

**Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del
Municipio de Amalfi**

MAIRA YESENIA ZAPATA RODAS

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

AMALFI

2015

**Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del
Municipio de Amalfi**

MAIRA YESENIA ZAPATA RODAS

Trabajo de grado para optar al título de Psicóloga

Asesor

Nathaly Berrío

Especialista en Gestión de Proyectos

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

AMALFI

2015

Dedicatoria

Este logro lo debo a aquellas personas que con amor, dedicación y esfuerzo me han ayudado a alcanzarlo. Esas personas que Dios ha puesto en mi camino para guiarme sin interés ni espera de beneficio alguno. A ellos les agradezco infinitamente su presencia en mi vida y deseo que sus manos, aquellas que me ayudaron a levantar cuando me vieron caer, sean bendecidas siempre.

Alba Nury Rodas Rendón, Mi madre

Luva Rendón, Mi abuela

Gabriel Alfonso Rodas, Mi abuelo

Nathaly Berrío García, Mi profesora

Resumen

El estrés laboral es un problema de salud que afecta a un alto índice poblacional inscritos al mercado laboral en el mundo, y es causante de múltiples problemas físicos y laborales, y que además ponen en riesgo la salud de los empleados, y la estabilidad de una organización, reduciendo sus índices de productividad y competitividad ante las demás entidades prestadoras del mismo servicio. Por lo tanto, el objetivo de la investigación era medir el nivel de estrés en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del Municipio de Amalfi.

Para evaluar el estrés se aplicó el Cuestionario de Maslach de Burnout (MBI) a 22 empleados de dicha Cooperativa del Municipio de Amalfi. Tal instrumento está dividido en 3 subescalas: Despersonalización, Realización personal y Agotamiento emocional.

Se realizó un análisis de confiabilidad del instrumento por medio del Alfa de Cronbach, obteniendo un nivel de confiabilidad general de 0,66, lo que indica que la confiabilidad es media, y que por tal motivo es necesario realizar un estudio de validación de la prueba, en la población evaluada.

Para el análisis de los resultados se tuvo en cuenta el género, la edad, el nivel de escolaridad, el estado civil y el área de trabajo de los participantes. Hubo diferencias significativas en las tres subescalas del MBI en cuanto al género, pues las mujeres puntuaron más alto que los hombres. Además, se evidenció que los solteros, fueron quienes tuvieron más alta puntuación en las tres subescalas de MBI. Por el contrario, los empleados de esta entidad que son separados, y entre las edades 33 y 34 años fueron quienes puntuaron más bajo en las tres subescalas del MBI.

Palabras clave: estrés laboral, Cuestionario de Maslach de Burnout, despersonalización, realización personal, agotamiento emocional.

Contenido

1. Planteamiento del Problema	12
2. Justificación	13
3. Objetivos	15
4. Marco teórico	16
5. Metodología	43
6. Resultados	51
7. Discusión	84
8. Conclusiones	86
9. Recomendaciones	87
10. Referencias	88
11. Apéndices	93

Lista de tablas

Tabla 1. Antecedentes de investigación	16
Tabla 2. Evolución de los síndromes de estrés en la nosología norteamericana	33
Tabla 3. Variables demográficas	49
Tabla 4. Variables de estudio	50
Tabla 5. Frecuencia por género	51
Tabla 6. Frecuencia por edad	53
Tabla 7. Frecuencia por nivel de escolaridad	55
Tabla 8. Frecuencia por estado civil	57
Tabla 9. Frecuencia por área de trabajo	59
Tabla 10. Estadísticos descriptivos	61
Tabla 11. Resumen de procesamiento de casos	61
Tabla 12. Estadísticos de fiabilidad	62
Tabla 13. Discriminación de medias para subescala de despersonalización, realización personal y agotamiento personal por género.	63
Tabla 14. Discriminación de medias para subescala de despersonalización, realización personal y agotamiento emocional por edad.	67
Tabla 15. Discriminación de medias para subescala de despersonalización, realización	

personal y agotamiento emocional por estado civil. 72

Tabla 16. Discriminación de medias para subescala de despersonalización, realización personal y agotamiento emocional por nivel de escolaridad. 76

Tabla 17. Discriminación de medias para subescala de despersonalización, realización personal y agotamiento emocional por área de trabajo. 80

Lista de figuras

Figura 1. Árbol de problemas	30
Figura 2. Proceso de la investigación cuantitativa	44
Figura 3. Frecuencia por género	52
Figura 4. Frecuencia por edad.	54
Figura 5. Frecuencia por escolaridad	56
Figura 6. Frecuencia por estado civil	58
Figura 7. Frecuencia por área de trabajo	60
Figura 8. Despersonalización por género.	64
Figura 9. Realización personal por género	65
Figura 10. Agotamiento emocional por género	66
Figura 11. Despersonalización por edad	69
Figura 12. Realización personal por edad	70
Figura 13. Agotamiento emocional por edad	71
Figura 14. Despersonalización por estado civil.	73
Figura 15. Realización personal por estado civil	74
Figura 16. Agotamiento emocional por estado civil	75
Figura 17. Despersonalización por nivel de escolaridad	77

Figura 18. Realización personal por nivel de escolaridad	78
Figura 19. Agotamiento emocional por nivel de escolaridad.	79
Figura 20. Despersonalización por área de trabajo	81
Figura 21. Realización personal por área de trabajo	82
Figura 22. Agotamiento emocional por área de trabajo	83

Lista de apéndices

Apéndice A. Formato de aplicación Cuestionario de Maslach de Burnout 89

Apéndice B. Formato de Consentimiento informado 91

1. Planteamiento del Problema

El estrés laboral es un problema de salud que afecta a un alto índice poblacional inscritos al mercado laboral en el mundo, y es causante de múltiples problemas físicos y laborales, y que además ponen en riesgo la salud de los empleados, y la estabilidad de una organización, reduciendo sus índices de productividad y competitividad ante las demás entidades prestadoras del mismo servicio.

Son diversos tanto los causantes del estrés como los problemas que desencadena. La tensión, el horario, entre otros, son ejemplo de situaciones que conllevan a ello. Mientras que las enfermedades físicas entre ellas las coronarias y de la piel son algunos de los problemas que posiblemente padezca quienes sufren de estrés (Sura, s.f.).

En el presente estudio se investigó sobre los niveles de estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del Municipio de Amalfi.

En esta entidad, la cual cuenta con 5 sedes a nivel departamental, ubicadas en los Municipios de Medellín, Angostura, Anorí, Guadalupe y Amalfi, siendo esta última su sede principal, no hay ningún registro sobre estudios realizados anteriormente sobre dicho tema, lo que le impide a la Cooperativa elaborar programas que promuevan la salud de sus empleados y prevengan el estrés en ellos. Además de lo anteriormente señalado en el municipio tampoco hay información de estrés laboral.

