



**UNIVERSIDAD
DON VASCO**

UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

INCORPORACIÓN NO. 8727-25 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS Y EL DESGASTE
OCUPACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA TIENDA DE
AUTOSERVICIO EN MORELIA MICHOACÁN**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Nayeli Lizeth Montelongo Mier

Asesor: Lic. Héctor Raúl Zalapa Ríos.

Uruapan, Michoacán. 22 de Mayo de 2014.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

Introducción.

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

Capítulo 1. El estrés.

1.1. Antecedentes históricos del estrés	10
1.2. Tres enfoques teóricos del estrés	13
1.2.1. Estrés como estímulo.	14
1.2.2. Estrés como respuesta.	15
1.2.3. Estrés como relación persona-entorno (enfoque interaccionista)	18
1.3 Los estresores.	19
1.3.1. Estresores psicosociales: cambios mayores, menores y cotidianos.	20
1.3.2. Estresores biogénicos	23
1.3.3. Estresores en el ámbito laboral	24
1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés	27
1.5. Los moduladores del estrés.	29

1.5.1. El control percibido.	29
1.5.2. El apoyo social.	31
1.5.3. El tipo de personalidad: A/B	32
1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos	34
1.6. Los efectos negativos del estrés	35

Capítulo 2. Desgaste ocupacional (*Burnout*).

2.1. Marco conceptual.	38
2.1.1. Antecedentes históricos del concepto	38
2.1.2. Perspectivas teóricas.	40
2.1.3. Definiciones	41
2.2. Componentes del desgaste ocupacional	43
2.3. Factores desencadenantes.	44
2.4. Estrategias de afrontamiento	46
2.5. Medición del <i>burnout</i>	49
2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral	51
2.7. Calidad de vida en el trabajo.	56
2.8. Estrés y desgaste ocupacional.	57

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1. Descripción metodológica.	60
3.1.1. Enfoque cuantitativo.	60
3.1.2. Investigación no experimental.	62

3.1.3. Diseño transversal.	62
3.1.4. Alcance correlacional.	63
3.1.5. Técnicas de recolección de datos.	64
3.2 Población y muestra.	67
3.2.1. Descripción de la población	67
3.2.2. Descripción del tipo de muestreo.. . . .	67
3.3. Descripción del proceso de investigación.	68
3.4. Análisis e interpretación de resultados.	70
3.4.1. El estrés	70
3.4.2. Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional	73
3.4.3. Descripción de la correlación entre el estrés y los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional	75
Conclusiones.	79
Bibliografía	81
Mesografía	82
Anexos.	84

INTRODUCCIÓN

La presente investigación versa sobre el estrés y los indicadores del desgaste ocupacional. Como primeros asuntos, se explicarán algunos de los estudios que han existido sobre estas variables, los objetivos que se buscó lograr al realizar la indagación, así como las pruebas que se utilizaron, entre otros aspectos más.

Antecedentes.

El término de estrés comenzó a utilizarse en el campo de la física de los materiales para referirse a la fuerza que actúa sobre los objetos. Seyle (citado por Palmero y cols.; 2002) adopta este término como la respuesta inespecífica del organismo ante las exigencias. En este sentido, el estrés no se refiere a una condición o influencia externa, sino a las consecuencias de estas en los organismos.

Durante los años recientes se han realizado investigaciones acerca del estrés y la relación que existe con el desgaste ocupacional, no solo al nivel nacional, sino en otros países, como es la siguiente investigación denominada: “Relación entre estrés laboral, *burnout* y síntomas psicopatológicos en los servicios de urgencia extrahospitalaria del área 9 de Madrid”, por Bernaldo y Labrador en el año de 2008, con los trabajadores de los servicios de urgencias extrahospitalarias como los médicos, personal de enfermería y celadores. Los instrumentos de evaluación

aplicados son: el Inventario de Estresores Laborales para Enfermería, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de 90 Síntomas, Revisado. Se observaron altas correlaciones significativas entre el estrés laboral, *burnout* y síntomas psicopatológicos. Los médicos profesionales que presentan mayor frecuencia de correlación y más elevada.

Por otra parte, en el 2011 se realizó una investigación sobre el desgaste ocupacional y su relación con el estrés en trabajadores de la empresa Gas Nieto en Uruapan, Michoacán, por Luna. Para medir el estrés se utilizó el Perfil de Estrés de Nowack y la Escala de Desgaste Ocupacional, que se aplicaron de manera colectiva a pequeños grupos. Una vez administradas las pruebas, se realizó el análisis de la información que estas arrojaron, lo cual indicó que no existe correlación significativa entre los niveles de estrés y desgaste ocupacional en esta población.

De igual manera, en el 2011 se realizó una investigación de relación entre el estrés y el desgaste ocupacional en los oficiales de la Dirección de Seguridad Pública de Uruapan, Michoacán, por Rivera, con los elementos de la Seguridad Pública del Municipio de Uruapan que tuvieran cuatro o más años de antigüedad laboral. Se hizo la aplicación de las pruebas psicométricas: Escala de Desgaste Ocupacional y el Perfil de Estrés, encontrando resultados de correlación entre la despersonalización y el estrés, también se corroboró que el agotamiento e insatisfacción no tiene una correlación significativa con el estrés.

En la tienda de autoservicio Mega Comercial Mexicana, S.A. de C.V., de la ciudad de Morelia, Michoacán, que cuenta con 153 trabajadores, se han observado niveles inusuales de estrés e indicadores del desgaste ocupacional, debido a las largas jornadas de trabajo, relaciones difíciles de los clientes y con su mismo equipo de trabajo. Debido a esto, es importante realizar una investigación que profundice en estos dos fenómenos y la relación que tienen con los empleados de esta tienda.

Planteamiento del problema.

De acuerdo con diversos autores, el estrés hoy en día es una problemática a la que se está prestando una atención creciente. Hay muchos agentes estresantes en toda persona, derivados de la familia, los estudios y el trabajo, el cual es un lugar donde la persona pasa la mayor parte de su día.

Las empresas transnacionales esperan que sus trabajadores tengan el mejor desempeño y una productividad favorable, sin embargo, no se enfocan en el bienestar del empleado y en ocasiones pareciera que están con cierto grado de desgaste ocupacional por carecer de horario fijo, contar con un número de horas muy alto, tener una paga muy escasa y un contexto social muy exigente, como han observado las autoridades de la tienda de autoservicio Mega Comercial Mexicana.

Lo anterior lleva a investigar cuál es el factor que está influyendo en ellos. Se llega a suponer que uno de esos factores puede ser el estrés que llegan a tener los

trabajadores al finalizar una jornada de trabajo pesada o, simplemente, sus labores diarias, ya puede ser que se deba a los pocos días de descanso, el exceso de trabajo o la poca motivación que tienen al realizar sus labores.

Sin embargo en esta tienda de autoservicio no se ha indagado lo suficiente sobre dichos fenómenos, por lo cual se enuncia el siguiente problema de investigación.

¿Existe relación significativa entre el estrés y los indicadores del desgaste ocupacional que presentan los empleados de la tienda Mega Comercial Mexicana de Morelia Michoacán?

Objetivos

Para conservar el carácter científico del presente trabajo y aprovechar de la mejor manera los recursos materiales y humanos disponibles, se estructuraron los lineamientos que enseguida se presentan.

Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los empleados de la tienda Mega Comercial Mexicana, de Morelia, Michoacán.

Objetivos particulares

1. Definir el concepto de estrés.
2. Conocer los factores que influyen en la presencia del estrés.
3. Analizar las principales aportaciones teóricas referentes al estrés.
4. Explicar los indicadores principales del desgaste ocupacional.
5. Describir los factores que influyen en la presencia del desgaste ocupacional.
6. Medir el nivel de estrés que poseen los empleados de la tienda Mega Comercial Mexicana, de Morelia, Michoacán.
7. Evaluar el nivel de desgaste ocupacional que poseen los empleados de la tienda Mega Comercial Mexicana.

Hipótesis

“Las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables” (Hernández y cols.; 2010: 104), lo cual lleva a tener, para el presente estudio, las siguientes.

Hipótesis de trabajo.

El nivel de estrés que presentan los trabajadores de la tienda Mega Comercial Mexicana, S.A. de C.V. de Morelia Michoacán, tiene una relación estadísticamente

significativa con los indicadores de desgaste ocupacional que presentan los mismos sujetos.

Hipótesis nula.

El nivel de estrés que presentan los trabajadores de la tienda Mega Comercial Mexicana de Morelia Michoacán no tiene una relación estadísticamente significativa con los indicadores de desgaste ocupacional que presentan los mismos sujetos.

Operacionalización de las variables.

Se tomó como indicador de la presencia de la variable estrés, el puntaje normalizado que arrojó la administración del test psicométrico denominado Escala de ansiedad manifiesta en adultos (AMAS), diseñada por Reynolds y cols. (2007). Esta prueba psicométrica posee los estándares de validez y confiabilidad exigidas por la comunidad científica de la psicología.

Por otra parte, se tomó como indicador de la presencia de indicadores del desgaste ocupacional, el puntaje normalizado que arrojó la administración del test Psicométrico denominado Escala de desgaste ocupacional (EDO), estructurada por Uribe (2010), la cual mide el desgaste ocupacional en tres escalas: agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro. Los resultados se presentan en puntaje T. Al igual que la prueba anterior, esta cuenta con los parámetros metodológicos exigidos en esta clase de instrumentos.

Justificación.

La presente investigación beneficiará directamente a la tienda departamental Mega Comercial Mexicana, porque no se ha realizado una investigación sobre el estado de estrés y si eso tiene un impacto en el desgaste ocupacional. Los resultados que se obtenidos serán informados a la institución para que a partir de ellos, se planteen estrategias para disminuir los niveles de estrés o bien, un proyecto donde se trabaje con el desgaste ocupacional, con el fin de le los empleados realicen sus labores diarias de una manera eficaz y con una motivación adecuada.

Por otra parte, se beneficiarán los empleados al recibir una valoración del nivel de estrés, y del grado en que manifiestan el desgaste ocupacional, para que los jefes de departamento y los directores generales, tengan conciencia de la presencia de las variables en sus empleados, con lo cual podrán ofrecerles algún tipo de apoyo.

A la psicología se aportarán evidencias de campo en relación con el estrés y desgaste ocupacional, en un escenario específico, por medio de la información teórica y empírica pertinente, ya que son temas más habituales en las conductas de los trabajadores.

La investigación se relaciona directamente con el campo de acción de la psicología, porque son fenómenos actuales que los psicólogos conocen, por lo que pueden dar aportaciones y soluciones importantes.

Marco de referencia.

Se realizó esta investigación en la tienda de autoservicio Mega Comercial Mexicana, la cual está ubicada en Morelia, Michoacán, en la calle Artilleros de 1894 #1500. Dicho establecimiento cuenta con los siguientes departamentos: Cajas, Deportes, Salchichonería/Lácteos, Abarrotes, Farmacia/Perfumería, Intendencia, Panadería/Tortillería, Cocina/Café, Ropa/Muebles/Hogar, Juguetería/Ferretería, Electrónica, Seguridad, Frutas/Carnes y Display (presentación).

Asimismo, cuenta con oficinas para recibo de mercancía, caja general, gerencia, recursos humanos, personal y sala de juntas.

La misión de esta tienda es ser la tienda de autoservicio preferida por el consumidor, que entregue altos rendimientos a sus inversionistas; significar un cliente honesto y respetuoso para sus proveedores y representar una de las mejores ofertas laborables del país.

Su visión es ser la cadena de tiendas de autoservicio con total cobertura nacional, que ofrezca al mercado la mejor opción de compra por su relación entre precio, trato y calidad.

Su filosofía es que las actividades contribuyan al progreso de México, así como a los integrantes de la empresa, que obtengan los beneficios que de ella esperan en un ambiente de cordialidad, y armonía; a los clientes proporcionar los mejores servicios y mercancía.

La tienda cuenta con un total de 153 trabajadores, incluyendo a gerentes, subgerentes y jefes de departamento, los cuales comentaron que se observaban altos niveles de estrés, especialmente en cajeras y en el nivel operativo, al recibir mercancía o al realizar inventarios.

CAPÍTULO 1

EL ESTRÉS

En este capítulo se presentan los aspectos concernientes al estrés, empezando con sus antecedentes históricos, su origen, autores principales y enfoques teóricos. Así también los estresores psicosociales, biogénicos y laborales; sus moduladores, dependiendo del contexto y del tipo de personalidad, ya sea A o B; finalmente, los efectos negativos que causa el estrés.

1.1. Antecedentes históricos del estrés

Varios autores hacen mención que el estrés está considerado como uno de los problemas de salud más frecuentes en la sociedad actual.

