabajo. Las dimensiones del *engagement* se correlacionan con diversas variables, como la dedicación con el compromiso organizacional, la satisfacción y el entusiasmo laboral, esta última tiene el mayor valor predictivo.

Para finalizar este capítulo, Torres Gómez de Cádiz y cols. (1997) mencionan que el interés teórico del *burnout* ha quedado refrendado en las cuestiones aquí antes señaladas, con relación a su conceptualización y desarrollo, aunque dan muchas interrogantes por resolver, atendiendo a lo reciente de su desarrollo y al significativo interés que está teniendo dentro del mundo de las organizaciones.

Burish (1993) y Hallsten (1993), afirman que su comprensión exige tener en cuenta la interacción entre diversos factores, individuales, organizacionales y sociales.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se abordarán, de manera documentada, las definiciones de la muestra o población, asimismo, la descripción del proceso de esta investigación, así como los resultados que se obtuvieron en la aplicación de pruebas a los sujetos.

Como primer punto, se abordará la descripción de la metodología, lo que incluye, entre otros aspectos, qué tipo de diseño se utilizó en esta investigación y qué tipo de estudio es.

3.1 Descripción metodológica.

Mencionan Hernández y cols. (2010) que la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos, que se aplican al estudio de un fenómeno.

Existen dos enfoques en la investigación: el cuantitativo y el cualitativo, en el presente estudio se utilizó el primero, ya que es el más adecuado por el tipo de investigación de campo requerida.

Cabe mencionar las cinco fases similares y relacionadas entre sí para ambos modelos de enfoque de investigación (Grinnell, citado por Hernández y cols.; 2010):

1. Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.
2. Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
3. Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
4. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas o incluso, para generar otras.

Aunque las aproximaciones cuantitativa y cualitativa comparten esas estrategias generales, cada una tiene sus propias características. En el siguiente subapartado se muestran solamente las que corresponden al primer enfoque.

3.1.1 Enfoque cuantitativo.

Es un conjunto de procesos que usa la recolección de datos para probar su hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández y cols.; 2010).

El orden es riguroso y no se puede omitir ningún paso, aunque desde luego, se puede redefinir alguna fase. Parte de una idea, de la que a su vez se derivan objetivos y preguntas de investigación, asimismo, se revisa la literatura y se construye un marco teórico.

De las preguntas se establecen hipótesis y se determinan las variables, asimismo, se desarrolla un diseño para probarlas y se miden las variables de determinado contexto. Se analizan las mediaciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y se establecen una serie de conclusiones respecto a las hipótesis planteadas.

El enfoque cuantitativo de investigación posee diferentes características: en primer lugar, el investigador o investigadora plantea un problema de estudio delimitado y concreto siendo esta la idea principal de la investigación, para con esta iniciar y tomar la decisión si tiene algún fundamento, para realizar los siguientes procesos: revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico, visualización del alcance del estudio, elaboración de hipótesis y definición de variables, el desarrollo del diseño de investigación, definición y selección de la muestra; recolección y análisis de los datos, para finalizar, elaboración del reporte de resultados.

Grinnell y Creswell (citados por Hernández y cols.; 2010) explican en cuatro puntos el enfoque cuantitativo. Hay dos realidades, la primera es interna y consiste en las creencias, presuposiciones y experiencias subjetivas de las personas; la segunda realidad es objetiva, externa e independiente de las creencias que se tengan sobre ella, como la autoestima, el sida o los mensajes televisivos.

Se necesita comprender o tener la mayor cantidad de información sobre la realidad objetiva. Desde luego, el enfoque cuantitativo lo subjetivo existe y posee un

valor para los investigadores, pero de alguna manera, este enfoque se aboca a demostrar qué tan bien se adecua el conocimiento a la realidad objetiva.

Cuando las investigaciones creíbles establezcan que la realidad objetiva es diferente de las creencias, estas deben modificarse o adaptarse a tal realidad.

3.1.2 Investigación no experimental.

Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, se trata de los estudios donde no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras. Lo que se realiza es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos sin alteraciones (Hernández y cols.; 2010).

El investigador construye deliberadamente una situación a la que son expuestos varios individuos, esta consiste en recibir un tratamiento, una condición o un estímulo bajo determinadas circunstancias, para después evaluar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o tal condición.

En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas de dicho tratamiento o tal condición, se construye una realidad.

La investigación experimental tiene alcances iniciales y finales correlacionales y explicativos, la investigación no experimental es sistemática y empírica, en la que las variables independientes no se manipulan por que ya han sucedido. Mertens (citado por Hernández y cols.; 2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas, o bien, resulta complicado hacerlo.

La clasificación de esta investigación se puede considerar de la siguiente manera: por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo, en los cuales se recolectan datos.

Los tipos de diseños no experimentales se pueden clasificar en transeccionales y longitudinales.

3.1.3 Diseño transversal.

La investigación es de diseño transeccional o transversal. Se optó por hacerlo de esta manera, ya que solo se presenta en una ocasión al escenario donde se realiza la aplicación para obtener resultados a un corto plazo.