2. Justificación

La alta prevalencia de estrés laboral y los problemas correlacionados, son enfrentados en el mundo por un 35 % de los trabajadores, y en Colombia por un 38% de ellos. Los estudios indican que entre un 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo, como se corrobora en el estudio de Posada (2011). Ello representa un enorme costo tanto humano como en perjuicios económicos. El estrés en el trabajo puede afectar a cualquier persona, de cualquier nivel y puede aparecer en cualquier sector y en organizaciones de cualquier tamaño.

Además afecta la seguridad de las personas, pero también la salud de las organizaciones y de las economías nacionales. El estrés puede afectar a las personas en diferentes ámbitos, es decir, no solo tiene consecuencias sobre su trabajo sino también en su hogar; puede igualmente poner en peligro la seguridad laboral y contribuir a otros problemas de salud.

Por tales motivos se crea la necesidad de realizar un estudio sobre el nivel de estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito del Municipio de Amalfi. Además en esta entidad no hay ningún registro sobre estudios realizados anteriormente sobre dicho tema, lo que le impide a la Cooperativa elaborar programas que promuevan la salud de sus empleados y prevengan el estrés en ellos.

En el municipio tampoco hay información de estrés laboral. Se indagó en la entidad a la cual se le evaluó el nivel de estrés en sus empleados, pero en esta no se realizaron estudios anteriores sobre el tema. De igual manera se indagó en instituciones tales como planteles educativos urbanos y pequeñas empresas ubicadas en el municipio, obteniendo la misma respuesta.

Teniendo en cuenta esto, la investigación servirá como base para la formulación de preguntas orientadoras para la realización de posteriores investigaciones sobre el tema.

3. Objetivos

Objetivo general

Medir el nivel de estrés en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. del Municipio de Amalfi.

Objetivos específicos

- Seleccionar la muestra a la cual se le administrará el instrumento, para medir los niveles de estrés en la Cooperativa Financiera.
- Identificar el instrumento que permita la recolección de la información requerida acerca de los empleados de la Cooperativa Financiera.
- Suministrar el Cuestionario de Maslach de Burnout a los empleados de la Cooperativa Financiera.
- Analizar los resultados obtenidos a través de la aplicación del test Maslach de Burnout, para medir los niveles de estrés en la Cooperativa Financiera.
- Elaborar el informe de investigación que dé cuenta del proceso y los resultados obtenidos en la misma.

4. Marco teórico

Antecedentes de investigación

A continuación se presentan algunos antecedentes de investigaciones realizadas sobre estrés laboral en diferentes entidades de Colombia y el mundo.

Tabla 1. Antecedentes de investigación

Estudio	Lugar	Muestra	Medidas	Resultados
Pacheco, Jiménez, López, Gómez, Sáenz, Galán y de la Iglesia, 1995	Sevilla	Cuarenta empleados del sector de la banca	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario general. • Exploración de la salud mental. • Cuestionario de estrés laboral • Exploración cardiológica. • Entrevista psiquiátrica. • Análisis bioquímico. • Entrevista psicológica. 	La valoración clínica consideró a un 27,5% de los trabajadores estudiados en una situación de estrés, mientras que el resto de los métodos empleados, test o cuestionarios, indicaron una menor proporción de sujetos con sufrimiento psíquico. Se consideró como posible situación de estrés, en este sector, el número de horas de la jornada laboral en contacto con el público.
Guic, Bilbao y Bertín, 2002	Santiago de Chile	264 Gerentes	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de síntomas de Cooper modificado • Cuestionario de ansiedad – estado 	Los resultados están de acuerdo con la teoría transaccional del estrés planteada originalmente por Lazarus. Según esta teoría las

			<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de depresión de Beck 	<p>manifestaciones de estrés no se producirían solo debido a la existencia de estresores. El efecto de éstos estaría modulado por ciertas características de las personas, que las protegen o las hacen más vulnerables. En la muestra de gerentes, los altos niveles de estrés se correlacionan con altos niveles de impaciencia, con una escasa capacidad de afrontamiento orientado a la resolución de problemas y con una pobre percepción de control sobre la situación.</p>
Román, 2003	Habana, Cuba	287 profesionales de la salud	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario breve de Burnout de Moreno. • Escala de síntomas de estrés de Aro. • Inventario de estrés para profesionales de la salud de Wolfgang. 	<p>Se estableció la hipótesis de que, así como el género y la profesión, a nivel de atención, también diferenciaba significativamente las respuestas de estrés. Una segunda hipótesis consistió en que el bajo reconocimiento profesional se asocia con</p>

				respuestas de estrés y de Burnout. Ambas fueron confirmadas. La prevalencia de Burnout fue ligeramente superior al 30% y la de síntomas de estrés al 50%. El Burnout afectó fundamentalmente a las mujeres médicas de atención primaria y el estrés a las enfermeras del mismo nivel de atención.
Pando, Aranda, Aldrete, Salinas y Pozo, 2006	Guadalajara	144 docentes universitarios	Cuestionario de Maslach de Burnout y Escala de factores psicosociales del Instituto Mexicano del Seguro Social	Conforme al instrumento aplicado (Maslach de Burnout Inventory) un 52.7% de los sujetos califica con síndrome de Burnout, presentándose las tasas más altas en las mujeres 64.2 % y los solteros 61.7 %.
Carreño, Medina, Martínez, Juárez y Vásquez, 2006	México	277 trabajadores de una empresa textil	Escalas de estrés laboral y satisfacción laboral.	Las fuentes de estrés más referidas fueron el tener que luchar para salir adelante (87,6%), tener demasiado trabajo que hacer (60,5%), que ocurran accidentes si no se tiene cuidado

				(51,6%). Del total de obreros 14,2% presentan niveles altos de estrés en el trabajo.
Quirós y Labrador, 2006	España	76 trabajadores servicios extra hospitalario	Inventario de estresores laborales para enfermería, Maslach de Burnout Inventory.	Los trabajadores presentaron una puntuación media en el nivel de estrés laboral. Los médicos presentaron un nivel mayor de Burnout, además de mostrar mayor cansancio emocional y despersonalización, manifestaron mayor número de estresores laborales y un nivel ligeramente superior de estrés laboral.
Bethelmy y Guarino, 2008	Venezuela	130 médicos	Lista de chequeo de estado de salud, Escala de sensibilidad emocional, Cuestionario de afrontamiento, Cuestionario de estrés laboral de Karasek y Theorell.	Los médicos percibían estar sometidos a altas demandas laborales. Solo 19 médicos resultaron con la condición extrema de estrés laboral.
Aldrete, Preciado, Franco, Pérez y Aranda, 2008	Guadalajara	186 Mujeres 171 Hombres (Docentes)	Escala Maslach de Burnout Inventory y Batería de factores Psicosociales en el trabajo académico.	84.1 % de mujeres y 77.2% de hombres presentaron alguna dimensión de Maslach "quemada". Ambos identificaron la presencia de factores