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

En el siglo XVIII, Robert Hooke pensaba en cómo diseñar puentes resistentes a cargas, para que les fuera posible resistir los fuertes vientos y terremotos, entre otras vicisitudes más. El estrés se convirtió en el término para definir una exigencia del entorno sobre un sistema biológico, social o psicológico, que sería análoga a la carga

que un puente podría soportar. Robert Hooke se interesó en los metales y especialmente en sus características. Por ejemplo: el hierro es suave, flexible y fácil de trabajar, se rompe pero jamás se dobla; el hierro fundido es lo contrario: duro, pero quebradizo. Así que se tuvo que decidir qué tipo de metal se tendría que utilizar para el tipo de carga que se tiene que soportar.

En la psicología, se puede ver de forma análoga que la capacidad que los metales tienen para soportar la carga, es como la capacidad que tienen las personas para soportar el estrés (Lazarus y Lazarus; 2000).

Asimismo, Claude Bernard demostró que la naturaleza provee genéticamente a los seres vivos de mecanismos para enfrentar las contingencias del ambiente externo; descubrió que cualquier cambio en el ambiente externo puede perturbar al organismo; menciona que los seres vivos suelen tener un equilibrio de su medio ambiente interno, aunque el externo se modifique (referido por Sánchez; 2007).

Estos principios fueron ampliados más adelante por Walter Bradford Cannon, quien bautizó al “estado dinámico” con el nombre de homeostasis, y demostró que el cuerpo se podía adaptar para enfrentarse a peligros externos importantes. Descubrió que cuando una persona experimenta miedo o se enfrenta a una emergencia, la agresión provoca estimulación en el sistema nervioso central y descarga adrenalina, que a su vez provoca modificaciones cardiovasculares que preparan al cuerpo para la defensa.

Este mismo autor planteó que los eventos inesperados provocan emociones, que pueden desencadenar una respuesta del tipo de “ataque o fuga”, lo cual permitió identificar la relación entre lo psicológico y lo biológico.

Hans Selye (citado por Sánchez; 2007) llamó “Síndrome general de adaptación” a la reacción inespecífica, fisiológica, adaptativa frente a cualquier impacto ejercido sobre el organismo, por una amplia gama de estímulos heterogéneos que provocan variaciones endocrinas. Él identificó este síndrome en pacientes que presentaban pérdida de apetito, reducción de la fuerza muscular, elevación de la presión arterial y carencia de iniciativa, esto lo ejemplifica en el ciclo de la vida del salmón.

Durante la Primera Guerra Mundial, las crisis emocionales se explicaban desde una perspectiva neurológica en lugar de psicológica. Eran atribuidas a la “conmoción por proyectiles” lo que implicaba una vaga idea de que la presión producida por el ruido de los proyectiles que estallaban, podía producir daños al cerebro. Fue en la Segunda Guerra mundial donde surgió el interés por el estrés, ya que muchas veces los soldados se desmoronaban emocionalmente, se escondían del enemigo y no disparaban las armas durante en el combate militar; ante ello, las autoridades empezaron a preocuparse por dicho fenómeno y querían saber cómo seleccionar a los hombres más resistentes al estrés.

Después de la Segunda Guerra mundial, resultó evidente que el estrés también era aplicado en situaciones de la vida cotidiana y estas experiencias, como el combate militar, podían ocasionar aflicciones y disfunciones psicológicas.

1.2. Tres enfoques teóricos del estrés.

Los tres enfoques teóricos que se han presentado actualmente en el estudio del estrés son:

- 1) El estrés como respuesta: aquí los investigadores se centraron en el estrés como respuesta a unos estímulos, como podrían ser una situación o el ambiente por ejemplo: los turnos laborales y entornos perjudiciales. La reacción puede ser fisiológica, psicológica o conductual.
- 2) El estrés como estímulo: los investigadores señalan que el estrés es un fenómeno externo al individuo, sin tener en cuenta las experiencias o la percepción del individuo. Es decir, que algo ocurre en el entorno y lo desbalancea.
- 3) El estrés como proceso interactivo persona – entorno: los individuos perciben situaciones que les imponen y su modo de reacción ante ellas, por lo tanto, refleja una falta de cohesión entre el individuo y su entorno, sus antecedentes y estímulos, es un enfoque del tipo estímulo – respuesta (Fisher, referido por Travers y Cooper; 1997).

Las perspectivas antes descritas se explican en los apartados siguientes con mayor detalle.

1.2.1 Estrés como estímulo.

Hipócrates consideraba que el entorno marcaba las características de la salud y de la enfermedad. Las características ambientales son las situaciones estresantes que provocan cambios en la persona. Se asume que existen estímulos potencialmente estresantes como: presiones ambientales (ruido, temperatura), sociales (racismo), económicas (pobrezas), físicas (discapacidad), psicológicas (depresión) y desastres naturales (inundaciones, sismos) (Holmes y Rahe, citados por Sánchez; 2007).

Se puede medir la toxicidad de cada estímulo; por otra parte, cada persona tiene posee un nivel de tolerancia que es superable y que este al elevarse, puede provocarle unos daños temporales o permanentes (Sánchez; 2007).

Seyle (citado por Sánchez; 2007) propuso que no es conveniente asumir el término de estrés como algo negativo únicamente, ya que es posible considerarlo como un estimulante. Este autor divide el estrés en positivo (eustrés), el cual motiva el crecimiento, el desarrollo y el cambio; y el negativo (distrés), es el tipo de estrés indeseable, incontrolable y posiblemente dañino. De manera global, se describen cuatro modalidades de estrés que puede experimentar el individuo: exceso de estrés (hiperestrés); defecto de estrés (hipoestrés); estrés negativo (distrés) y estrés favorable (eustrés).

1.2.2. Estrés como respuesta.

El estrés como respuesta es la reacción ante un estímulo amenazador como lo sugiere Fisher, “se puede deducir que una persona se ha visto expuesta a condiciones estresantes si manifiesta indicios de tensión” (citado por Travers y Cooper; 1997: 29). Este modelo de estrés tiene como importancia la manifestación de sí mismo y las respuestas frente al estrés, las cuales se pueden dar en tres espacios: el psicológico, el fisiológico y el conductual.

Los niveles de estrés parecen ser un beneficio psicológico, ya que dicha característica da interés a la vida, activa el sentido de alerta, ayuda a pensar más rápido, a trabajar de modo más intenso y alienta a sentirse útiles y apreciados. Sin embargo, cuando el estrés va más allá de los niveles óptimos, causa agotamiento, deteriora el desempeño y bajan los propósitos personales (Fontana; 1992).

Selye denomina a la respuesta que se da ante un cambio: “Síndrome General de Adaptación”, el cual se desarrolla en tres fases: alarma, resistencia y agotamiento.

Durante la reacción de alarma, el autor indica que en la primera exposición a un estresor, la resistencia fisiológica en realidad disminuye un poco, mientras el organismo reúne fuerzas para la resistencia. La etapa de resistencia depende mucho de la fuerza del individuo, pero si se obliga a continuar demasiado, entonces la fase de agotamiento se presenta invariablemente (Fontana; 1992).

La fase de agotamiento tiene tres áreas: cognitiva, emocional y conductual:

En el área cognitiva existen las siguientes características:

- Decremento de atención y concentración.
- Aumenta la distractibilidad (se pierde el seguimiento de lo que se está pensando o diciendo).
- Se va deteriorando la memoria a corto o mediano plazo (disminuye el recuerdo y el reconocimiento, aun de circunstancias familiares).
- La velocidad de respuesta es impredecible.
- Los errores de tareas son constantes.
- La deficiente planeación a largo plazo (las personas no pueden evaluar con precisión las condiciones existentes ni ver sus consecuencias).

En la etapa emocional se puede percibir:

- Aumento en la tensión física y psicológica (disminuye la capacidad para relajar los músculos, sentirse bien, detener las preocupaciones y la ansiedad).
- Aumento de la hipocondría (enfermedades imaginarias se agregan a los malestares reales causados por el estrés).
- Aparecen cambios en los rasgos de personalidad (se agudizan deficiencias personales que ya se tenían).

- Debilitamiento de las restricciones morales y emocionales (se debilitan los códigos de conducta y el control de los impulsos sexuales).
- Pérdida de autoestima, aparecen la depresión y la impotencia.

En el área conductual puede presentarse:

- Problemas del habla (tartamudez).
- Disminución por los intereses y el entusiasmo (no realizan tareas que antes disfrutaban).
- Aumento de ausentismo.
- Aumento en el consumo de drogas.
- Bajo niveles de energía.
- Pérdida de sueño.
- Las responsabilidades se depositan en los demás.
- Pueden hacer amenazas de suicidio (emplean frases como “acabar con todo” o “es inútil continuar” (Fontana; 1992).

1.2.3. Estrés como relación persona – entorno.

Pearlin y otros (citados por Travers y Cooper; 1997: 32) sugirieron que “el estrés no es un suceso, sino un proceso complejo, variado y desafiante al nivel intelectual”.

El estrés constituye un grado de adaptación entre la persona y el entorno, es decir el ambiente no es estresante sino la relación entre la persona y este, se puede dar lugar a una experiencia estresante cuando los estímulos que la generan, superan la capacidad que el individuo tiene para resistirlos. Para controlar las experiencias estresantes, el individuo deberá aprender a reaccionar frente a una situación concreta, con el fin de que logre alcanzar su estadio de adaptación ante el entorno (Travers y Cooper; 1997).

La cognición influye en la persona en el hecho de experimentar o no una situación estresante. El estrés no es solo un estímulo ambiental, sino un concepto dinámico y relacional, donde hay una interacción entre persona y entorno y está mediada por un conjunto de procesos cognitivos, los más importantes son:

- Valoración cognitiva: la percepción subjetiva que conduce a la experiencia.
- Experiencia: dependerá de sus situaciones pasadas, su interacción anterior con ellas, su aprendizaje, los éxitos o fracasos.
- Exigencia: las necesidades del individuo, sus deseos y su nivel de estimulación inmediata.
- Influencia interpersonal: en este sentido interviene la presencia o ausencia de otras personas y las conductas de respuesta y superación; este factor puede ser tanto positivo como perjudicial.
- Un estado de desequilibrio: se tiene una falta de armonía entre la exigencia y la capacidad percibida de superar esa demanda.

Los efectos mencionados anteriormente variarán de un individuo a otro: dependiendo su nivel de estrés, puede que no presenten todas las características, incluso en personas extremadamente estresadas (Travers y Cooper; 1997).

1.3. Los estresores.

Para Lazarus y Folkman (referidos por Palmero y cols.; 2002), el estrés es una relación particular entre la persona y el entorno, que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos, y que pone en peligro su bienestar. El estrés generalmente lo provocan acontecimientos que implican un cambio en la rutina de la persona, generando nuevas condiciones y necesidades; no importa si es un contexto positivo o negativo, ambos son denominados estresores, incluyendo los cambios imaginarios, que comúnmente se les conoce como preocupaciones, por ejemplo: el pensar si será suficiente el dinero para pagar la renta de la casa, es estrés; el pensar si darán un aumento de sueldo, también es estrés, aunque sea un cambio positivo.

Lazarus y Cohen (citados por Palmero y cols.; 2002) hablan de tres tipos de acontecimientos estresantes o estresores psicosociales, los cuales pueden ser:

- Los cambios mayores o estresores únicos: se refieren a las modificaciones dramáticas en el entorno de la persona y que afectan a un gran número de individuos.
- Los cambios menores o estresores múltiples: solamente afectan a una persona o a un pequeño grupo.
- Los estresores cotidianos o microestresores: se refiere al conjunto de molestias, imprevistos y alteraciones en las pequeñas rutinas cotidianas.

Enseguida se explica cada clase de estresor, para su mayor comprensión.

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

Principalmente existen los cambios mayores, que son aquellos de índole drástica en la vida de las personas, como: la participación en guerras, ser víctimas de violencia, cambios importantes de salud, migración, catástrofes de origen natural entre otros; en general, las situaciones altamente traumáticas.

La característica prioritaria de este tipo de cambios o estresores, es que tienen la capacidad para afectar a una gran cantidad de individuos, aunque en ocasiones únicamente perturben a una o pocas personas; pueden ser sucesos rápidos o de larga duración, son de impacto traumático y sus secuelas perduran mucho tiempo (Palmero y cols.; 2002).