De acuerdo con Hernández y cols. (2010), en este diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Es importante mencionar que este diseño es el indicado para la investigación, puesto que la evaluación es de vital, puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos

Los diseños transeccionales se dividen en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales-casuales (Hernández y cols.; 2010).

Los diseños transaccionales exploratorios consisten en comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de exploración inicial en un momento específico.

Los transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población.

Los transeccionales de alcance correlacional se explican en el subapartado siguiente.

3.1.4 Alcance correlacional.

La investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, este tipo de estudios tiene como la finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Hernández y cols.; 2010).

En el presente estudio solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables.

Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de las presuntamente relacionadas y después cuantifican y analizan la vinculación.

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, para 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 variables relacionadas (Hernández y cols.; 2010).

La correlación puede ser positiva o negativa; si es positiva, significa que los trabajadores con valores altos en una variable tenderán también a mostrar valores elevados en la otra variable. Si es negativa, significa que sujetos con valores elevados en una variable tenderán a mostrar valores bajos en la otra variable. Si no hay correlación entre las variables, ello indica que estas fluctúan sin seguir un patrón sistemático entre sí, de otro modo se da la ausencia de correlación.

Los estudios de alcance explicativo pretenden establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian.

3.1.5 Técnicas de recolección de datos.

En el marco de la psicología se emplean pruebas e inventarios para medir las variables de interés. Existen dos tipos: los estandarizados y los no estandarizados.

Los estandarizados se caracterizan esencialmente por que poseen uniformidad en las instrucciones para administrarse y calificarse, así como ciclos específicos de desarrollo y reconfirmación.

Los no estandarizados, usualmente se generan mediante un proceso menos riguroso y su aplicación es limitada (como una prueba de un maestro para evaluar el aprendizaje de sus alumnos en una asignatura). Pueden irse robusteciendo (validándose en diferentes contextos) hasta convertirse en pruebas estandarizadas (Hernández; 2014).

En los estandarizados, existen dos tipos de medición o instrumento de recolección de datos que debe reunir dos requisitos: la confiabilidad y la validez.

La confiabilidad se refiere grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Por otra parte, la validez es un grado en que un instrumento en verdad mide una variable que se busca medir.

En el presente estudio se usaron dos test estandarizados, que a continuación se exponen.

La primera variable estrés, la escala AMAS (Escala de ansiedad manifiesta en adultos) está diseñada para adultos mayores de 19 años de edad en adelante y está estandarizada en México, en una muestra tomada en todo el país. Los parámetros de estandarización que utiliza son percentiles y puntajes T. tienen una confiabilidad de 0.70, la cual se calculó con el procedimiento alfa de Cronbach. En el caso de la validez, esta prueba está validada a través de tres procedimientos: validez de contenido, validez de constructo y validez concurrente.

La prueba AMAS tiene varias versiones: AMAS-A para adultos en general, AMAS-C para estudiantes universitarios y AMAS-E para adultos mayores. Para trabajadores es conveniente utilizar AMAS-A, por esta razón se empleó esta en la investigación. AMAS-A está dividida en una escala de ansiedad total, una subescala de ansiedad fisiológica, una subescala de inquietud/hipersensibilidad, una subescala de preocupaciones sociales-estrés y una escala de mentira.

Para la segunda variable de Desgaste Ocupacional (EDO) elaborada por Jesús Felipe Uribe Prado en 2010, fue estandarizada en México, en trabajadores mexicanos adultos y la que solo se da en puntajes T.

En el caso de la confiabilidad también se calculó con el procedimiento alfa de Cronbach de 0.89. La validez se obtuvo por medio de la validez concurrente que se calculó con variables sociodemográficas, laborales y psicosomáticas que menciona la literatura como indicadores o síntomas del burnout.

La EDO tiene tres escalas para medir el desgaste ocupacional: la escala de agotamiento, la de despersonalización, y la de insatisfacción de logro, las cuales representan las tres dimensiones del burnout.

3.2 Población y muestra.

Lo primero que se debe hacer es centrarse en qué o quiénes son los participantes, objetos, sucesos o comunidades de estudio, se refiere a las unidades de análisis, a los cuales se les denomina también casos o elementos.

Este depende del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio. Greenberg, Ericson y Vlahos (retomados por Hernández y cols.; 2010), realizaron un estudio en el que objetivo de análisis era investigar las discrepancias o semejanzas en las opiniones de madres e hijos o hijas, con respecto al uso de la televisión por parte de estos últimos. Aquí la finalidad del estudio supuso la selección de mamás y niños, para entrevistarlos por separado, correlacionado posteriormente la respuesta de cada par de madre o hijo(a).

En una investigación, siempre se tiene una muestra, solo cuando se quiere realizar un censo se debe incluir en el estudio a todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o población.

Para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, eventos), una vez definida esta, se delimita la población.

Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que se tiene que definirse y delimitarse antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población (Hernández y cols.; 2010).

La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, como el lugar y tiempo (Hernández y cols.; 2010). En esta investigación la población es el personal de la Empresa SONELI Perfumería, de Uruapan, Michoacán.