				psicosociales laborales, encontrando relación con el Síndrome de Burnout en los hombres con la condición de trabajo, el contenido y características de la tarea y la interacción social y en las mujeres con exigencias laborales.
Fernández, 2008	Perú	929 profesores	Cuestionario de fuentes de presión laboral, inventario de autorreporte de conducta tipo A de Blumenthal, Maslach de Burnout, Escala de autoeficacia percibida.	Estos resultados justifican la apreciación de que el trabajo en Perú, por las inadecuadas condiciones laborales, escaso reconocimiento profesional y social que le otorga la sociedad en su conjunto, así como por las condiciones particularmente duras en las que se suele cumplir la labor docente, es un fuerte generador de estrés.
Booth y Pérez, 2008	Chile	66 profesionales	<ul style="list-style-type: none"> • . Modelo de Demanda de control (DC) R. Karasek. • Escala de Likert. • Manual preparado 	1,5% de los trabajadores tienen un buen manejo del estrés, es decir, estas personas se encuentran cómodas, felices y

			para "Mental Health Workers Without Borders"	orgullosas de lo que han logrado en su posición de trabajo. El 50% de los empleados se encuentran en un estado de estrés laboral, 48% poseen grandes rasgos del síndrome de Burnout, 40% tiene grandes posibilidades de padecerlo y 9.1% ya lo sufre.
Veliz, Díaz, Katiuzca y Guillem, 2009	Cuba	26 médicos	Cuestionario de Maslach y Jackson	El promedio de edad fue inferior a 40 años, en médicos que presentaron mayor cansancio emocional. Resultó notable la presencia de niveles elevados de realización personal. La presencia de Burnout fue evidente en médicos casados y con hijos. La mayoría de los profesionales que participaron en la investigación presentaron algún grado de estrés.

Sánchez, 2010	Santa Fé	64 trabajadores (industria cerealera)	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá. • BIEPS-A de M Casullo. 	<p>Existe algún grado de estrés en los trabajadores. Los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”.</p> <p>Las relaciones entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir los trabajadores que tienen menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con bienestar psicológico y estrés laboral, los trabajadores con mayor bienestar desarrollan menos estrés.</p>
Negeliskii y Lautert, 2011	Brasil	368 enfermeros	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de condición socio - ocupacionales • Escala Job Stress Scale • Índice de capacidad para el trabajo 	<p>El estrés laboral está presente en 23,6% de los enfermeros, de estos 15,2% presenta alta exigencia en el trabajo y 8,4% trabajo pasivo. El apoyo social ejerce influencia positiva,</p>

				<p>significativa sobre todos los grupos expuestos y no expuestos al estrés laboral. En cuanto a la capacidad para el trabajo, ésta es moderada para el 51,4% de los enfermeros y buena para 47,4%. No se encontró correlación entre el estrés y la capacidad para el trabajo</p>
<p>Giraldo, López, Arango, Góez y Silva, 2011</p>	<p>Medellín</p>	<p>6 auxiliares de enfermería (5 mujeres, un hombre)</p>	<p>Entrevista semiestructurada.</p>	<p>Las condiciones que provocan el estrés fueron la jornada laboral con tiempos reales de 13 o 14 horas seguidas, sin espacios para la alimentación y el descanso, y actividades adicionales que no se encuentran dentro de las funciones normatizadas pero que son delegadas por otros profesionales de la salud y que se vuelven una carga más para ellas, tales como transporte de pacientes, apoyo</p>

				durante transfusiones sanguíneas, limpieza del carro de medicamentos y el estar ahí dando cuidado permanente a los pacientes. Como aminorante del estrés aparecen las relaciones entre el equipo de trabajo. Se identifica la presencia de estrés laboral en las auxiliares de enfermería que trabajan en salas de hospitalización de adultos
Hernández, 2012	Quito	30 profesionales de la salud.	Cuestionario sociodemográfico y laboral, Maslach Burnout Inventory, Cuestionario MOS de apoyo social	Se encontró una mínima presencia del síndrome de Burnout y mínimas posibilidades para poder desarrollarlo.
Llera, Estrada, Pérez, Quintana y Fajardo, 2012	Mocoa	87 trabajadores	Cuestionario de elaboración propia para las características sociodemográficas, Maslach de Burnout Inventory	Prevalencia general calculada para el síndrome de Burnout y sus tres dimensiones fue de: 21,8%, en la escala de despersonalización, 28,7% para la escala de agotamiento físico y cansancio emocional y 26,4% para la escala de baja realización personal y una

				prevalencia general calculada para el síndrome de Burnout de 54,02%
Moreno, 2012	México	22 ejecutivos de una institución bancaria	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo Karasek – Theorell. • Cuestionario de síntomas sicosomáticos de Cooper. 	Los resultados mostraron un moderado nivel de estrés en los 22 trabajadores; como principales causas de estrés se encontró la demanda laboral, bajo control en la toma de decisiones, y un bajo apoyo social, en orden decreciente respectivamente, en general se encontró un nivel bajo de síntomas psicosomáticos. Sobre la repercusión en el desempeño laboral se registraron 18 días de incapacidad por enfermedades causadas por el estrés.
Loaiza y Peña, 2013	Colombia	872 Los médicos percibían estar sometidos a altas demandas laborales. Solo 19 médicos resultaron con la condición extrema de estrés laboral. Los médicos percibían estar	Maslach De Burnout Inventory Cuestionario para la evaluación de del estrés del Ministerio de Salud y Protección Social.	Se halló que 59,4 tiene nivel alto de Burnout y 40,3% tiene nivel medio. Se evidenció alto riesgo psicosocial según la normativa del Ministerio de Salud.

		sometidos a altas demandas laborales. Solo 19 médicos resultaron con la condición extrema de estrés laboral. contadores públicos		
Unda, 2014	México	100 profesores universitarios. (50% hombres 50% mujeres).	Redes semánticas naturales modificadas (Reyes-Lagunes, 1993)	Un estresor importante es el tiempo, debido a la multiplicidad de tareas y las diversas exigencias en torno a cumplir los programas, realizar investigación y las diferentes evaluaciones a los que son sujetos los profesores, seguido del horario, burocracia y apatía por parte de los estudiantes, autoridades y compañeros. Particularmente para las mujeres es más estresante el tiempo y para los hombres la burocracia, para los maestros de carrera es el tiempo y para los de asignatura el horario. En cuanto a lo que provoca malestar se

				adicionan aspectos como la injusticia, el autoritarismo, la prepotencia.
--	--	--	--	--

Estrés

Definiciones de estrés. Para comenzar, Chanes, Pérez y Castello (2010), argumentan que el estrés es la respuesta fisiológica y de comportamiento del sujeto a presiones tanto internas como externas, es el estímulo el que genera una afectación a nivel emocional o físico en una situación de peligro, ya sea real o perciba como real por la persona. Usualmente el estrés provoca reacciones como: tensión, ansiedad, aumento de la frecuencia cardiaca y respiratoria, sequedad en la boca, sudoración, temblor en manos y aumento de la presión arterial.