En segundo lugar están los cambios menores, los cuales son acontecimientos vitales estresantes que están fuera del control del individuo, tales como la muerte de un ser querido, el caso de un divorcio, una enfermedad incapacitante, tener un hijo, entre otros. Las principales fuentes desencadenantes de estrés se corresponden con cambios en:

- La paternidad: ser padre o madre, relaciones difíciles con los hijos o la enfermedad de uno de ellos.
- Relaciones interpersonales: interacción con amigos, vecinos, socios, compañeros de trabajo, relaciones difíciles con los jefes.
- El ámbito laboral: incluye el trabajo, como estar jubilado o en huelga; el tener problemas escolares, así como también las tareas del hogar.
- El propio desarrollo biológico: se refiere al proceso evolutivo de las personas, como entrar en la pubertad, el cambio al estado adulto, la menopausia, entre otras situaciones.

Por último, están los estresores cotidianos o microestresores, los cuales incluyen las condiciones que irritan o perturban en un momento, como discutir con la pareja, estar con un fumador desconsiderado, entre otras. Estos estresores son menos dramáticos que los cambios mayores y pueden implicar:

- Un cambio en la situación ambiental cotidiana de casa o de trabajo.
- Ausencia o disminución de habilidades o conocimientos para afrontar la situación.

Por ejemplo, enfrentarse a: tránsito lento, pérdida de llaves o de teléfono, demoras en citas o compromiso, desacuerdos con personas estimadas o del trabajo, descompostura del automóvil o la incertidumbre con respecto a la calificación de una asignatura.

Básicamente se pueden identificar dos tipos de microestresores:

- Las contrariedades, son todas aquellas situaciones que causan malestar y se clasifican en: problemas prácticos, por ejemplo, la ruptura de un objeto o estancarse en el tráfico; sucesos fortuitos, como los fenómenos meteorológicos; problemas sociales, como tener problemas familiares.
- Las satisfacciones: que se refieren a experiencias y emociones positivas, que contrarrestan los efectos de las decepciones (Palmero y cols.; 2002).

Como cierre de este subapartado, conviene considerar que los estresores también pueden generar eustrés, o estrés positivo, y pueden presentarse en el contexto laboral. “La vida es una serie de respuestas de adaptación a las situaciones externas. Vivir es hacer frente al estrés, pero aunque muchos estresores resultan en distrés, muchos otros pueden también producir eustrés” (Ivancevich y Matteson; 1985: 248).

1.3.2. Estresores biogénicos.

Everly (retomado por Palmero y cols.; 2002) plantea que los estresores son sucesos medioambientales reales o imaginarios, que configuran las condiciones para movilizar la respuesta de estrés, sin embargo, estos estresores no son los únicos que existen ya que están los denominados biogénicos, que actúan directamente en los núcleos activadores neurológicos y afectivos. Este tipo de estrés actúa de manera normal y hormonal.

Algunos ejemplos de los estresores biogénicos son:

- Cambios hormonales del organismo: pubertad e inicio de ciclo menstrual (presencia de estrógenos y progesterona); el post-parto o aborto y el climaterio.
- Ingestión de nicotina, cafeína, anfetaminas y alcohol entre otras sustancias.
- Reacción a factores físicos como un extremo calor, frío o algún tipo de dolor.
- El estrés alérgico ya que requiere una gran cantidad de cambios de energía por parte del sistema inmunológico para poder atacar contra aquello que el cuerpo considera peligroso.

1.3.3. Estresores en el ámbito laboral.

Cuando se habla de estresores, se indica que son elementos individuales, es decir, resulta de suma importancia la forma en que afecta el estresor como individuo.

Los miembros de una organización generalmente se encuentran con situaciones, personas y sucesos que son estresores para el individuo y que están directamente relacionados con el papel que desempeñan o las tareas con las que tienen que cumplir en la organización.

Existen algunos principales tipos de estresores, el primero, de nivel individual, es el rol conflictivo, el cual surge mediante una situación en la que dos o más presiones de rol constituyen problema. Los conflictos de rol están presentes siempre que el cumplimiento de ciertas labores dificulte o imposibilite el cumplimiento de otras labores.

Algunos roles en conflicto se denominan como objetivos, que son cuando dos o más personas están dando órdenes contradictorias al empleado; otro tipo de rol en conflicto es el de naturaleza subjetiva, que proviene de los requisitos formales que pide la organización a los individuos y contraviene los deseos, metas o valores individuales. Por ejemplo es cuando le piden al vendedor que ofrezca y venda un producto a su cliente, aunque no lo necesite, el vendedor puede sentir que está en una situación inmoral, lo cual le haría experimentar un rol conflictivo subjetivo.

Una de las consecuencias de los roles conflictivos, particularmente los objetivos, tienden a perturbar el logro de las metas organizacionales y a ser dañinas para el trabajador, ya que llega a presentar una disminución de la satisfacción en el trabajo (Ivancevich y Matteson; 1985).

Kahn y colaboradores (citados por Ivancevich y Matteson; 1985) encontraron que no solamente los conflictos producían insatisfacción en el trabajo, sino que también entre más autoridad tenga el individuo que envía el mensaje conflictivo, mayor es la insatisfacción del empleado.

Otras investigaciones han relacionado los roles de conflicto con enfermedades cardíacas, alta presión sanguínea, altos índices de colesterol y obesidad. Así como también los han asociado con cambios fisiológicos que tienen costos personales y organizacionales; otras dificultades llegan a ser la disminución de la calidad de las decisiones tomadas o la reducción de la creatividad. El papel conflictivo puede estar asociado a la rotación de personal y ausentismo ya que si se recuerda, el estrés responde de dos maneras, que son huir o atacar, por lo tanto, el ausentismo o la rotación de personal pueden llegar a ser intentos de huida.

El segundo tipo de estresor es la ambigüedad del rol, que es la falta de claridad sobre el papel que se va a desempeñar, los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades; la mayoría de las personas han experimentado la ambigüedad del rol al presentarse en su primer trabajo, al experimentar un ascenso, una transferencia, un nuevo jefe, compañía o estructura jerárquica, entre otras situaciones más que provoquen un estado de ambigüedad (Ivancevich y Matteson; 1985)

Kahn (citado por Ivancevich y Matteson; 1985) descubrió que los hombres que experimentaban ambigüedad de rol, reportaron más insatisfacción con su trabajo, una mayor tensión y bajos niveles de confianza. Más recientemente, se ha vinculado la

ambigüedad con el estado de depresión, una reducción en la autoestima, disminución en la satisfacción con la vida, niveles más bajos de motivación en el trabajo e intenciones de abandonarlo.

El tercer estresor es la sobrecarga de trabajo, que la mayoría de los trabajadores han experimentado en algún momento, sobre todo cuando el individuo no está en condiciones de manejar cierto volumen de tareas.

El cuarto estresor es la responsabilización por otros, cualquier tipo de responsabilidad llega a ser un estresor para un individuo, ya sea por objetos o por personas, aunque se han hecho pruebas donde sostienen la conclusión de que la responsabilidad por gente es un estresor mucho más potente que la responsabilidad por objetos (Ivancevich y Matteson; 1985).

En quinto lugar se encuentran los estresores relativos al desarrollo de la carrera, ya que la profesión puede ser un estresor cuando es fuente de preocupación o frustración para el sujeto, esto sucede cuando el empleado experimenta inseguridad en su trabajo, sea real o imaginaria, y percibe que no hay correspondencia entre su carrera y sus logros obtenidos, así como en sus ascensos. Este estresor es más potente en los sujetos que tienen entre 40 y 50 años, ya que suelen empezar a dudar acerca de si son suficientes o valiosos sus logros pasados y de que sean significativos a largo plazo, el estrés negativo surge cuando el individuo percibe que sus logros no son los que él esperaba.

1.4. Procesos del pensamiento que propician el estrés.

Los procesos del pensamiento son distorsiones cognitivas, que si bien son irracionales, también son creídas por la persona; tienden a ser relativas e impiden evaluar adecuadamente los eventos.

Ellis (referido por Powell; 1998) enumeró once ideas irracionales que se encuentran comúnmente en las personas perturbadas emocionalmente y psicológicamente.

- “Debo tener la aprobación de todas las personas, especialmente de las que son más importantes para mí”.
- “Debo ser perfectamente competente, suficiente y exitoso en todo logro antes de poder pensar en mí mismo como una persona valiosa”.
- “No tengo el control sobre mi propia felicidad. Mi felicidad está bajo el control completo de las circunstancias”.
- “Mis experiencias pasadas y los eventos en mi vida han determinado mi vida y mi comportamiento presente. No es posible erradicar la influencia del pasado”.
- “Existe solamente una solución perfecta para cada uno de mis problemas. Si no la encuentro, será devastador para mí”.
- “Las cosas peligrosas o temibles causan una gran preocupación. Debo agonizar y pensar constantemente en las posibles calamidades y estar preparado para lo peor”.

- “Debería depender de los demás y debo tener a alguien más fuerte que yo en quien pueda apoyarme”.
- “Si mi vida no funciona de la manera en que yo la había planeado, será realmente terrible. Cuando las cosas funcionan mal, es una catástrofe”.
- “Es más fácil evitar ciertas dificultades y responsabilidades que enfrentarlas”.
- “Algunas personas son malas, inicuas, infames. Deberían ser acusadas y castigadas”.
- “Uno debería preocuparse mucho por los problemas y las perturbaciones de los demás” (Powell; 1998: 93-97).

1.5. Los moduladores del estrés.

Los moduladores del estrés son los recursos personales y sociales que utiliza el individuo para afrontar el estrés, estas estrategias dependen de las características de cada individuo, por ejemplo un armonizador de carácter social es el apoyo que puede recibir una persona en dificultades; los moduladores de carácter personal son las creencias, las experiencias y los rasgos de personalidad.

Estos moduladores siempre existen en el individuo aunque no esté sometido a niveles de estrés, aunque al presentarse en una situación de esta naturaleza, los moduladores destacarán por ser capaces de determinar a casi todos los elementos que constituyen el núcleo del estrés (Palmero y cols.; 2002).

1.5.1. El control percibido

Es la creencia general sobre el grado en que el individuo es capaz de controlar y lograr metas u objetivos deseados, regulando las dificultades que acontecen en el curso de su consecución. Fontaine y cols. (citados por Palmero y cols.; 2002) señalan que la circunstancia o evento existe y está presente, el sujeto tiene una percepción de ese evento e imagina con qué recursos cuenta para presentar esa situación, en qué medida se siente el sujeto con la capacidad para lograr los objetivos o lo que se propone.

El control percibido puede llegar a tener efectos sobre la conducta, por ejemplo, cuando la persona cree tener en control sobre su entorno, aunque no sea real, esta idea protege al individuo de los efectos negativos que podría provocarle el estrés (Palmero y cols.; 2002).

Existen dos tipos de control percibido:

- Control interno: lo que ocurre a la persona es producto de sus acciones.
- Control externo: lo que ocurre al individuo es producto de la suerte, el azar o de otras personas.

Los sujetos con control externo no toman medidas para evitar el impacto negativo del estrés y tienen más problemas de salud. El *locus* de control o control percibido, modula positiva o negativamente el nivel de estrés.

Como ejemplo, se puede tomar a Bourne, (citado por Palmero y cols.; 2002), quien realizó un estudio respecto los niveles de cortisol de los soldados de la guerra de Vietnam en mayo de 1966, antes, durante y después de una batalla contra el ejército enemigo, para determinar cómo influye el control percibido. Los resultados obtenidos demostraron que el entrenamiento que recibieron los soldados, en el cual les aseguraban que sobrevivirían si seguían sistemáticamente las indicaciones superiores, les brindó la creencia de poseer estrategias que aseguraban una alta probabilidad de supervivencia; además, se consideró el hecho de haber fortalecido sus puestos y verificar el buen funcionamiento de sus armas, es decir, creían tener control de la situación. En cambio, los oficiales con radio que recibían la información real de la gravedad de la guerra y tenían el conocimiento de que las estrategias no eran tan efectivas, presentaron niveles de cortisol significativamente mayores.

1.5.2. El apoyo social

Son las provisiones instrumentales o expresivas, reales o percibidas, aportadas por la comunidad, las redes sociales y los amigos íntimos. El hecho de saber que se cuenta con ellos, da fortaleza para salir adelante y ayuda a reducir el impacto del estrés.

Los estresores sociales solo tienen efectos negativos en la persona que tiene poco apoyo social ya que incrementa la vulnerabilidad para la enfermedad física y mental. Sin estresores sociales el apoyo social no mejora el bienestar, esto es, si no existen situaciones problemáticas, aunque tenga apoyo social la situación es la misma, el apoyo solo protege a las personas de los efectos negativos de estrés.

La integración del sujeto dentro de redes sociales puede aportar beneficios directos relativos a la autoestima, por ejemplo, se ha demostrado que mantener unas relaciones familiares y maritales satisfactorias, mejora el funcionamiento del sistema inmune (Cascio y Guillén; 2010).