La muestra, por otro lado, se refiere en esencia a un subgrupo de la misma población (Hernández y cols.; 2010). En realidad, pocas veces es posible medir a toda una población, por lo que se obtiene una muestra que esté en el mismo espacio.

3.2.1 Delimitación y descripción de la población.

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

Es importante mencionar que una población en pocas ocasiones es posible de medir, por ello, se obtienen subgrupos llamados muestra, que sirven para medir una población es específica.

Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. Al seleccionar la muestra se debe evitar tres errores que pueden presentarse: 1) no elegir a casos que deberían ser parte de la muestra, son participantes que deberían estar y no fueron seleccionados, 2) incluir a casos que no deberían estar, porque no forman parte de la población, 3) seleccionar a casos que son verdaderamente inelegibles, que van a dañar la investigación (Hernández y cols.; 2010).

En la Empresa SONELI Perfumería, de Uruapan, Michoacán, se divide en tres partes la clasificación de puestos por nivel de estudio, que son: ejecutivo-licenciatura, operativo-preparatoria y puestos comunes-secundaria.

La mayor parte de los empleados cuentan con nivel de estudio de preparatoria y secundaria, que son los puestos en los que hay más empleo, es decir, son los puestos de cajeras, empleados de piso, cargadores en la bodega, repartidores de la bodega, secretarias, encargadas de la limpieza, veladores y encargados de tiendas o sucursales.

El nivel socioeconómico de los empleados es de medio a bajo, cuentan con las prestaciones de ley correspondientes, el rango de edades oscila entre los 18

hasta los 40 años, en esta empresa hay un porcentaje del 40% de empleados del sexo femenino y 60% del masculino.

Se encuentran laborando 74 empleados en las diferentes sucursales de Uruapan, Michoacán, así como en la bodega de esta misma localidad, también cuenta con tres sucursales foráneas en Apatzingán, Nueva Italia y Lombardía, del estado de Michoacán. Por cuestiones de tiempo y distancia, no se llevó a cabo la participación de esos empleados.

3.2.2 Proceso de selección de la muestra.

La muestra probabilística se refiere a un subgrupo de la población a investigar en la que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Estos se obtienen definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades del análisis (Hernández y cols.; 2010),.

Sin embargo, la muestra no probabilística o dirigida es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. Aquí, el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o un grupo de investigadores.

Las muestras no probabilísticas o dirigidas suponen un procedimiento de elección informal. La única ventaja de una visión cuantitativa es su utilidad para determinado diseño de su estudio, y una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características específicas provenientes del planteamiento del problema.

La población que formo parte de esta investigación son los empleados de la Empresa SONELI Perfumería, de Uruapan, Michoacán. Se llevó acabo la aplicación de las encuestas dentro de sus instalaciones y diferentes sucursales que tienen en esta ciudad, a diferentes puestos dentro de su sistema de trabajo como son el operativo, ejecutivo y puestos comunes, con diferentes niveles de estudio desde licenciaturas a nivel secundaria y preparatoria, con un rango de edades de 18 años hasta 40 años.

3.3 Descripción del proceso de investigación.

En este apartado se describen los pasos que se siguieron para llevar a cabo esta investigación.

En primer lugar, se llevó a cabo un proyecto de investigación en el cual se describieron los antecedentes de las variables a tratar, el planteamiento de la problemática, los objetivos generales y particulares a abarcar, hipótesis, justificación y marco de referencia.

Después, se elaboró un capítulo teórico de cada variable a investigar: el capítulo 1 corresponde a la variable independiente, es decir, el estrés; en el capítulo 2 se aborda la dependiente, el síndrome del desgaste ocupacional.

Asimismo, se prosiguió a la fase de selección y aplicación de las pruebas psicométricas por rango de puesto que se desempeña dentro de la empresa, en esta etapa se habló con el Director General de la Empresa SONELI Perfumería, de Uruapan, Michoacán, para la obtención del permiso correspondiente. La aplicación de dichas pruebas se llevó a cabo siguiendo las recomendaciones de cada una, y en las diferentes sucursales de esta ciudad y la bodega, y así como en las oficinas de esta empresa.

Posteriormente, los datos se capturaron en una hoja de cálculo de Excel, en la cual se vaciaron los datos personales de cada empleado y se obtuvieron las medidas de tendencia central, media, mediana y moda, así como una medida de dispersión, que fue la desviación estándar y los puntajes T. Igualmente, se elaboraron gráficas que permiten la observación de los datos estadísticos.

3.4 Análisis e interpretación de resultados.

A continuación, se encuentran los resultados que se obtuvieron dentro de esta investigación al personal de la Empresa SONELI Perfumería, de Uruapan, Michoacán, así como su influencia del estrés y desgaste ocupacional en su desempeño diario.

3.4.1 El estrés en los trabajadores de la Empresa SONELI Perfumería,

Para Selye, el estrés se puede entender como “un proceso que es adaptativo en origen, que pone en marcha una serie de mecanismos de emergencia necesarios para la supervivencia, y que solamente bajo determinadas condiciones sus consecuencias se tornan negativas, aunque esta última faceta sea la más llamativa y por ende la que más se conoce de él.” (Palmero y cols.; 2002: 424).