Seguidamente, Berrío (2011), retoma a Lazarus y Folkman (1986), los cuales plantean que “el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (p. 28).

De igual manera, Berrío (2011), basada en (Sandín, 1995), argumentó lo siguiente:

La palabra *estrés*, como *éxito*, *fracaso* o *felicidad*, significa cosas distintas para diferentes personas. ¿Es el estrés esfuerzo, fatiga, dolor, miedo, necesidad de concentración, humillación por censura, pérdida de sangre, o incluso un suceso inesperado que requiere una completa reestructuración de la propia vida? El hombre de negocios piensa de él como si se tratara de una frustración o tensión emocional, el controlador aéreo como un problema de concentración, el bioquímico y el endocrinólogo como un fenómeno puramente químico, el atleta como una tensión muscular (p.27).

Posteriormente muchos teóricos comenzaron a utilizar el término estrés, haciendo referencia a la reacción emocional displacentera que vivencian los sujetos al apreciar acontecimientos amenazantes, en los que interviene uno o más factores estresantes, propiciando así la utilización de distintas estrategias de afrontamiento (Berrío, 2011).

Por último, las tendencias teóricas más recientes sobre el estrés plantean una definición integradora, es decir, lo definen como un aspecto complejo en el que intervienen distintos factores como: eventos estimulantes, procesos psicológicos y psicosociales y respuestas fisiológicas (Berrío, 2011).

Tipos de Estrés

Estrés físico. Hace referencia a la imposibilidad de que la persona se desempeñe correctamente debido a cambios en el ambiente o en la rutina diaria, lo cual puede dificultar el adecuado funcionamiento de los sentidos, la circulación y la respiración. De igual manera es relevante mencionar que si el estrés físico se prolonga, puede afectar gravemente la salud de la persona o empeorar cualquier antecedente (Chanes et al., 2010).

Estrés psíquico. Se refiere al estrés causado por las exigencias que se hace el sujeto para cumplir con una tarea en un lapso determinado de tiempo. Por ejemplo, cumplir un horario y realizar tareas y oficios donde la exigencia excede las capacidades de la persona, lo cual puede conllevar a una disminución del rendimiento, la eficacia y la eliminación del sentido de autosuperación (Chanes et al., 2010).

De igual manera, Chanes et al., (2010), clasifican el estrés de acuerdo con los factores que lo producen. El primero es la cantidad de estrés y entre este se encuentran el *hipoestrés* (poco estrés) y el *hiperestrés* (mucho estrés).

El segundo es la consecuencia del estrés. Aquí se encuentran el *distrés* (estrés negativo, en el cual las demandas son muy grandes para nuestro organismo) y el *eustrés* (estrés positivo que estimula la mejora y la superación).

En tercer lugar se encuentra el grado de estrés. Este se clasifica en *agudo* y *crónico*, siendo el agudo un estrés pasajero o de poca duración, pero muy fuerte y el crónico, es un estrés fuerte o débil que se prolonga en el tiempo.

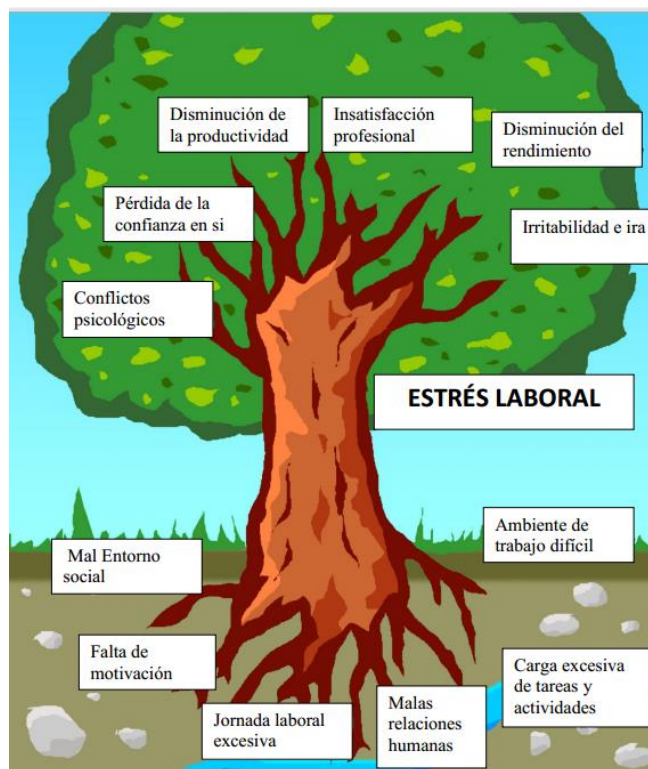
Por otro lado, el organismo responde al estrés a través del mecanismo de adaptación que Selye describió como síndrome de adaptación general en tres estados:

- 1- **Alarma de reacción.** Se presenta cuando el cuerpo percibe el estímulo externo
- 2- **Adaptación.** Se evidencia cuando el cuerpo toma medidas defensivas hacia el estímulo percibido como agresor.
- 3- **Agotamiento.** Se observa cuando el cuerpo comienza a perder sus propias defensas (Chanes et al., 2010).

El estrés es el resultado de la adaptación del cuerpo y espíritu al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Es importante resaltar que aun los acontecimientos positivos pueden generar un cierto grado de estrés cuando el sujeto se ve sometido a nuevos cambios y adaptaciones (Chanes et al., 2010).

Algunos de los síntomas relacionados con el estrés son alteraciones en el humor, sueño, problemas gastrointestinales, dolor de cabeza, relación disfuncional con la familia y amigos, entre otros. (Véase Figura 1. Árbol de problemas)

Figura 1. Árbol de problemas



De igual manera, el estrés produce cambios químicos en el cuerpo puesto que el cerebro envía señales que activan la secreción de hormonas (catecolaminas y entre ellas la adrenalina) en la glándula suprarrenal, para que éste se ponga en estado de alerta o defensión, es decir, la reacción del cerebro es preparar el cuerpo para la acción defensiva. Las hormonas inician una reacción en cadena en el organismo: el corazón late más rápido, la presión arterial aumenta, la sangre es desviada de los intestinos a los músculos para la acción de huida ante el peligro y el nivel de insulina incrementa para permitir que el cuerpo metabolice más energía; el sistema nervioso se estimula y las hormonas se liberan para activar los sentidos, profundizar la respiración, acelerar el pulso y tensar los músculos. Todas estas reacciones están destinadas a permitirle al sujeto evitar el peligro (Chanes et al., 2010).