1.5.3. Tipo de personalidad: A/B

En la década de los cincuenta, los investigadores Friedman y Rosenman empezaron a desarrollar un método para predecir la enfermedad de las coronarias, con base en las respuestas conductuales a los estímulos ambientales y de estas investigaciones surgieron los tipos de personalidad A y B (Ivancevich y Matteson; 1985).

Los individuos del Tipo A, presentan las siguientes características:

- Muestran impulsividad.

- Poseen orientación competitiva.
- Son impacientes.
- Pocas veces acuden al médico.
- No disponen de tiempo para hacer ejercicio.
- No sienten interés por los eventos sociales.

Los siguientes indicadores resultan útiles para identificar una personalidad tipo

A:

- Apresuran la velocidad con la que se expresan otros.
- Dicen las últimas palabras de la frase con mayor velocidad que las primeras.
- Se mueven, caminan, y comen rápidamente.
- Efectúan dos actividades a la vez.
- Hacen girar la conversación en torno a ellos.
- Se sienten ligeramente culpables cuando intentan relajarse.
- No se percatan de las situaciones interesantes o agradables que ocurrieron durante el día.
- Tienen un sentido crónico de urgencia de tiempo.
- No se sienten atraídos por personas de su mismo tipo.
- Son enemigos del ocio.

En cambio, las características de los sujetos del Tipo B, son:

- Reaccionan de manera pausada.
- Dedicar tiempo al ocio recreativo.
- Son pacientes y escuchan a los demás.
- Les agrada dar y recibir afecto de los demás.
- Gustan de la convivencia social.

Los sujetos del tipo B pueden tener en todos sus sentidos, metas trazadas como los del tipo A; pueden estar deseosos del éxito y logros como ellos. La diferencia estriba en que la persona de tipo B busca la satisfacción de estas necesidades de tal forma que no crea los estragos psicológicos y físicos a los que se encuentra sujeto el tipo A (Ivancevich y Matteson; 1985).

1.5.3.1. Personalidad tipo A y problemas cardiacos.

Las principales facetas de la conducta tipo A, incluyen un sentido de urgencia de tiempo, una orientación impulsiva y competitiva, un fuerte disgusto por el ocio e impaciencia con las personas y situaciones que el individuo percibe como barreras para mantener altos niveles de logro de metas.

Se realizó un estudio con empleados del sexo masculino entre 39 y 50 años de edad, los cuales estaban libres de enfermedades coronarias cuando se inició el registro de información. Esta investigación tenía como objetivo buscar la conducta tipo A.

Los primeros datos arrojados durante los dos primeros años y medio fueron que setenta de los participantes habían sufrido una enfermedad cardiaca y el 77% de estos eran de tipo A, lo cual indicó que los hombres de tipo A experimentaron seis y media veces la incidencia de enfermedades cardiacas en comparación de los de tipo B (Friedman y Rosenman, citados por Ivancevich y Matteson; 1985).

Una de las explicaciones de estas ideas es que los individuos del tipo A aumentan la probabilidad de exposiciones a ciertos estresores como la sobrecarga, mientras que disminuyen su resistencia al estrés al negarse a relajarse, tomar vacaciones o disminuir sus actividades entre otras estrategias.

1.6. Los efectos negativos del estrés.

A continuación se presentan diversas posibilidades de relación entre el estrés y algunas enfermedades:

- Hipertensión: una de las respuestas del cuerpo a los estresores es comprimir las paredes arteriales, aumentando así la presión.
- Úlceras: la fabricación de cortisona generalmente aumenta durante los periodos de estrés, que, cuando son prolongados, pueden crear fácilmente un ambiente interno para la creación de lesiones.

- Diabetes: el estrés incrementa el nivel de azúcar en la sangre, demandando incrementos en la secreción de insulina.
- Jaquecas: representan el resultado de la tensión muscular, que aumenta cuando se está expuesto a estresores durante un periodo sostenido.
- Cáncer: las células mutantes (cáncer) normalmente se están produciendo en el cuerpo humano, aunque el sistema inmunológico las destruye antes de multiplicarse. Se ha demostrado que las respuestas a los estresores traen como consecuencia alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico, que provocan cambios para permitir la reproducción de estas células, que a su vez se convierten en tumores malignos.

Así que es posible decir que el estrés es una reacción fisiológica del organismo en la que entran en juego diversos mecanismos, para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, es un elemento que puede llegar a determinar circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud.

Cuando esta respuesta natural se da en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas. Algunos ejemplos son los olvidos, alteraciones en el ánimo, nerviosismo y falta de concentración, por mencionar algunos;

en las mujeres, de manera particular, puede producir cambios hormonales importantes.

En el área de trabajo, el estrés tiene una especial incidencia, es el riesgo mayor en las tareas, sobre todo en puestos jerárquicos que requieren mayor exigencia y dedicación. De ahí la importancia de que las empresas generen acciones que permitan a sus colaboradores mantener un estado de vida saludable y equilibrado, así como un entorno laboral de calidad.

En suma, el fenómeno del estrés puede llegar a desencadenar una gran serie de efectos negativos para los sujetos, mismos que pueden presentarse en diversos ámbitos, lo cual incluye el laboral, lo que a su vez puede originar importantes consecuencias desfavorables tanto para los empleados como a la organización o empresa. Una de estas repercusiones puede ser el desgaste ocupacional o síndrome del *burnout*, cuya importancia es tal, que constituye la segunda variable de investigación, por lo cual se ahondará su estudio en el capítulo siguiente.

CAPÍTULO 2

EL DESGASTE OCUPACIONAL

El síndrome de *burnout* o desgaste ocupacional es el deterioro o agotamiento producido por el excesivo gasto de recursos físicos y emocionales que implica una determinada actividad profesional. En el presente capítulo se exponen las particularidades de esta variable, de manera que se llegue a un conocimiento más profundo sobre ella.

2.1. Marco conceptual

En los últimos años se ha comenzado a hablar sobre el fenómeno del *burnout* o desgaste ocupacional como una patología grave, relacionada de manera muy cercana con las exigencias del ámbito laboral y el estilo de vida que implica. El fenómeno ya se ha ubicado como un trastorno emocional provocado por el trabajo, cuyas consecuencias físicas y psicológicas pueden llegar a ser verdaderamente graves si dicho fenómeno se somatiza.

2.1.1. Antecedentes históricos del concepto.

A finales de los setenta, se presentaron varias investigaciones acerca del *burnout*, refiriéndose como algo característico en las profesiones de ayuda y de las actividades que tienen relación con el público.

El psiquiatra Freudenberger, en 1974, utilizó por primera vez este término para referirse a los problemas de los servicios sociales, pero Maslach, en 1977, fue quien difundió este término en un congreso de la APA, al referirse a él como una situación más frecuente en trabajadores de los servicios humanos y que después de meses o años de dedicación, el trabajador acaba “quemándose”.

En 1981 en Filadelfia se realizó una conferencia sobre el *burnout* donde se señaló que en este síndrome actúan factores fundamentales:

- La importancia, que los servicios humanos han ido adquiriendo como agentes del bienestar individual y colectivo
- La exigencia de los usuarios a los servicios sociales, educativos y sanitarios.
- El conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés, tanto en las personas como en los ambientes (Cascio y Guillén; 2010).

Al principio se centraba la atención en los sujetos que ejercían las profesiones de psiquiatras, psicólogos, profesoras, trabajadores sociales, personal de enfermería, ya que estos trabajadores tenían grandes presiones que soportar y que a largo periodo llevan al agotamiento o al desgaste (Cascio y Guillén; 2010).

Años después, los profesionales lo definen como un proceso por el cual las personas pierden interés por su trabajo, manifiestan pérdida del sentido y de responsabilidad hasta llegar a profundas depresiones (Colombo y Muruaga; 2006).

2.1.2. Perspectivas teóricas.

Varios autores han estudiado este fenómeno dando explicaciones diferentes cada uno, enfocándose generalmente a dos perspectivas, la clínica y la psicosocial.

1) Perspectiva clínica.

Según Freudenberger, el *burnout* es un estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés de la persona en relación con su trabajo, no existe una esperanza para lograr los objetivos, generalmente se presenta en los profesionales que tienen contacto directo con las personas y esto se presenta después de muchos años de trabajo diario con las mismas actividades, lo cual provoca que el sujeto llegue a frustrarse al no poder lograr las expectativas tan altas que tenía.

El *burnout* en esta perspectiva, se percibe como una enfermedad laboral, como un sinónimo de estar “harto”, “fundido” incluso “quemado”, que llega a la persona como producto del estrés laboral que padece (Tonon; 2008).

2) Perspectiva psicosocial.

El *burnout* se concibe como un síndrome de agotamiento, en el que existe una inestabilidad emocional, despersonalización y falta de realización personal. Price y Murphy consideran que es un proceso adaptativo ante las situaciones presentadas como producto del estrés laboral, así como sentimiento de culpa al no lograr sus objetivos ni tener éxito profesional (Guillén y Guil; 2000).

Para los autores Pines y Aronson, que estudiaron el *burnout* desde la perspectiva social mencionan que dicha perturbación es un estado donde existe una fatiga emocional, física y psíquica, una extraña sensación por sentirse engañado, falta de interés por sus actividades laborales y baja autoestima (Guillén y Guil; 2000).

La diferencia entre estas dos perspectivas está en que la clínica analiza el *burnout* desde los problemas y estados personales, mientras que la psicosocial lo examina desde los procesos dinámicos y de la interacción con varios factores.

2.1.3. Definiciones

Varios autores traducen el *burnout* con la expresión “quemado”, que es un sentimiento de agotamiento físico y emocional, el cual implica actitudes negativas hacia el trabajo, los sujetos se vuelven apáticos y con poco interés hacia los clientes y al trabajo en general, esto depende de diversos factores individuales, organizativos y del entorno (Guillén y Guil; 2000).

Otros autores definen al *burnout* como “el proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados del 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 volviéndose apáticos y escépticos” (Chernis, citado por Cascio y Guillén; 2010: 194).

Colombo y Muruaga (2006) señalan que en la Organización Mundial de la Salud, el *burnout* es entendido como la combinación de tres términos: agotamiento, desilusión y retiro. De acuerdo con estos autores, este fenómeno puede ser consecuencia de la cultura actual, en la cual se exigen logros de excelente calidad en el trabajo, a la vez que aumentan las demandas de una mayor formación y dedicación que garantiza de alguna manera, seguir en la competencia; esto, más el riesgo de la pérdida del trabajo, así como las escasas opciones y oportunidades de empleo, pueden contribuir la aparición del *burnout*.

Para Maslach, el *burnout* es un conjunto de síntomas asociados que surge de manera paulatina y menciona tres tipos de síntomas, que son:

- Físicos: como pueden ser insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso, entre otros más.
- Conductuales: como el abuso de drogas y/o conductas violentas.

- Cognitivos: que son el distanciamiento afectivo, irritabilidad e incapacidad para la atención entre otros más (Cascio y Guillén; 2010).

2.2. Componentes del desgaste ocupacional.

En el *burnout* existen combinaciones de indicadores que llevan a que este padecimiento exista, algunas de ellas pueden ser:

- 1) Agotamiento emocional: es la pérdida de energía que lleva a la sensación de ya no poder dar más de sí mismo y a sentirse abrumado, debido al contacto diario con sus actividades y personas de trabajo.
- 2) Despersonalización: es la falta de sentimientos hacia la persona que se está atendiendo, conductas negativas y cínicas hacia las personas con las que tiene contacto su trabajo, el trabajador llega a tratar a las personas a quienes brinda el servicio de una manera fría, cortante y deshumanizada, que llega a considerar como objetos impersonales de trabajo.
- 3) Insatisfacción de logro: es la tendencia a evaluar a él y a su trabajo de manera negativa y con un reproche por no haber alcanzado sus expectativas y objetivos propuestos, así como sus habilidades al realizar un trabajo (Uribe; 2010).

Según Pines y Maslach (citados por Guillén y Guil; 2000), en el contexto laboral pueden aparecer entre los síntomas de desgaste profesional: ausencia de energía y entusiasmo, pérdida de interés por los clientes, presencia de frustración y

desmotivación; además, estas personas faltan al trabajo y experimentan un alto deseo de dejarlo, ya sea para dedicarse a otra actividad o simplemente, para alejarse de dicho contexto.