El estrés es un proceso complejo, ya que influye en la vida diaria, afectando de diferentes maneras, puesto que mueve a realizar una actividad rápida y ocasionar un *shock* al no poder realizarla en el tiempo que se indicó. Esto da beneficios en las personas que trabajan bajo presión, pero al mismo tiempo, no da los resultados esperados.

Respecto a los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la prueba AMAS-A, y presentados en la escala de puntajes T, se encontró que la media en el

nivel de inquietud/hipersensibilidad fue de 50. La media es 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 es la medida que ocurre con más frecuencia en un conjunto de observaciones. En cuanto a esta escala, la moda fue de 57.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión, específicamente de la desviación estándar, la cual es la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones (Elorza; 2007). El valor obtenido en la escala de inquietud/hipersensibilidad es de 9.

adicionalmente, se obtuvo el puntaje de la subescala de ansiedad fisiológica, encontrando una medida de 49, una mediana de 43 y una moda representativa de 39. La desviación estándar fue de 11.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés se encontró una media 52, una mediana de 56 y una moda de 56. La desviación estándar fue de 9.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 50, una mediana de 51 y una moda de 49. La desviación estándar fue de 9.

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

A partir de los resultados estadísticos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, se puede interpretar que el estrés en la muestra estudiada se encuentra en términos generales, en un nivel normal. Esto en función de que los datos que arrojan las medidas de tendencia central, las cuales lo ubican cercano al puntaje T 50, que representa la media poblacional.

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

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 10% de los sujetos se ubica por arriba del puntaje T 60; en la subescala de ansiedad fisiológica, el porcentaje de sujetos es de 13%; mientras que en la subescala de preocupaciones sociales/estrés es de 23%; el porcentaje de sujetos con puntaje T mayor a 60 en la escala de ansiedad total, es de 10%. Estos resultados se aprecian de manera gráfica en el Anexo 2.

Los resultados mencionados anteriormente muestran que no son muchos los sujetos que presentan resultados preocupantes de ansiedad, excepto en la escala de preocupaciones sociales/estrés, donde sí llegó a ser un porcentaje que implica poner atención a este aspecto.

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

De acuerdo con lo señalado por Freudenberger (retomado por Guillén y Guil; 2000) el *burnout* se refiere a la vivencia de agotamiento, desengaño y pérdida de interés por el trabajo, que se detecta en los profesionales que trabajan en contacto directo con personas, en la prestación de servicios, como consecuencia de ese contacto diario con su actividad laboral.

El síndrome de *burnout* tiene la traducción en castellano, significa quemarse. Mediante este vocablo se intenta describir una situación donde el empleado llega a sentirse rutinario con su puesto de trabajo y las responsabilidades derivadas, que se le hacen costumbre. Este fenómeno comenzó a surgir a finales de los setentas y apareció en Norteamérica, especialmente en las profesiones de ayuda y en las actividades que tienen trato directo con el cliente o público.

Mediante la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), se obtuvieron datos relevantes de acuerdo con cada una de las subescalas predeterminadas en la prueba en los trabajadores de la Empresa SONELI Perfumería. Los puntajes, traducidos a puntajes T, se presentan a continuación.

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 48, una mediana de 45, una moda de 40 y una desviación estándar de 9.

Asimismo, en la escala de despersonalización se obtuvo una media de 49, una mediana de 50, una moda de 42 y una desviación estándar de 8.

Finalmente, en la escala de insatisfacción de logro se obtuvo una media de 46, una mediana de 45, una moda de 46, y una desviación estándar de 8.

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

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

En la escala de agotamiento, el 13% de sujetos se encuentra por arriba del puntaje T 60; en la escala de despersonalización, el porcentaje fue de 5% y, finalmente, en la escala de insatisfacción de logro, el 8%. Estos datos se pueden observar gráficamente en el Anexo 4.

En función de los datos anteriores, se puede afirmar que los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional evaluados en esta población, muestran que los niveles se ubican dentro de rangos normales, siendo realmente un bajo porcentaje de trabajadores que presentan puntajes preocupantes de desgaste.

3.4.3 Descripción de la correlación entre el estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.

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

Señala Rodríguez, desde la perspectiva psicosocial, que el *burnout* no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta de estrés crónico, que surge de las relaciones sociales entre proveedores de los servicios y receptores de ellos. Se trata de un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización, (citado por Guillén y Guil; 2000).

En contraparte, Maslach y Leiter, definen el término *engagement* (compromiso) como la actitud hacia el trabajo caracterizado por la energía, la implicación y la eficacia, aspectos opuestos a las tres dimensiones del *burnout*, (citados por Guillén y Guil; 2000).

En la investigación realizada en la Empresa SONELI Perfumería, de Uruapan, Michoacán, se encontraron los siguientes resultados:

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

Esto significa que, entre el estrés y la escala señalada, existe una correlación positiva débil, de acuerdo con la clasificación de correlación que proponen Hernández y cols. (2010).