Así mismo, el estrés prolongado puede causar daños en la salud, puesto que puede estimular el exceso de ácido gástrico generando una úlcera, también puede provocar la contracción de arterias y por ende un aumento en la presión que puede generar un paro cardíaco o una angina. Estas reacciones se presentan debido a que el organismo permanece en un estado continuo de alerta, provocando un desgaste fisiológico que conlleva a las reacciones anteriormente mencionadas (Chanes et al., 2010).

Nosología psiquiátrica del estrés. “El concepto de síndrome de estrés hace referencia al conjunto de signos y síntomas que están implicados en el estado morbosos, y que son accesibles mediante la investigación psicopatológica” (Berrío, 2011, p. 28). De acuerdo con la intervención de los factores estresores en el origen del trastorno, los síndromes de estrés se clasifican de la siguiente manera:

- 1. Inespecíficos.** Son “secundarios a un estado más o menos crónico de sobrecarga de mecanismos homeostáticos, con reducción de la capacidad defensiva e incremento inespecífico de la vulnerabilidad del organismo” (González, 2001, como se cita en Berrío, 2011, p. 28).
- 2. Semi-específicos.** en ellos se enlazan, habitualmente de forma aguda, los factores externos de estrés con otros factores nocivos independientes, los cuales son imprescindibles para impulsar y accionar el curso patogénico del cuadro clínico. Algunos ejemplos de estos factores son: coronariopatía isquémica, reacciones alérgicas, infecciones respiratorias víricas, psicosis reactivas, trastornos de ansiedad, entre otros (Berrío, 2011).
- 3. Específicos.** “Los factores externos de estrés son determinantes en la génesis del proceso morbosos. Los síndromes típicos de este grupo son el síndrome de estrés

postraumático, el trastorno agudo de estrés y los trastornos adaptativos” (Berrío, 2011, p. 29).

De acuerdo con lo anterior, los síndromes de estrés se definen como “aquellos síndromes psiquiátricos en los que la defensa o adaptación a exigencias externas juegan un papel etiopatogénico determinante y específico” (González, 2001, como se cita en Berrío, 2011, p. 29).

De igual manera, Berrío (2011), basada en González (2001), plantea dos criterios para la clasificación de los síndromes de estrés:

1. El cuadro se presenta en un sujeto, el cual se supone que tiene una capacidad adecuada de adaptación, de forma que no se atribuya como causa del trastorno una vulnerabilidad patológica individual, sino que sea producto de factores externos.
2. El acontecimiento estresante es todo aquello que produce alteraciones psíquicas en el sujeto de forma relevante, haciendo que la situación adquiera importancia en el área clínica y social.

Clasificación de los síndromes de estrés en las nosologías oficiales. En cuanto a este síndrome, el DSM-IV incluye el factor etiológico dentro de los criterios diagnósticos para los trastornos de estrés, diferenciándolo de otras clasificaciones de trastornos psiquiátricos, en las cuales no tiene en cuenta el factor etiológico. Por ende, no es posible diagnosticar trastornos de estrés, si el factor estresor no se evidencia en el cuadro, aunque se cumplan los demás criterios clínicos (Berrío, 2011).

Berrío (2011, p. 30), retoma a González (2001), el cual plantea la siguiente tabla en la que sintetiza la evolución de la clasificación de los síndromes de estrés en el DSM-IV.

Tabla 2. Evolución de los síndromes de estrés en la nosología norteamericana

DSM-I (1952)	Reacción aguda de estrés
	Reacción situacional del adulto Reacción de adaptación
DSM-II (1968)	Reacción de adaptación
DSM-III (1980)	Trastorno de estrés postraumático <ul style="list-style-type: none"> • Agudo • Crónico • Retardado Trastorno de adaptación
	Trastorno agudo de estrés Trastorno de estrés postraumático Trastornos de adaptación

De igual manera, Berrío (2011), retoma la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual ha determinado clasificaciones similares a las norteamericanas. La CIE-10, plantea los siguientes trastornos de estrés:

- Reacción aguda de estrés
- Trastorno de estrés postraumático
- Cambio de personalidad tras experiencia catastrófica
- Trastornos de adaptación

Orientaciones teóricas sobre el estrés. En las orientaciones teóricas sobre el estrés se encuentra la teoría focalizada en la respuesta propuesta por Selye, el estrés basado en el estímulo, planteado por Holmes y Rahe, y el estrés centrado en la valoración cognitiva, formulado por Lazarus. Dichas teorías han propiciado el desarrollo general de la teoría del estrés y su aplicación al campo psicopatológico (Berrío, 2011).

Teorías basadas en la respuesta. Como se mencionó en el párrafo anterior, la teoría del

estrés planteada por Selye, entiende el estrés como una respuesta no específica del organismo ante las exigencias que le hace el medio. Para el autor, el estrés es “el estado que se manifiesta por un síndrome específico, consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico” (Sandín, 1995, como se cita en Berrío, 2011, p. 31). Por lo tanto, el estrés no tiene una causa particular, sino que el factor estresante puede ser un estímulo físico, psicológico, emocional o cognitivo que afecta el equilibrio del organismo.

Igualmente, Selye señala que no es recomendable evitar el estrés, puesto que éste se puede asociar con estímulos o vivencias tanto agradables como desagradables, por lo tanto, según el autor la privación total de estrés podría generar la muerte. “Cuando se afirma que un individuo sufre de estrés significa que éste es excesivo y que implica un sobreesfuerzo del organismo al tratar de sobreponerse al nivel de resistencia de éste” (Sandín, 1995, como se cita en Berrío, 2011, p. 32). Por tal razón, el estrés es una respuesta adaptativa del organismo, siempre y cuando no exceda sus niveles y no afecte de forma negativa al cuerpo.

Teorías basadas en el estímulo. Las teorías del estrés basadas en el estímulo, lo conciben e interpretan de acuerdo con las características que se enlazan con los estímulos del ambiente, puesto que plantean que éstos pueden perturbar o alterar las funciones del organismo. Los autores que más han trabajado y avanzado en esta orientación son T.H. Holmes y R.H. Rahe (Berrío, 2011).

Holmes y Rahe han propuesto que los acontecimientos vitales importantes, tales como el casamiento, el nacimiento de un hijo, la jubilación, la muerte de un ser querido, el embarazo, etc., son siempre una fuente de estrés porque producen grandes cambios y exigen la adaptación del sujeto (Oros y Vogel, 2005, como se cita en Berrío, 2011, p. 32).