2.3. Factores desencadenantes.

En el entorno laboral llegan a existir factores ambientales que propician de manera importante al *burnout*, algunos desencadenantes pueden llegar a ser:

- Ambiente físico de trabajo: esta primera categoría hace referencia a los niveles de ruido, así como su intensidad, control, la frecuencia y su predictibilidad, la iluminación, el clima y la temperatura, condiciones higiénicas y la presencia de sustancias tóxicas, así como las diversas demandas de naturaleza estresante, derivadas del puesto, como el trabajar de noche, repetir turnos, el exponerse a peligros y la sobrecarga de trabajo. Cada uno de estos elementos o la mezcla de ellos pueden desencadenar el síndrome de burnout.
- Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: el estrés que surge del rol se integra por diversas alteraciones, que incluyen la ambigüedad de rol y conflicto de rol; la primera se refiere al grado de inseguridad que experimenta el individuo al desempeñar un papel, es decir, no conoce en su totalidad las tareas y responsabilidades que debe llevar a cabo, comúnmente es producido por falta de información; por otra parte, la

segunda alteración hace referencia al conflicto que tiene lugar cuando el empleado no puede cumplir o satisfacer la tarea o demanda solicitada, debido a que es contradictoria, es decir, va en contra de las normas de la organización o de la moral personal.

- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías: las tecnologías de reciente surgimiento pueden llegar a ser estresoras, dependiendo si se facilita o dificulta su tarea y como consecuencia, se presentará el *burnout* con mayor o menor probabilidad.
- Fuentes extraorganizacionales: la relación trabajo-familia, ya que el empleado puede llegar a experimentar una excesiva dedicación al trabajo; otros orígenes pueden ser: las tensiones y agotamiento, las frustraciones y los conflictos familiares, los afectos y los desafectos, entre otros (Casco y Guillén; 2010).
- Factores individuales: como los rasgos de personalidad y las actitudes ante el trabajo; se dice que la edad también es un factor que incide, ya que entre los más jóvenes y al principio de la carrera es cuando aparece el riesgo a experimentar *burnout*; de igual manera, los niveles de estudio, por ejemplo, en mayor nivel educativo existen mayores niveles de dicho padecimiento (Uribe; 2008).

2.4. Estrategias de afrontamiento.

Cuando el nivel de estrés en un trabajador es significativo, es recomendable emplear un programa para reducir el *burnout*, en función de ello, se tiene que pasar por tres fases:

1. Reconocer su existencia y la necesidad de acción: el individuo o el ambiente laboral puede manifestar síntomas o signos que se pueden dar por factores diferentes, en ese momento se tiene que intervenir.
2. Identificar lo que origina el *burnout*: a pesar de que no se puede saber con exactitud cuáles serán los motivos que lo ocasionan, hay que tomar en cuenta la relación laboral con las características del individuo y las consecuencias.
3. Intervenir sobre el problema: se tiene que llevar a cabo un programa para la eliminación de los factores que lo causan, asimismo, tratar de mejorar la habilidad personal para afrontar el problema

Para intervenir sobre el problema, lo recomendable es generar ambientes más sanos para los trabajadores, lo cual se puede dar en dos niveles:

- 1) Intervención organizacional.
 - Control sobre el nivel de exigencia: demandas de tiempo o de trabajo, la falta o exceso de actividades.

- Definición de puestos y funciones: definir cuáles son sus actividades y con quién se tiene que dirigir.
- Descansos programados: planeación adecuada de los descansos.
- Mantener clima de trabajo adecuado.
- Adecuación del entorno físico al trabajador: comodidad y proporcionar su equipo de trabajo adecuado.

2) Intervención individual.

- Manejo de ansiedad: implementar estrategias de manejo de ansiedad.
- Hábitos de salud: comer saludablemente, dormir y descansar lo adecuado y hacer ejercicio.
- Intervenciones sociales y familiares.
- Recreación: actividades sencillas de placer que ayuden a relajar a la persona.
- Psicoterapia.

Varios autores de la psicología han desarrollado estrategias útiles para afrontar las situaciones del estrés y son las utilizadas con frecuencia en los programas de manejo de estrés.

- Técnicas de meditación y relajación: ejercicios físicos donde se identifique en cualquier parte del cuerpo la tensión y ante ello, se empleen técnicas de respiración.
- Técnicas de biofeedback: el individuo posee información biológica y la usa para controlar los procesos biológicos concretos.
- Adecuada condición física: hacer deporte o algún tipo de ejercicio físico donde se vaya obteniendo condición y rendimiento físico.
- Técnicas de autocontrol: detención de pensamientos que dificulten la situación, conocimiento del problema y su identificación.
- Reestructuración cognitiva: ofrecer procedimientos para que el sujeto perciba y aprecie una situación (Cascio y Guillén; 2010).

Según Griffen y cols. (citados por Guillén y Guil; 2000), estos programas deben contener seis características: proponer metas concretas, establecer objetivos que puedan evaluarse, determinar objetivos realistas, es decir, no inalcanzables, proporcionar beneficios personales y organizacionales, obtener un apoyo de la dirección y tener siempre en cuenta el cambio de actitudes, modificando a su vez conductas y habilidades.

Otra estrategia que puede resultar notablemente positiva, ya que se interviene directamente en la empresa u organización, es la de rediseñar el trabajo y el desarrollo laboral, lo que reduciría exponencialmente ciertas situaciones, para esto se debe mejorar el entorno físico de manera que proporcione comodidad, lo que disminuye el

estrés, planificar y mejorar las actividades laborales, organizar el tiempo de forma real, así como jerarquizar prioridades, mejorar las condiciones o recursos del trabajo, ceder responsabilidades a los empleados de acuerdo con el nivel de formación y competencia, introducir mecanismos que permitan evaluar el funcionamiento de los empleados y organización, definir concretamente las funciones y tareas para cada trabajador, además de tomar en cuenta a todos los trabajadores para la toma de decisiones (Cascio y Guillén; 2010).

2.5. Medición del *burnout*.

Debido a que el *burnout* es un fenómeno que se ha estado observando en distintas empresas de diferentes países y es un hecho muy común, se han realizado varias investigaciones sobre dicho fenómeno y se han obtenido resultados con la aplicación de técnicas proyectivas, entrevistas, observaciones y cuestionarios, pero en los últimos años se han elaborado instrumentos más confiables y objetivos.

Uno de los instrumentos más utilizado es el Maslach Burnout Inventory (MBI) con 22 ítems y tres subescalas que son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. No se centra únicamente en la relación laboral de servicio que se establece entre una profesión y los clientes, sino también en la realización del trabajo en general. Con una escala tipo Likert con siete opciones de respuesta, aunque las puntuaciones de esta prueba dependen de la profesión, el país y la cultura.

Actualmente se han desarrollado escalas enfocadas a contextos más definidos, como el caso del instrumento desarrollado para evaluar el *burnout* en poblaciones mexicanas de Uribe, García, Leos, Archundia, Pizano y Lozano. Otra escala que está en revisión es el EPB (Escala de Efectos Psíquicos), construida por García Izquierdo en 1990, que tiene como factores claves: el agotamiento emocional producido por la actividad laboral y las actitudes negativas hacia el desempeño laboral. Esta prueba está sometida a pruebas para comprobar su validez y confiabilidad (Guillén y Guil; 2000).

Un instrumento muy utilizado es la EDO (Escala de Desgaste Ocupacional) basada en el MBI, la cual contiene 130 reactivos y mide el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral en tres factores:

- 1) Agotamiento: pérdida progresiva de energía, el cansancio, el desgaste y la fatiga. Es una situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, alumnos, clientes, jefes, entre otros).
- 2) Despersonalización: se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos o compañeros). Puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes, estas personas son vistas por los

profesionales de forma deshumanizada, debido a un endurecimiento afectivo, lo que conduce a que les culpen de su problema.

- 3) Satisfacción (insatisfacción al logro): son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y de forma especial, esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden (Uribe; 2010).

2.6. Satisfacción vs. insatisfacción laboral

Durante los años 1935 a 1990, se realizaron investigaciones acerca de la satisfacción laboral, en donde se buscaban correlaciones entre los reportes de satisfacción laboral y los aspectos observables del trabajo. En 1976, Locke presentó una revisión de los precursores de la satisfacción laboral que han sido analizados, algunos de ellos son:

- El trabajo mentalmente desafiante, que el individuo puede realizar exitosamente, es satisfactorio.
- El trabajo personalmente interesante es satisfactorio.
- Las recompensas justas e informadas por el desempeño, son satisfactorias.
- La satisfacción depende de las condiciones laborales y las necesidades físicas.
- La obtención de las metas es satisfactorio.

- La ayuda de los colegas para la obtención de recompensas, es satisfactoria.
- Los procedimientos y políticas que ayuden al individuo a obtener recompensas, son satisfactorios.

Asimismo, se han analizado variables demográficas que son precursores de la satisfacción, como son: la edad, el género, la disposición genética heredada, así como otras que no son demográficas, pero también indican las posibles consecuencias de la satisfacción laboral como: la productividad/desempeño, puntualidad, ausentismo, rotación, salud física, salud mental y la experiencia de bienestar general; también se ha analizado el vínculo entre la satisfacción y las conductas de servicio al cliente.

Herzberg y sus colaboradores encontraron un vínculo entre la satisfacción y otras conductas laborales, que los llevaron a introducir una de las primeras teorías modernas sobre la satisfacción laboral, la teoría de “Dos Factores”. Ellos propusieron que los factores extrínsecos satisfacen las necesidades de higiene y que los factores intrínsecos satisfacen las necesidades de motivación (Landy y Conte; 2006).

En 1935 se registró un hallazgo sobre la insatisfacción en donde el 12% de los trabajadores experimentaban dicha sensación, esto sucede en la mayoría de los países. Se llegó a la conclusión de que existen diferentes formas de satisfacción laboral:

- Satisfacción progresiva: al incrementar el nivel de inspiración, una persona trata de alcanzar un nivel de satisfacción mayor.
- Satisfacción estable: la persona no aspira a nuevos puestos, sino a otros beneficios que no impliquen el cambio de puesto, por su comodidad.
- Satisfacción conformista: la persona siente satisfacción laboral indistinta y disminuye el nivel de aspiración.
- Insatisfacción constructiva: la insatisfacción mueve al individuo para hacer las tareas de forma diferente.
- Insatisfacción fija: al mantener el nivel de aspiración, la persona no intenta dominar la situación con intentos de solución de problemas, por lo tanto, carga con sus propios conflictos.
- Seudo-satisfacción. Tiene la idea de que está bien en su trabajo, no aspira más ni se esfuerza (Landy y Conte; 2006).

El tema de la insatisfacción laboral es importante, ya que se afrontan problemas de rendimiento laboral y se asocia al bajo rendimiento laboral en una organización, se consideran algunos aspectos más representativos como por ejemplo, la insatisfacción con el puesto o con la empresa, entre otras; esto puede llevar a síntomas psíquicos como la desmotivación, actitud negativa hacia el trabajo, ansiedad, estrés, entre otros; asimismo, repercute sobre la organización a través del ausentismo o renuncias. Las empresas le dan importancia a la satisfacción laboral porque creen que un buen sueldo puede suplir cualquier insatisfacción, esto es un gran error: realmente, los principales factores de insatisfacción laboral son:

- Con el puesto de trabajo.
- Con la empresa.
- Con el salario.
- Con la política de ascensos.
- Con el jefe o supervisor.

Varios autores indican que existen maneras de prevenir la insatisfacción, las cuales pueden ser:

- Realizando estudios en el personal, ubicando los factores de insatisfacción que obstaculicen el desempeño laboral
- Realizar cambios desde la dirección que ayuden a la comunicación, promoción y formación de los trabajadores. Así se podrían mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo (Granda; 2006).

La insatisfacción laboral puede definirse como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. D'Elia (referido por Landy y Conte; 2006) ha definido que existen diferentes razones por las que el empleado llegue a estar satisfecho o insatisfecho.

Razones de satisfacción:

1. Lo fundamental para la satisfacción es la autonomía, creatividad, responsabilidad y la variedad de tareas.
2. La interacción y las relaciones interpersonales.
3. Las políticas de la organización sobre el salario, prestaciones y ascensos.

Razones de insatisfacción:

1. Procesos cotidianos.
2. Contexto de la interacción.
3. Reglas generales y los estándares que determinan los mandos directivos.

A continuación se mencionan factores que proporcionan un panorama de las variables de interés.

- Edad: el personal con más de 30 años tiende a estar menos satisfecho que los jóvenes.
- Sexo: las mujeres están más satisfechas que los hombres en la categoría de seguridad, estima, autonomía, y autorrealización.
- Antigüedad y experiencia: a mayor antigüedad, mayor satisfacción.
- Puesto: en los grupos de profesionales, la satisfacción está asociada con el grado de responsabilidad (Landy y Conte; 2006).

2.7. Calidad de vida en el trabajo.

En la década de los 70, se empezó a preocupar E.E.U.U por la calidad de la vida en el trabajo y es aquí donde surgieron dos enfoques al respecto: uno de ellos es la perspectiva psicológica, que persigue la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, anteponiendo los intereses individuales a los de la organización; y la perspectiva en torno al trabajo, que mantiene una postura de alcanzar mayor productividad y eficiencia organizacional, sin embargo, ambas perspectivas comparten la meta en común de mejorar la calidad de vida laboral.