Para conocer la influencia que existe entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento, se obtuvo la varianza de factores comunes, donde mediante un porcentaje, se indica un grado en que las variables se encuentran correlacionadas. Para obtener esta varianza, solo 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 0.06, lo que significa que entre el estrés y la escala de agotamiento hay una relación del 6%.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala de despersonalización existe un coeficiente de correlación de 0.15 de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Esto significa que entre el estrés y dicha escala existe una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.02, lo que significa que entre el estrés y la escala de despersonalización hay una relación del 2%.

Finalmente, entre el nivel de estrés y la escala de insatisfacción de logro existe un coeficiente de correlación de 0.32, de acuerdo con la prueba “r” de Pearson. Esto denota que, entre el estrés y la escala mencionada, existe una correlación positiva media.

El resultado de la varianza de factores comunes fue de 0.10, lo que significa que entre el estrés y la escala de insatisfacción de logro hay una relación del 10%.

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

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

CONCLUSIONES

Como conclusiones relevantes, se puede hablar en torno al logro de los objetivos del presente estudio.

Los objetivos particulares de carácter teórico, referidos a la conceptualización, enfoques conceptuales, causas y consecuencias de la variable estrés, fueron alcanzados en la descripción y análisis efectuados en el capítulo teórico número uno, denominado precisamente el estrés.

Los propósitos particulares de índole teórica, planteados en relación con la segunda variable de la presente indagación, es decir, a los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, fueron presentados en el capítulo número dos, cuyo título es desgaste ocupacional. En tal capítulo se exponen tanto las aproximaciones teóricas referidas a tal fenómeno, como los principales aspectos del tipo psicológico que el investigador tiene la obligación de conocer.

El objetivo particular de carácter empírico número siete, que plantea medir el nivel de estrés en los trabajadores de la Empresa SONELI Perfumería, se alcanzó con la administración del test psicométrico denominado AMAS-A, a la muestra descrita en el apartado referido anteriormente.

Se puede afirmar, aunado a lo anterior, que el objetivo de campo número ocho, referido a la cuantificación del nivel que presentan los indicadores psicológicos de desgaste ocupacional, también fue alcanzado como producto de la aplicación de la prueba psicológica denominada EDO, a la muestra mencionada.

La consecución del objetivo general del estudio, el cual plantea determinar la relación del nivel de estrés y el desgaste ocupacional en los trabajadores de la Empresa SONELI Perfumería, fue exitosa, gracias al logro de los objetivos particulares ya enunciados.

Como hallazgos fundamentales del presente estudio se pueden mencionar los siguientes:

En cuanto a los niveles de estrés se encontró que no existen porcentajes preocupantes de sujetos con niveles altos de estrés. Asimismo, en los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, se encontraron puntajes dentro de los rangos normales.

Finalmente se puede corroborar la hipótesis nula, para las escalas de agotamiento y despersonalización, la cual afirma que el nivel de estrés no se relaciona significativamente con el desgaste ocupacional en los trabajadores de la Empresa SONELI Perfumería.

En contraparte, se corroboró la hipótesis de trabajo para la escala de insatisfacción de logro, es decir, se demostró la relación significativa entre el nivel de estrés y esta escala.

BIBLIOGRAFÍA

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

Colombo, Daniel; Muruaga, Mónica (2006)
Preparados, listos, ¡out!
Editorial Norma. Buenos Aires.

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

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

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

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar.
(2014)
Metodología de la investigación.
Editorial McGraw-Hill. México.

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

Kreitner, Robert; Kinicki, Angelo. (1997)
Comportamiento de las organizaciones.
Editorial McGraw-Hill. España.

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

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

Martínez Bravo, Mauricio. (2011)
Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores de enfermería del Hospital General de Uruapan.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A. C.
Uruapan, Michoacán, México.

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

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

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

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

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

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

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

Trianes, Victoria. (2002)
Niños con estrés: cómo evitarlo, cómo tratarlo.
Editorial Narcea. México.

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

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

MESOGRAFÍA

Granda Carazas, Eloy. (2006)

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

Recuperado de

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

Moriana Elvira, Juan Antonio; Herruzo Cabrera, Javier. (2004)

“Estrés y burnout en profesores”.

Recuperado de

http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.