De esta manera, estos modelos se diferencian de los focalizados en la respuesta, porque

ubican el estrés en factores externos, más no en el individuo, a quien se le atribuye el *strain* (efecto generado por el estrés). Por ello, la orientación centrada en el estímulo se convierte en la más cercana a la concepción popular de estrés (Berrío, 2011).

Por otro lado, a causa de las diferencias individuales, los estímulos no tienen el mismo efecto estresor en todos los sujetos. Sandín (1995, como se cita en Berrío, 2011), clasificó los eventos generadores de estrés más comunes, a saber: proceso de información rápido, estímulos ambientales nocivos, percepción de amenaza o peligro, funciones fisiológicas alteradas, aislamiento y encierro, bloqueos y dificultades para la obtención de una meta, presión grupal y frustración.

De acuerdo con dicha teoría, se puede observar la relevancia que le concede al ambiente y las situaciones sociales, es por tal motivo que dicha teoría se inscribe en la que suele denominarse *perspectiva psicosocial del estrés*.

Teorías basadas en la interacción. El máximo exponente de esta orientación es Richard Lazarus, el cual destaca la importancia de los factores psicológicos (especialmente los cognitivos) que intervienen entre los estímulos estresores y las respuestas de estrés, proporcionando al sujeto un rol activo en el origen del estrés (Berrío, 2011).

Seguidamente, Berrío (2011), retoma a Lazarus y Folkman (1986), los cuales argumentan que el estrés tiene su origen en las relaciones presentes entre el individuo y las situaciones que se generan en el contexto en el que éste se desarrolla, las cuales percibe como peligro y amenaza, y por ende son de difícil afrontamiento. Por tal razón, el concepto principal de la teoría interaccional es el de *evaluación cognitiva*. “La evaluación cognitiva es un proceso evaluativo que determina por qué y hasta qué punto una relación determinada o una serie de relaciones entre el individuo y el entorno es estresante” (Lazarus & Folkman, 1986, como se cita en Berrío, 2011, p. 33). Por consiguiente, la evaluación es un factor cognitivo

mediador entre las reacciones de estrés y los estímulos estresantes.

En el mismo orden de ideas, Berrío (2011), retoma a Lazarus, el cual plantea tres tipos de evaluación:

- ***Evaluación primaria.*** Se presenta en todos los encuentros con algún tipo de demanda (interna o externa). Es la primera mediación psicológica del estrés.
- ***Evaluación secundaria.*** Tiene su origen después de la evaluación primaria, y está relacionada con la valoración de los recursos propios para enfrentar la situación estresora.
- ***Reevaluación.*** En esta se realizan procesos de feedback, que permiten modificar y corregir las evaluaciones previas.

Afrontamiento del estrés. El afrontamiento “es el proceso a través del cual el individuo maneja las demandas de la relación individuo-ambiente que evalúa como estresantes y las emociones que ello genera” (Lazarus & Folkman, 1986, como se cita en Berrío, 2011, p. 34). De igual manera, el afrontamiento se relaciona estrechamente con la evaluación cognitiva de las situaciones estresoras.

Dicho concepto se puede concebir como un proceso o un estilo personal del sujeto para afrontar el estrés. Los estilos de afrontamiento son acciones sólidas personales e individuales en las que los sujetos hacen frente a las distintas situaciones que se presentan como estresantes.

Cuando se habla de proceso, el afrontamiento se define como los “esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes (...) para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus & Folkman, 1986, como se cita en Berrío, 2011, p. 34). Dicho término se

utiliza independientemente de si el proceso es adaptativo o no.

Así mismo, existen estrategias de afrontamiento más sólidas o estables que otras, de acuerdo con la situación que genera estrés, debido a que el afrontamiento depende del contexto en el que se desenvuelva la persona. (Sandín, 1995, como se cita en Berrío, 2011, p. 35), planteó ocho estrategias de afrontamiento, a saber: confrontación, distanciamiento, búsqueda de apoyo social, aceptación de la responsabilidad, escape- evitación, autocontrol, planificación de solución de problemas y reevaluación positiva. Estas dos últimas se han relacionado con resultados positivos.

Por último, los recursos emocionales (apoyo), instrumentales (ayuda material) e informativos (consejo), que proporcionan otras personas al proceso de afrontamiento, son llamadas apoyo social. “El apoyo social constituye los recursos sociales para el afrontamiento” (Sandín, 1995, como se cita en Berrío, 2011, p. 35).

Estrés laboral. El estrés laboral se presenta de manera cotidiana en instituciones, empresas, escuelas, entre otras, y se define como el desequilibrio entre las aspiraciones del sujeto y la realidad de sus condiciones de trabajo, también puede definirse como un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales, que subyacen cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (Chanes et al., 2010).

Igualmente, Chanes et al., (2010), argumentan que el estrés es generado por factores psicosociales, los cuales representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, dentro de ese conjunto se encuentran los aspectos de carácter individual, los relacionados con las expectativas económicas o de desarrollo personal y los referidos a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales. Estos factores consisten en interacciones, por una parte en el trabajo en el

que se encuentra la satisfacción, el medio ambiente y las condiciones de la organización, y por otra parte, están las características personales del trabajador, como por ejemplo, las necesidades, las experiencias, la cultura y la percepción que tiene el sujeto del mundo.

De igual manera, Chanes et al., (2010), también argumentan que en muchas ocasiones el concepto de estrés laboral es confundido con el desafío, no obstante, estos conceptos hacen referencia a distintos aspectos. Por ejemplo, el desafío conforta física y psicológicamente, motivando al aprendizaje de nuevas destrezas y habilidades. Ante la presencia de un desafío se incrementan elementos como la satisfacción y la relajación, por ende, el desafío se convierte en un ingrediente relevante del trabajo sano y productivo.

Seguidamente, Gabel, Peralta, Paiva y Aguirre (2012), plantean que el estrés laboral se ha convertido en una seria preocupación para las organizaciones debido a los efectos negativos que conlleva, afectando el desempeño y la salud física y mental (psicológica) de los trabajadores. (Anderson & Pulich, 2001, & Mausner & Eaton, 2000, como se cita en Gabel et al., 2012), plantean que las consecuencias de la tensión laboral proceden principalmente, de la sobrecarga de trabajo, los conflictos en el entorno laboral, la ambigüedad del rol y la inseguridad, dichas consecuencias se manifiestan como enfermedades físicas y emocionales (cardiovasculares, trastornos de alimentación o sueño, depresión, entre otros), y en la organización como un todo, puesto que conlleva a: clima laboral negativo, baja productividad, ausentismo, alta rotación, entre otros. Por tal razón, las organizaciones se enfrentan a elevados costos, tanto económicos como humanos, que afectan la eficiencia, competitividad y efectividad en el rendimiento organizacional.