A continuación se explica a qué hace referencia cada orientación mencionada.

1. Lo objetivo y lo subjetivo del entorno de trabajo: la calidad de vida laboral depende de elementos del medio ambiente como condiciones ambientales, organización de trabajo, contenido del puesto, horarios, salarios, salud y seguridad laboral, así como ritmo de trabajo.
2. Trabajador/Organización: el estudio de la vida laboral en una organización desde el punto de vista del trabajador, en los modos en que este experimenta y percibe el ambiente de trabajo.
3. La calidad de vida laboral psicológica y la calidad de vida laboral en el entorno del trabajo: el modo en que experimenta cada trabajador su ambiente de trabajo, determina la calidad de vida laboral, esta modalidad es denominada calidad de vida laboral psicológica; mientras que las condiciones físicas,

objetivas o intrínsecas al puesto y al medio ambiente, es la calidad de vida laboral entorno al trabajo (Segurado y Agulló; 2002)

2.8. Estrés y desgaste ocupacional.

Según Rodríguez (referido por Uribe; 2010), el *burnout* no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe entenderse como una respuesta a fuentes de estrés crónico, que surgen de las relaciones sociales entre los proveedores de los servicios y los receptores de ellos.

El estrés laboral ha sido estudiado de manera muy amplia por la psicología, la cual establece que este es un proceso, el cual inicia con un objeto o fuente de estrés, seguido de una evaluación llevada a cabo mentalmente, de acuerdo con esta, si se percibe como estresor, el mecanismo activa los recursos o estrategias de afrontamiento con los que cuenta el individuo. La eficacia de dichas estrategias determinan las consecuencias de este tipo de estrés.

“Las respuestas psicológicas, conductuales y fisiológicas del proceso de estrés pueden convertirse con el tiempo en consecuencias; es decir, la coexistencia en el tiempo de varias respuestas al estrés laboral, convierte el ritmo de vida de la gente en términos de disminución de desempeño laboral, acompañado de agotamiento emocional y sentimientos de minusvalía” (Uribe; 2010: 2).

Las respuestas psicológicas, conductuales y fisiológicas del proceso de estrés, llegan a convertirse en consecuencias, es decir, consecuencias que afectan significativamente el ritmo de vida de la gente en términos de disminución de desempeño laboral, acompañado de agotamiento emocional y sentimientos de minusvalía; todos estos se combinan con malestares físicos y somáticos que derivan en una enfermedad como depresión, asma, hipertensión, impotencia sexual, infartos, diabetes, entre otras (Uribe; 2010).

Las consecuencias del estrés incluyen ansiedad, depresión, desgaste ocupacional, fatiga, tensión laboral e insatisfacción con el trabajo. El *burnout* es una consecuencia del estrés muy importante, es un estado extremo de tensión que excede los recursos de un individuo para afrontarlos (Landy y Conte; 2006).

Como una consecuencia positiva del desgaste ocupacional, se puede mencionar al *engagement* (compromiso), que es el constructo motivacional positivo o estado cognitivo-afectivo dirigido hacia el ámbito laboral y que es visible gracias a la energía, persistencia, dedicación y la capacidad para afrontar eficazmente las demandas laborales, que llevan al individuo a experimentar un alto nivel de satisfacción en su trabajo (Cascio y Guillén; 2010).

Por último, Torres Gómez (retomado por Cascio y Guillén; 2010) destaca la importancia que posee el *burnout* tanto en el ámbito teórico como en la práctica, ya que se tiene un interés significativo en su estudio dentro del mundo de las

organizaciones, tomando en cuenta la interacción entre diversos factores individuales, organizacionales y sociales, dado que cada vez es más frecuente esta problemática.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se menciona el proceso por medio del cual se realizó el presente estudio, se define el enfoque bajo el cual fue elaborado, así como también cuáles son las características que lo identifican; se definirá el tipo de relación indagada entre las variables que conforman el estudio, además, se expondrán los instrumentos de medición que fueron utilizados en el proceso de recolección de datos.

3.1 Descripción metodológica.

En el presente apartado se exponen las características del plan metodológico empleado para la recolección de los datos.

3.1.1. Enfoque cuantitativo

Existen dos tipos de enfoque, el cuantitativo y cualitativo, que son diferentes pero comparten ciertas características en común:

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. (Hernández y cols.; 2010).

El estudio presente es de enfoque cuantitativo, lo que implica contener las siguientes características:

- Se planteó un problema de estudio delimitado y concreto.
- Se construyó un marco teórico, que es la base con la que se realizó la investigación, de la cual se derivaron dos hipótesis.
- Se realizó una recolección de datos para poder medir las variables, esta recolección se llevó a cabo con un procedimiento estandarizado, para que la indagación sea aceptada por otros profesionistas sociales.
- Se analizaron los resultados por medio de un método estadístico, con el fin de tener un control y poder aportar explicaciones posibles al estudio y asimismo, se minimicen los errores.
- Los resultados se analizaron al interpretarse las hipótesis y la teoría, para dar explicación de cómo los resultados encajan con el conocimiento que ya se tiene (Hernández y cols.; 2010).

Por lo tanto, el enfoque cuantitativo se define como la “recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para

establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Hernández y cols.; 2010: 4).

3.1.2. Investigación no experimental.

La investigación no experimental es apropiada para variables que no se pueden o no deben ser manipuladas, es decir, solo se observa el fenómeno en su contexto natural sin hacer ningún cambio, para posteriormente analizarlas.

En investigación no experimental las variables independientes ya existen y no es posible manipularlas o influir sobre ellas, ya que no se tiene un control, porque ya sucedieron y sus efectos también (Hernández y cols.; 2010).

3.1.3. Diseño transversal.

Este diseño recolecta datos en un tiempo o momento único, con el fin de analizar su incidencia del fenómeno estudiado y realizar una interrelación en el momento dado (Hernández y cols.; 2010).

El diseño expuesto abarca varios grupos de personas, objetos o indicadores; como también situaciones o eventos. El diseño transeccional se divide en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales; en función de ello, esta investigación es de alcance correlacional.

3.1.4. Alcance correlacional.

El propósito de este alcance es conocer la relación o el grado que existe entre una o más variables en un contexto específico y ayuda a medir cada una de ellas, para después poder cuantificar y analizar la vinculación que tienen entre sí, dichas correlaciones tienen un sustento hipotético que está sometido a prueba (Hernández y cols.; 2010).

Los estudios de alcance correlacional pueden adoptar la modalidad: causal o la no causal.

La diferencia entre ambas variantes es que mientras a la primera le interesa identificar el grado de causalidad entre variables, a los diseños correlacionales no causales, les interesa básicamente determinar la existencia de una relación, ya sea positiva, en el caso de que ambas variables aumenten o disminuyan conjuntamente, o negativa, si al elevarse una variable, la otra disminuye en la misma proporción; lo que demuestra su carácter predictivo (Hernández y cols.; 2010).

También se encuentra el caso de la ausencia de correlación, que ocurre cuando las variables fluctúan sin presentar un patrón definido.

La mayoría de las investigaciones con un alcance correlacional tienen como característica en las mediciones de las variables, que se realizan con los mismos participantes, ya que no es común que se realicen mediciones con ciertas personas y se correlacione con mediciones de otra variable realizada en personas distintas.

3.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Son las estrategias concretas para recabar la información específica de la población a investigar. Las técnicas surgen del planteamiento metodológico y marcan un procedimiento particular a seguir ante la interacción con los sujetos integrantes de la población.

Las técnicas cuantitativas son aquellas que utilizan mediciones numéricas para representar los fenómenos de estudio, las cuales son utilizadas en esta investigación por medio de los tests psicométricos, los cuales son instrumentos estandarizados con base en investigaciones estadísticas que garantizan la confiabilidad y validez en la medición. La utilización de los tests psicométricos obedece a varias razones:

- Tiempo.
- Facilidad.
- Confiabilidad: garantiza que mide un fenómeno de manera estable a través del tiempo y no recibe influencia de un factor temporal o del momento.
- Utilidad.
- Validez: garantiza que mide efectivamente lo que pretende medir y no una característica distinta.
- Estandarización: garantiza que a medición se da en función de un parámetro similar y no con base en criterios arbitrarios.

Para medir los fenómenos de esta investigación, se utilizaron dos instrumentos, que son pruebas psicométricas estandarizadas, con el fin de demostrar que son válidas y confiables para el contexto en el cual se aplicaron. La primera prueba es la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS), la cual está diseñada para adultos de 19 años de edad en adelante y estandarizada en México, en una muestra tomada en todo el país. Los parámetros de estandarización que utiliza son percentiles y puntajes T. tiene una confiabilidad de 0.70, la cual se calculó con el procedimiento alfa de Cronbach. En el caso de validez, esta prueba esta validada a través de tres procedimientos: de contenido, de constructo y concurrente (Reynolds y cols.; 2007).

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 la AMAS-A, por esta razón se empleó esta última en la investigación. La AMAS-A está dividida en una escala de ansiedad total, una subescala de ansiedad fisiológica, una de inquietud/hipersensibilidad, otra de preocupaciones sociales/estrés y una escala de mentira (Reynolds y cols.; 2007).

La segunda prueba es la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), elaborada por Uribe Prado en 2010, fue estandarizada en México, en trabajadores mexicanos adultos y con ella solo se da un puntaje T.

En el caso de la confiabilidad, también se calculó con el procedimiento alfa de Cronbach con un porcentaje de 0.89. La validez se obtuvo por medio de la modalidad

concurrente, que se calculó con variables sociodemográficas, laborales y psicosomáticas, que menciona la literatura como indicadores o síntomas de *burnout*.

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

Estas pruebas ayudaron a que la investigación fuera objetiva y a que en la interpretación de las mismas se permitiera corroborar uno de los planteamientos hipotéticos.

3.2. Población y muestra

La población según Selltiz “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (retomado por Hernández y cols.; 2010: 303).

Las poblaciones a investigar deben situarse y describirse concretamente en cuanto a las características generales: el nivel de estudios, la demarcación institucional, la edad, la cantidad de integrantes, nivel socio-económico, cultura, por citar algunas.

3.1.2 Delimitación y descripción de la población

La población con la que se trabajó en esta investigación fueron empleados de la Tienda Mega Comercial Mexicana de Morelia, Michoacán, sus edades oscilan entre 18 y 50 años de edad, con un nivel socioeconómico medio-bajo; por otra parte, su escolaridad se encuentra desde primaria a bachillerato, e incluso algunos cuentan con licenciatura.

3.2.2. Proceso de selección de la muestra

La muestra es un subgrupo de la población, de acuerdo con el planteamiento de Hernández y cols. (2010). En este caso, la muestra utilizada fue de modalidad no probabilística, ya que se tomaron en cuenta únicamente los empleados con un nivel operativo, dejando a un lado a los empleados de nivel administrativo y directivo, ya que esta muestra elegida a investigar son aquellos cuyo nivel académico es de bachillerato y quienes tienen una carga de trabajo mayor, en comparación con quienes se encuentran trabajando en funciones administrativas o gerenciales. Entre algunas de sus actividades, se encuentran los inventarios o temporadas altas de venta, además de que sus horarios de trabajo varían en relación con las necesidades de la empresa e incluso, en función de las actividades dentro de la misma; por tal motivo, se decidió trabajar con este tipo de muestra, considerando las observaciones de los gerentes por los niveles de estrés que dichos trabajadores llegan a experimentar.

3.3. Descripción del proceso de investigación

Esta investigación fue realizada mediante un proceso metodológico, el cual se inició con la selección de variables a investigar, para desarrollar una serie de objetivos tanto teóricos como de campo, que se llevarían a su cumplimiento al concluir con la indagación.

Se realizó una recolección de contenido teórico con referencia a este estudio, con el objetivo de que la investigadora obtuviera la más amplia información y una mejor comprensión.

Después de ese paso, se elaboraron los capítulos teóricos que describen temas que conciernen a las variables ya establecidas, en los cuales se mencionan de manera específica los elementos que las conforman, sus definiciones, puntos de interés para la investigadora, además de hacer mención acerca de la relación existente entre ellas.

Posteriormente, se realizó la selección de la muestra a la que serían aplicados los instrumentos de medición, así como ir a pedir un permiso al lugar, seguido de la aplicación a cada uno de los miembros de esa tienda. Después de obtener las pruebas contestadas, se pasó al análisis de los resultados.

Con el proceso anterior, finalmente fue posible realizar una serie de conclusiones, en las cuales se expresa si es aceptada o rechazada la hipótesis de trabajo.