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

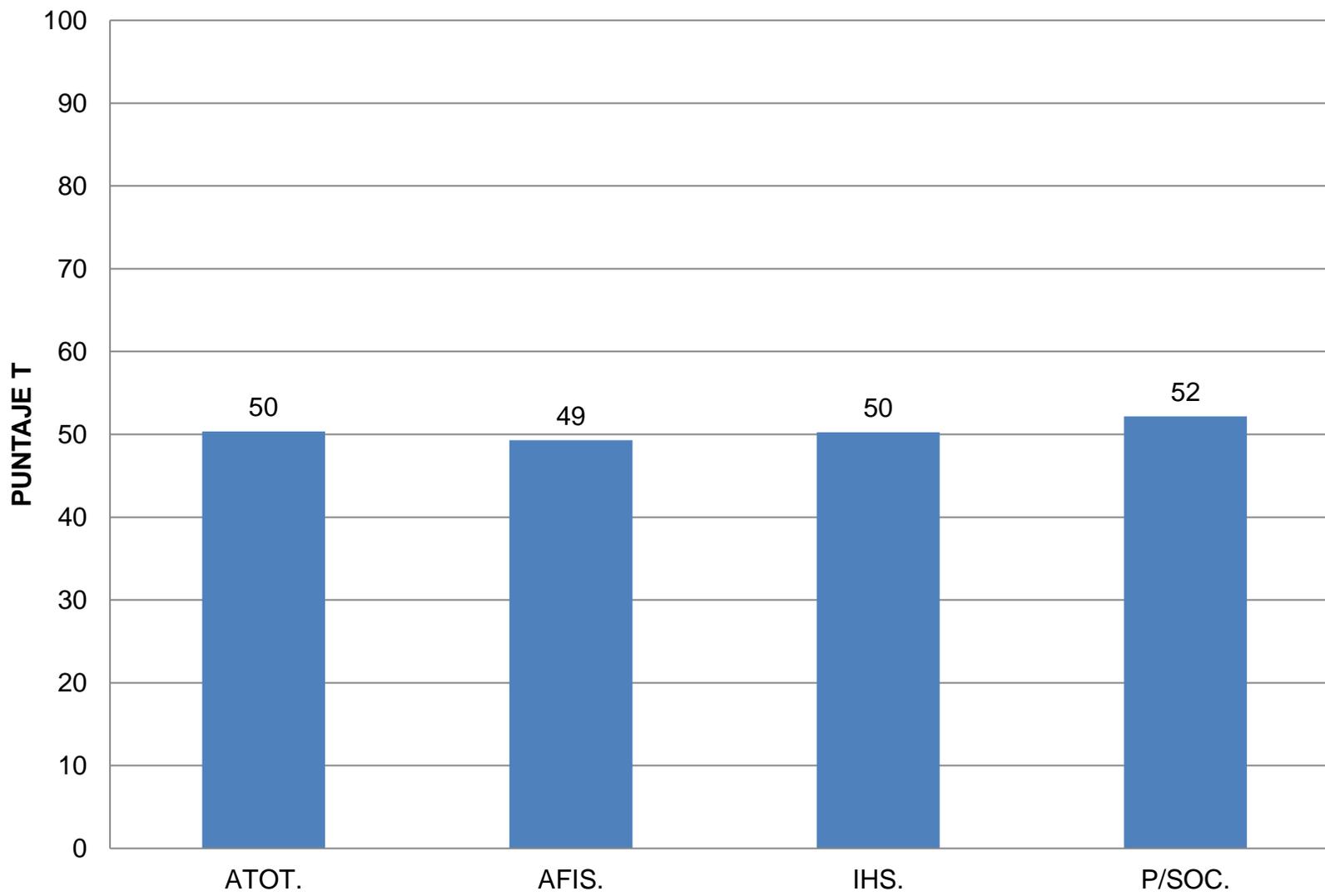
“Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social”.

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

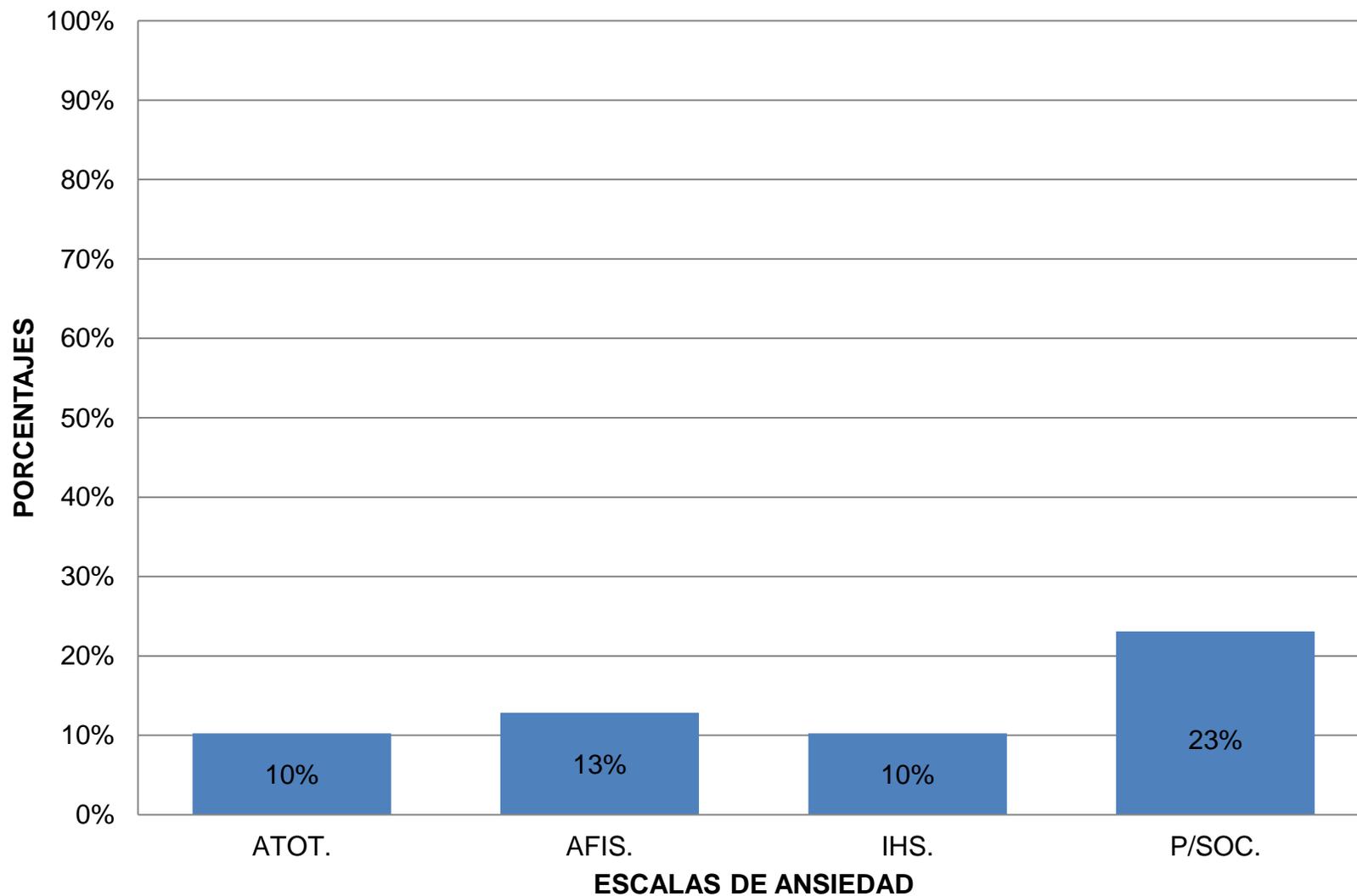
Universidad de Oviedo, España.