Por otro lado, Gabel et al., (2012), retoman a Spector y Goh (2001), los cuales afirman que las emociones guardan relación con el estrés laboral, es decir, de acuerdo con el estado

emocional las personas afrontan mejor o peor las situaciones estresantes, también plantean que la manera como los sujetos perciben los eventos estresantes influye sobre las emociones. Por tal razón, se argumenta que la inteligencia emocional desempeña una función relevante en el manejo del estrés. Gabel et al., (2012), también plantean que los sujetos emocionalmente inteligentes son capaces de atender a las emociones originadas en el entorno, comprendiendo las posibles causas y consecuencias de ellas, y desarrollando e implementando estrategias para regular o estabilizar el estado emocional.

De igual manera, (Girdler, Jamner & Shapiro, 1997, como se cita en Gabel et al., 2012), argumentan que las diferencias individuales influyen en la manera como los sujetos perciben, interpretan y responden al estrés en el área laboral y otros aspectos de la vida. De acuerdo con lo anterior, se han desarrollado investigaciones en las cuales se ha estudiado la relación entre el estrés laboral y los factores demográficos, los resultados obtenidos son mixtos. Por un lado, se plantea que dichos factores están estrechamente relacionados con el estrés laboral, por otro lado, se argumenta que si bien estos factores son relevantes, no siempre son determinantes del estrés, sino que, aumentan la vulnerabilidad del sujeto a padecer de este fenómeno. Entre los factores demográficos se incluyen edad, género, estado civil y grado de educación.

Relaciones entre los factores demográficos y el estrés laboral. Gabel et al., plantea los siguientes factores demográficos: edad, género, estado civil y grado de educación.

Edad y estrés laboral. Sostienen que los efectos del estrés están relacionados con la edad del sujeto, plantean que cada edad tiene sus propios agentes estresores y que existe relación lineal positiva entre la edad y el estrés laboral, es decir, a mayor edad, mayor es el nivel de estrés, sin embargo en otras investigaciones se afirma que existe una relación curvilínea, en la que se observa que los grupos con mayor estrés están conformados tanto por trabajadores jóvenes como por trabajadores de mayor edad. De igual manera, Gabel et al., (2012), retoman a (Seltzer &

Numerof, 1988), los cuales afirman que existe una relación inversa entre empleados más jóvenes y mayores niveles de estrés.

Género y estrés laboral. Los autores argumentan que existen diferencias en cuanto a los tipos de estresores, las consecuencias, la periodicidad de los estresores más frecuentes, las formas de respuestas al estrés y el sexo femenino y masculino. De acuerdo a lo anterior, se observó que las mujeres directivas tienden a fumar más que los hombres, vivencian mayor variedad de estresores y consumen mayor número de ansiolíticos y antidepresivos. Sin embargo, (Ivancevich & Matteson, 1987 como se cita en Gabel et al., 2012), sostienen que son los hombres quienes experimentan más problemas físicos como respuesta a este fenómeno, entre estas problemáticas se encuentran: la cirrosis, trastornos cardiovasculares mortales y suicidios.

Estado civil y estrés laboral. El estado civil puede intervenir en el fenómeno del estrés laboral, puesto que la carga familiar o la interacción trabajo-familia ha sido considerada como una fuente latente de estrés. Seguidamente, (Cooper, Kirkcaldy & Brown, 1994, como se cita en Gabel, 2012), señalan la relevancia del apoyo familiar para lograr mitigar el estrés, sobre todo en sujetos que desempeñan profesiones que requieren pasar mucho tiempo fuera del hogar.

Grado de educación y estrés laboral. Afirman que las personas con mayor nivel de educación han reportado niveles de estrés más altos que aquellas que tienen menor grado de educación. Se espera que por lo general, las personas con mayor educación ocupen cargos laborales en los que tienen mayores responsabilidades y por consiguiente, estarán expuestos a mayor carga de estrés. Igualmente, (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2000, como se cita en Gabel, 2012), plantean que estos sujetos se trazan expectativas más altas y que su estado de ánimo se afecta (en ocasiones deprimiéndose), si no logran cumplirlas.

Relación entre los factores ocupacionales y el estrés laboral. Gabel et al., (2012), señalan que algunas investigaciones han examinado las relaciones entre el estrés laboral y factores ocupacionales como: el personal a cargo, el nivel del cargo y el tiempo en la organización y la posición, esto con el fin de identificar dichas relaciones desde las fuentes de estrés propias de las organizaciones.

- **Personal a cargo y estrés laboral.** Gabel et al., (2012) basado en (Peiró, 2001), afirma que la necesidad de tomar decisiones, la alta responsabilidad en la dirección, el cumplimiento de los objetivos grupales y la frecuente interacción con el personal, son factores estresantes que pueden conllevar a un alto nivel de estrés laboral en las personas que tienen personal a su cargo.
- **Nivel del cargo y estrés laboral.** Los autores argumenta que el nivel del cargo, ya sea superior, intermedio o bajo, también es una potencial fuente generadora de estrés, éstos autores afirman que en algunas investigaciones se ha encontrado que en la línea jerárquica, el nivel intermedio es la posición más estresante para los sujetos. De igual manera (Kirkcaldy & Cooper, 1999, como se cita en Gabel et al., 2012), sostienen que los trabajadores que se desempeñan en niveles superiores sufren menos estrés que las personas empleadas en los niveles más bajos.
- **Tiempo en la organización y en la posición y estrés laboral.** Se definen tres fases principales relacionadas con la permanencia en la organización y con el desarrollo profesional, éstas son: el inicio, la consideración y la preparación para la jubilación. Cada una de estas fases se relaciona con diferentes tipos o agentes estresores, por ejemplo, en la fase inicial las expectativas del empleado pueden no coincidir con la realidad de su trabajo, y por consiguiente generar estrés laboral. Por otro lado,

(Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001, como se cita en Gabel et al., 2012), argumentan que el estrés laboral también se relaciona con la evolución y la promoción del empleado dentro de una organización, puesto que cuando las expectativas de promoción o ascenso del sujeto no concuerdan con su desarrollo profesional real en la organización, se afecta al sujeto causando frustración, insatisfacción y en consecuencia, problemas con el fenómeno del estrés laboral.

Por último y de acuerdo a lo anteriormente expuesto, se puede argumentar que según los resultados encontrados en las investigaciones retomadas por los autores, e incluso en la misma investigación de éstos, los factores ocupacionales podrían guardar una estrecha relación con el estrés laboral, puesto que conllevaría a altos niveles de este fenómeno que se presenta reiteradamente en las organizaciones y sus empleados.

Metodología

Enfoque de investigación.

El enfoque de la presente investigación es empírico analítico puesto que, “se interesa por explicar, controlar y predecir; se vale de datos estadísticos” (Cisneros, 2012, p. 45).