3.4. Análisis e interpretación de resultados

Una vez planteada la descripción de la metodología y de la población investigada, se procederá en este apartado a presentar el análisis de los resultados obtenidos, así como la interpretación que se hace a partir de ellos.

3.4.1. El nivel de estrés en los empleados de Mega Comercial Mexicana, S.A. de C.V.

El estrés es un proceso psicológico que se inicia con una exigencia hacia el organismo, ante la cual, este no tiene los recursos para responder de la misma manera, para ello moviliza un mecanismo de defensa que consiste en la activación psicofisiológica, que permite detectar información sobre la exigencia y resolverlo de manera adecuada (Palmero y cols.; 2012).

Respecto a los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la pruebas AMAS, y que fueron establecidos en escala de puntajes T, se muestran los resultados de las subescalas y el puntaje de ansiedad total.

En cuanto a la escala de inquietud/hipersensibilidad, se encontró una media aritmética de 48. 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 47.

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 cuantificada fue de 51.

También se obtuvo el valor de una medida de dispersión, específicamente de la desviación estándar, la cual se define como la raíz cuadrada de la suma de las desviaciones al cuadrado de una población, dividida entre el total de observaciones (Elorza; 2007). El valor obtenido en esta subescala es de 7.

Adicionalmente, en la escala de ansiedad fisiológica, se encontraron los siguientes índices estadísticos: una media de 48, una mediana de 51, una moda de 51 y una desviación estándar de 7.

Asimismo, en la escala de preocupaciones sociales/estrés se encontraron como indicadores numéricos: una media de 48, una mediana de 45, una moda de 45 y una desviación estándar de 9.

Por último, en la escala de ansiedad total se obtuvo una media de 47, una mediana de 48, una moda de 48 y una desviación estándar de 6.

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 presentado en los empleados de Mega Comercial Mexicana, S.A. de C.V., se encontró un nivel normal.

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

En la subescala de inquietud/hipersensibilidad, el 2% de los sujetos se ubica por arriba del puntaje T antes referido; en la subescala de ansiedad fisiológica, el porcentaje de sujetos es de 2%; mientras que en la subescala de preocupaciones sociales/estrés es de 9%; finalmente, dicho indicador 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 hay pocos empleados de Mega Comercial Mexicana con niveles excesivos de estrés, por lo que se puede decir que no representa un problema para la organización.

3.4.2. Indicadores psicológicos del desgaste ocupacional

De acuerdo con Maslach (citada por Cascio y Guillén; 2010), quien difundió el término de desgaste ocupacional en un congreso de la APA, este fenómeno se entiende como una situación más frecuente en trabajadores de los servicios humanos, de manera que después de meses o años de dedicación, el empleado acaba “quemándose”.

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

En la escala de agotamiento se obtuvo una media de 51, una mediana de 51.5, una moda de 40 y una desviación estándar de 9.

Asimismo, en la escala concerniente a la despersonalización, se cuantificó una media de 58, una mediana de 58 y una moda de 73, así como una desviación estándar de 12.

Finalmente, en la escala de insatisfacción de logro se obtuvo una media de 56, una mediana de 52, una moda de 45 y una desviación estándar de 13.

En el anexo 3 se muestran gráficamente 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 exponen los porcentajes de los sujetos que obtuvieron puntajes significativamente altos, en los que hay mayor incidencia de casos preocupantes en cuanto a los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional.

En la escala de agotamiento, el 19% de sujetos se encuentra por arriba del puntaje T 60; en la escala de despersonalización, el porcentaje fue de 47% y finalmente, en la escala de insatisfacción de logro, el 35%. Estos datos se pueden observar gráficamente en el anexo 4.

En relación con los datos mencionados anteriormente, se puede afirmar que la población estudiada se encuentra en un nivel esperado frente a los indicadores psicológicos del desgaste ocupacional, sin embargo, se presenta un grupo de sujetos que mantiene un nivel mayor en por lo menos un indicador de la prueba aplicada, lo que sugiere que se atienda esa situación de manera sistemática, para evitar mayores consecuencias.

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

El estrés no debería ser un problema, por el contrario, sería una suerte de estímulo, una alerta. Pero se convierte en un verdadero problema cuando ciertas circunstancias, tales como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas, el ambiente competitivo, entre muchas otras, se perciben inconscientemente como amenazas, de manera que provocan reacciones defensivas en la persona, tornándola irritable y sufriendo consecuencias nocivas en su organismo, por períodos prolongados.

Diversos autores han afirmado la relación que se da entre el desgaste ocupacional y el estrés, ya que existen altos niveles de cansancio emocional que afectan a la salud física y mental.

Las respuestas psicológicas, conductuales y fisiológicas del proceso de estrés, se llegan a convertir en consecuencias, es decir factores que afectan significativamente el ritmo de vida de la gente en términos de disminución de desempeño laboral, acompañado de agotamiento emocional y sentimientos de minusvalía, todos estos se combinan con malestares físicos y somáticos que terminan en enfermedades como depresión, asma, hipertensión, impotencia sexual, infartos, diabetes, entre otras (Uribe; 2010).

En la investigación realizada en Mega Comercial Mexicana respecto a la correlación entre el estrés y el desgaste ocupacional, se encontraron los siguientes resultados:

Entre el nivel de estrés y la escala de agotamiento existe un coeficiente de relación de 0.32, de acuerdo con la prueba “r” de Pearson.

Esto implica que entre el estrés y la escala señalada, existe una correlación positiva media, de acuerdo con la clasificación de correlación que plantean 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 (r^2), la cual, mediante un porcentaje, indica el grado en que las variables se encuentran correlacionadas. Para obtener esta varianza únicamente 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 0.11, lo que significa que entre el estrés y la escala de agotamiento hay una relación del 11%, que resulta significativa, estadísticamente hablando.

Por otra parte, entre el nivel de estrés y la escala referida a la despersonalización, existe un coeficiente de correlación de 0.14 obtenido a partir de la “r” de Pearson. Esto denota que entre el estrés y la escala indicada, existe una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes (r^2) fue de 0.02, lo que permite afirmar 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 0.29, en función de la prueba “r” de Pearson. Esto permite concluir que entre el estrés y dicha escala existe una correlación positiva débil.

El resultado de la varianza de factores comunes (r^2) fue de 0.08, lo que significa que entre el estrés y la escala de Insatisfacción de logro existe una ausencia de correlación.

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

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

En función de los resultados presentados, se confirma la hipótesis de trabajo, que afirma que el nivel de estrés que presentan los trabajadores de la tienda Mega Comercial Mexicana, tiene una relación estadísticamente significativa con los indicadores de desgaste ocupacional que presentan los mismos sujetos, en el caso de la escala de agotamiento.

De igual manera, se confirma la hipótesis nula para las escalas de despersonalización e insatisfacción de logro.

CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre el estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los empleados de la tienda Mega Comercial Mexicana, de Morelia, Michoacán.

En función de lo anterior, se plantearon objetivos particulares referidos a los aspectos teóricos de la variable estrés, es decir, su definición conceptual, los factores que influyen en ella, así como su importancia en el ámbito psicológico, los cuales se cubrieron en el desarrollo del capítulo uno.

A su vez, el objetivo empírico referido a la evaluación de tal variable en la muestra de los empleados de la tienda Mega Comercial Mexicana, se logró mediante la administración de la prueba denominada AMAS. Los resultados obtenidos se muestran en detalle en el capítulo número 3.

Por otra parte, en el capítulo número 2 se da cuenta de los objetivos particulares de carácter teórico, concernientes a la segunda variable del presente estudio, es decir, los indicadores del desgaste ocupacional.

La medición de tal variable, con sus diferentes subescalas, se muestra detalladamente en el capítulo 3.

La consecución de los objetivos anteriores permitió alcanzar con suficiencia el objetivo general que guio la presente indagación, es decir, establecer la relación que existe entre el estrés y los indicadores del desgaste ocupacional en los empleados de la tienda Mega Comercial Mexicana.

Con los resultados alcanzados, se corrobora la hipótesis de trabajo en los casos de la correlación entre estrés y la subescala de agotamiento.

En contraparte, se corrobora la hipótesis nula en los casos de la correlación entre el nivel de estrés y las subescalas denominadas: despersonalización e insatisfacción de logro.

Como aspecto relevante en cuanto a los hallazgos logrados, se puede mencionar que se encontró un alto nivel en el indicador de despersonalización, ante lo cual se debe de dar una atención oportuna por parte de los directivos de la empresa.

Si bien la estrategia metodológica empleada en el presente estudio logró su propósito, es recomendable ahondar en esta línea de investigación tomando muestras de sujetos no incluidos en la presente indagación

BIBLIOGRAFÍA

- Cascio Pirri, Andrés; Guillén Gestoso, Carlos. (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.
(2010)
Metodología de la investigación.
Editorial McGraw-Hill. México.
- Ivancevich, John; Matteson, Michael. (1985)
Estrés y trabajo.
Editorial Trillas. México.
- Landy, Frank; Conte, Jeffrey. (2006)
Psicología Industrial.
Editorial McGraw-Hill. México.
- Lazarus, Richard S.; Lazarus, Bernice N. (2000)
Pasión y Razón: la comprensión de nuestras emociones.
Editorial Paidós. España.
- Luna Luna, Milton Carlos. (2011)
Correlación estadística entre los niveles de estrés y los niveles de desgaste ocupacional en trabajadores.
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.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C. Uruapan, Michoacán, México.

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

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

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

Uribe Prado, Jesús Felipe. (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.