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

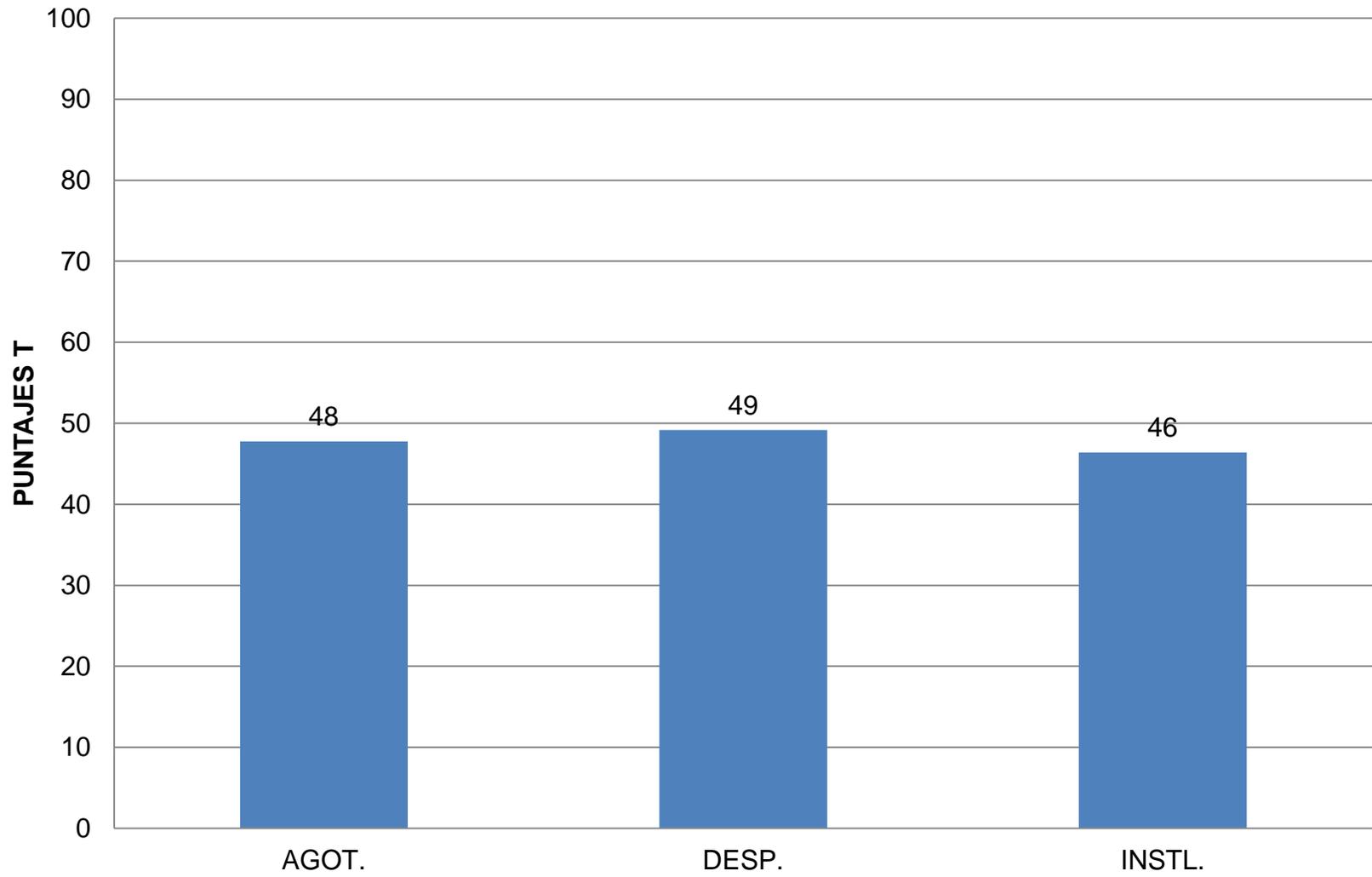
ANEXO 1
MEDIA ARITMÉTICA DE LAS ESCALAS DE ANSIEDAD



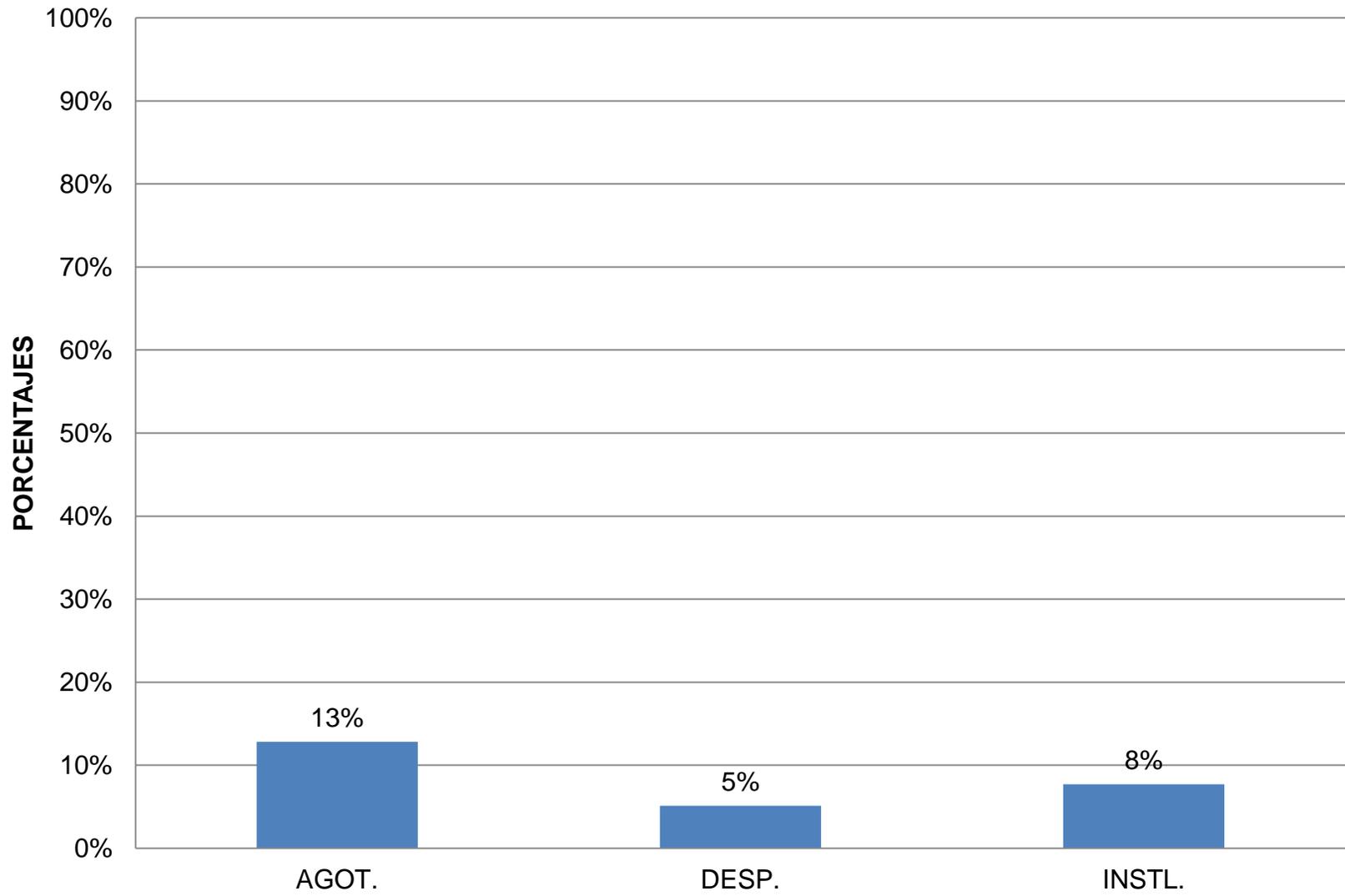
ANEXO 2
PORCENTAJES DE PUNTAJES ALTOS DE ANSIEDAD



ANEXO 3
MEDIA ARITMÉTICA DE LAS ESCALAS DE INDICADORES DEL
DESGASTE OCUPACIONAL



ANEXO 4
PORCENTAJES DE PUNTAJES ALTOS DEL DESGASTE OCUPACIONAL



ANEXO 5
CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE ESTRÉS Y LOS INDICADORES PSICOLÓGICOS DEL DESGASTE OCUPACIONAL