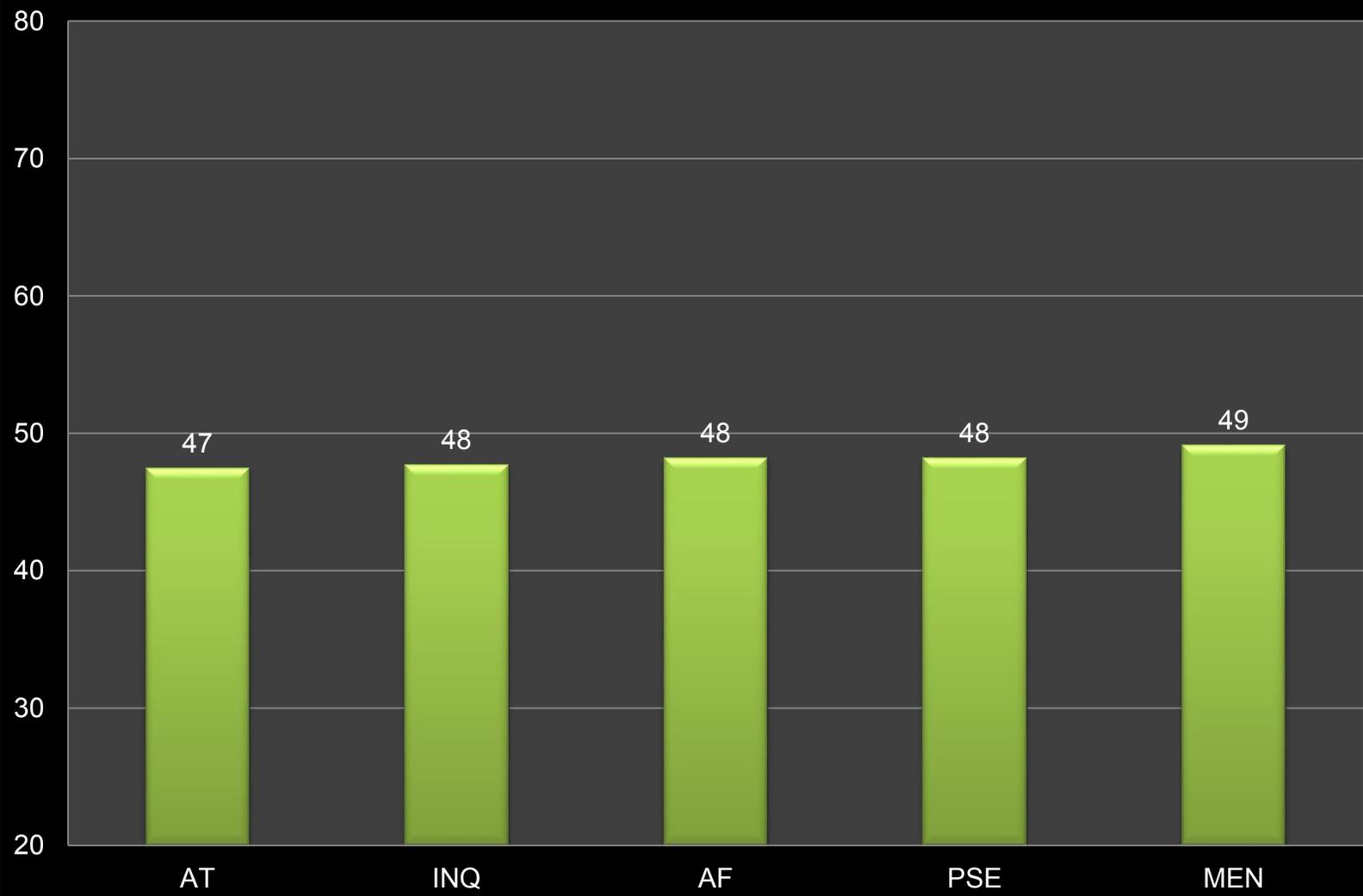
MESOGRAFÍA

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

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

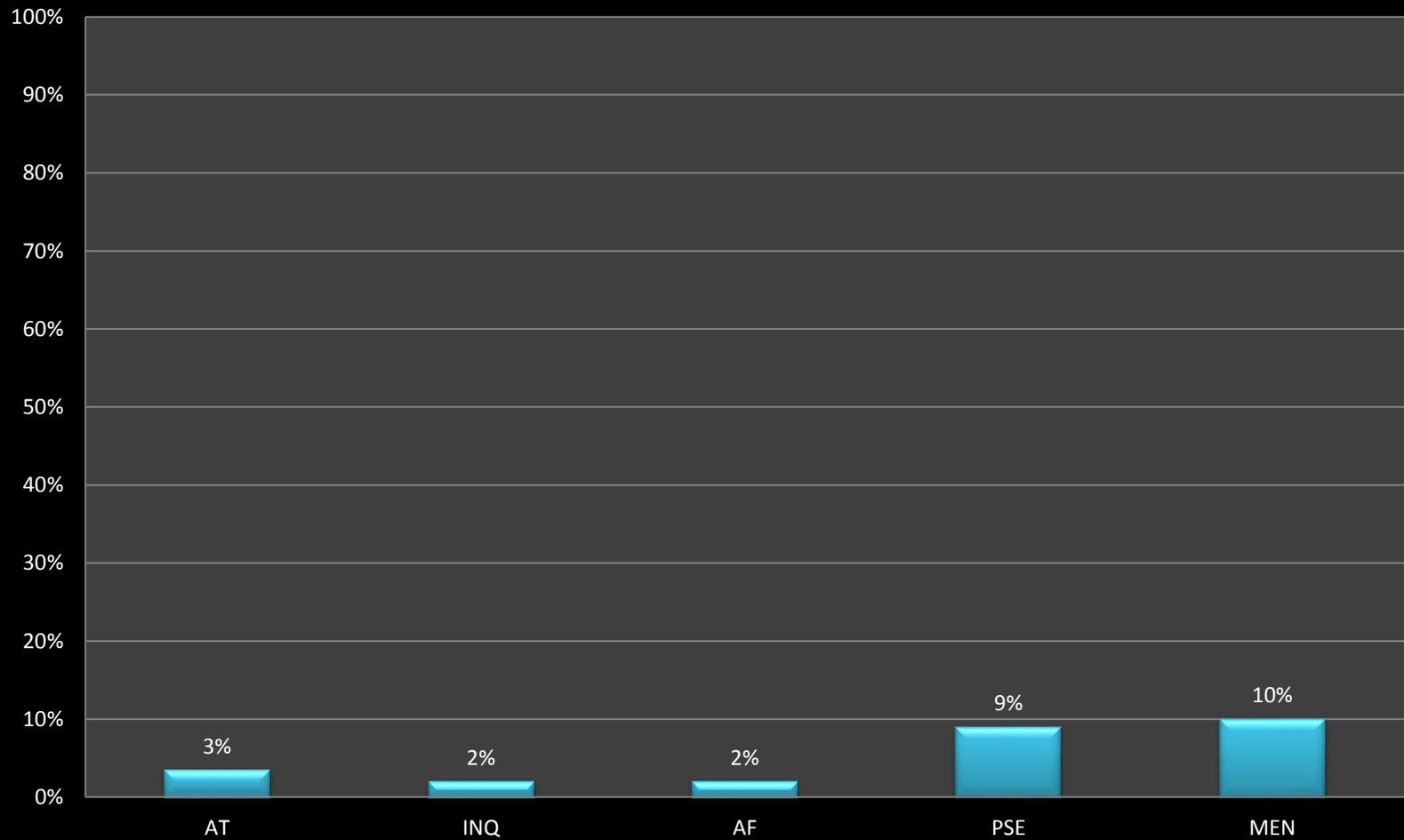
Segurado Torres, Almudena; Agulló Tomás, Esteban. (2002)
“Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social”.
Revista Psicothema, vol. 14, núm. 4, 2002, pp. 828-836.
Universidad de Oviedo, España.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>

ANEXO 1
Media aritmética de la escala de ansiedad



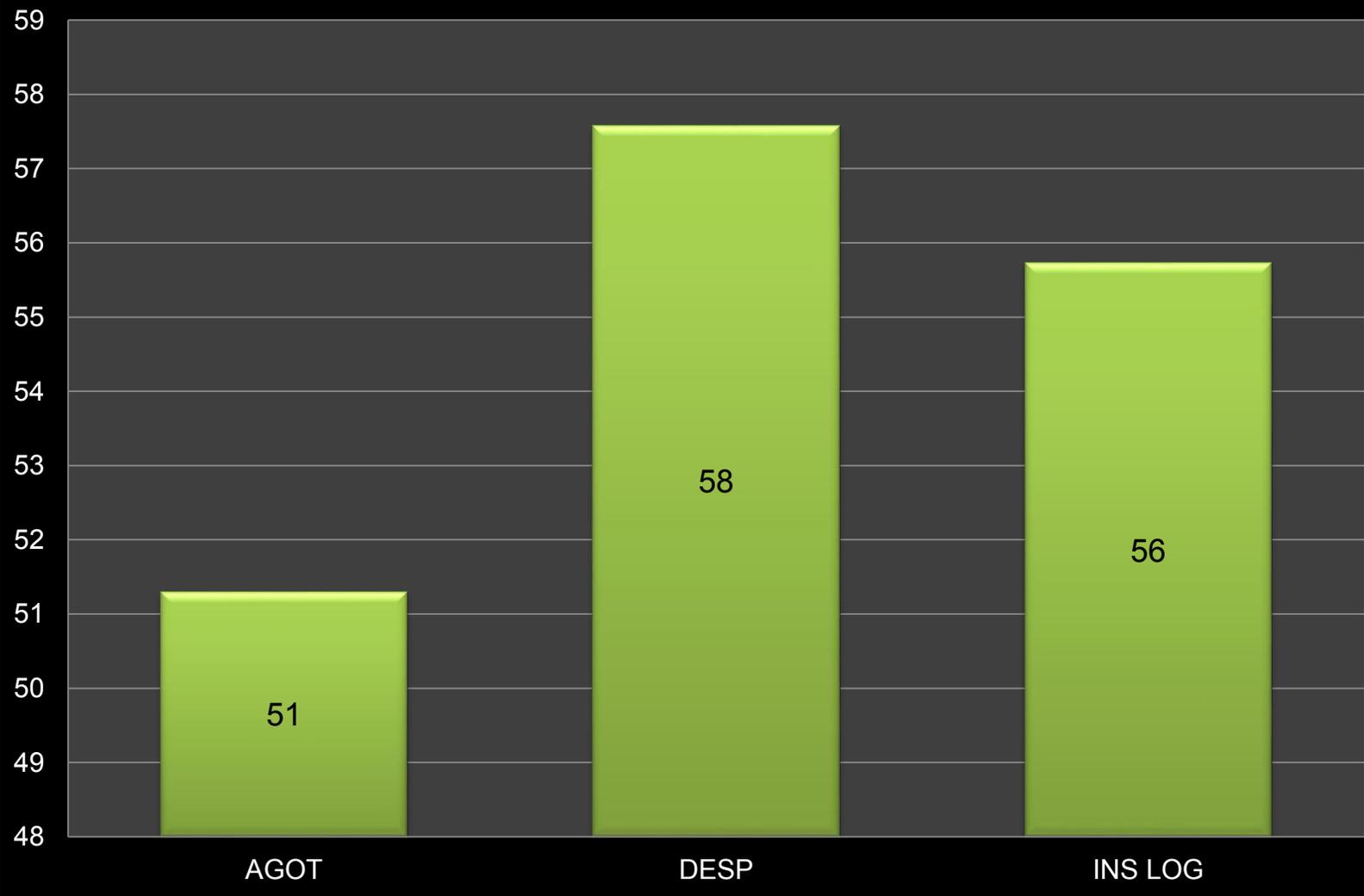
ANEXO 2

Porcentaje de sujetos con puntajes preocupantes en la escala de ansiedad



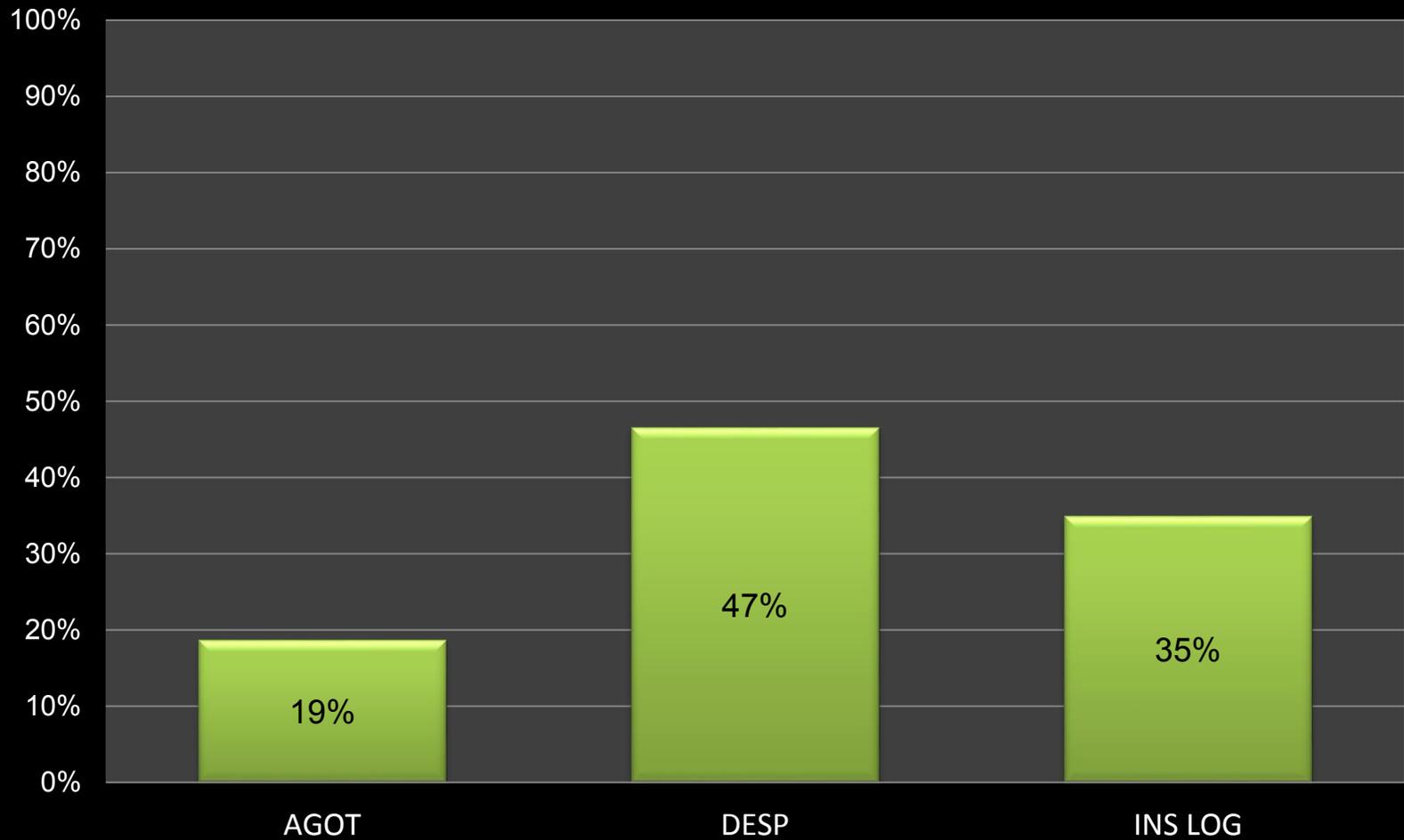
ANEXO 3

Media aritmética de la Escala de Desgaste Ocupacional



ANEXO 4

Porcentaje de sujetos con puntajes preocupantes de la Escala de Desgaste Ocupacional



ANEXO 5

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