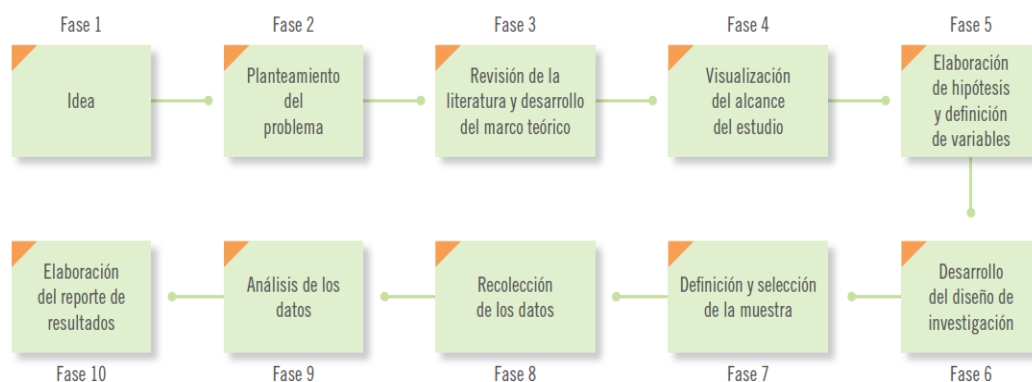
Por tanto, este enfoque en la investigación permite explicar estadísticamente el fenómeno de estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. Se pretende identificar la cantidad de personas que padecen estrés laboral y en qué nivel se encuentran de este. Por tal motivo el enfoque empírico analítico conducirá a analizar este fenómeno y si este requiere intervención a corto, mediano o largo plazo.

Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es cuantitativo, puesto que este se caracteriza por ser secuencial y probatorio. Parte de una idea que va acotándose, y una vez delimitada se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se determinan variables, se desarrolla un plan (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas y se establecen una serie de conclusiones. Hernández (2010) (Véase Figura 2. Proceso de la investigación cuantitativa).

Dicho diseño fue utilizado en la presente investigación puesto que para llegar a su objetivo fue necesaria la recolección y análisis de datos y la aplicación de un cuestionario para evaluar estrés laboral cuyos resultados fueron expresados numéricamente.

Figura 2. Proceso de la investigación cuantitativa.



Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptivo, puesto que los estudios de este tipo buscan especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así, describir lo que se investiga. (Sampieri, Hernández y Baptista, 2010)

La presente investigación responde a este tipo puesto que intenta describir el nivel de estrés laboral en un grupo de 22 personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda, poniendo en cuestión cada variable de este grupo independientemente.

Población y muestra

El recurso humano de esta organización está distribuido para desempeñar diferentes funciones entre las cuales se encuentran contadores, auxiliares de contabilidad, cajeros, control interno, administración documental, auxiliar de administración documental, salud ocupacional, subgerencia, gerencia, asesores comerciales e ingeniería de sistemas para un total de 42

servidores, de los cuales 22 pertenecientes a la sede principal son la muestra poblacional de la presente investigación.

Instrumento

Con el fin de evaluar el nivel de estrés laboral en los empleados de la Cooperativa Riachón Ltda. en su sede principal, se administró el *Maslach of Burnout Inventory*.

Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo. Su objetivo es medir tres aspectos que definen la presencia del síndrome los cuales son Despersonalización, la cual valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, Agotamiento emocional que valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento y Realización personal que evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Se califica sumando las respuestas correspondientes a cada subescala de la siguiente manera:

Agotamiento Emocional 1,2,3,6,8,13,14,16,20

Despersonalización 5,10,11,15,22

Realización 4,7,9,12,17,18,19,21

Está diseñado para que la persona a quien le será administrada la prueba proporcione algunos datos personales tales como nombre, sexo, edad, estado civil, nivel educativo, área de trabajo y cargo que desempeña (Veáse Apéndice A Formato de aplicación Cuestionario de Maslach de Burnout).

Confiabilidad y validez

La validez de un instrumento consiste en que este mida lo que tiene que medir.

Por su parte la confiabilidad refleja el estado del sujeto en cuanto a la variable a medir (Corral, 2009).

En la presente investigación la igualdad en el tiempo asignado para la aplicación del test, las instrucciones sobre la aplicación, la misma cantidad en el instrumento, que este presentado en el mismo orden, la revisión del formato al final de la aplicación etc., aseguran confiabilidad.

Por otra parte, la validez consiste en que el instrumento sea preciso. Haciendo caso a esto, cada pregunta o ítem del Maslach de Burnout debe medir o describir lo que se espera que mide.

En el caso del instrumento que en la presente investigación se utilizó para medir el fenómeno, se puede decir que mide lo que promete medir puesto que está compuesto de 3 subescalas (realización personal, despersonalización y agotamiento emocional) cada una conformada por determinada cantidad de ítems que responden a lo que cada escala busca y que estas a su vez responden al objetivo general de la prueba, el cual es conocer si hay presencia del síndrome de Burnout y en qué nivel se encuentran los 22 empleados de la Cooperativa Riachón Ltda del Municipio de Amalfi

Criterios éticos

La investigación se realizó con base en los siguientes principios universales establecidos en el artículo segundo de la Ley 1090 de 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología y se dicta el Código Deontológico y Bioético:

- **Confidencialidad.** Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias

particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

- Bienestar del usuario. Los psicólogos respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan. Cuando se generan conflictos de intereses entre los usuarios y las instituciones que emplean psicólogos, los mismos psicólogos deben aclarar la naturaleza y la direccionalidad de su lealtad y responsabilidad y deben mantener a todas las partes informadas de sus compromisos. Los psicólogos mantendrán suficientemente informados a los usuarios tanto del propósito como de la naturaleza de las valoraciones, de las intervenciones educativas o de los procedimientos de entrenamiento y reconocerán la libertad de participación que tienen los usuarios, estudiantes o participantes de una investigación.
- Investigación con participantes humanos. La decisión de acometer una investigación descansa sobre el juicio que hace cada psicólogo sobre cómo contribuir mejor al desarrollo de la Psicología y al bienestar humano. Tomada la decisión, para desarrollar la investigación el psicólogo considera las diferentes alternativas hacia las cuales puede dirigir los esfuerzos y los recursos. Sobre la base de esta consideración, el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.
- Consentimiento informado: El Consentimiento Informado es un deber del profesional de la psicología y un derecho del usuario de sus servicios profesionales y del participante en sus investigaciones. Es obligación del profesional de la psicología informar a su usuario, y asegurarse de que éste entienda, acerca de los procedimientos, las técnicas y estrategias

que seguirá en sus actividades de evaluación, investigación o intervención psicológica, en su respectiva área de ejercicio profesional. Esta obligación emana de lo dispuesto en el párrafo único del artículo 1° de la Ley 1090 de 2006, el cual señala que la psicología es una profesión privilegiadamente de la salud, y del ordinal y del artículo 36 de la misma norma que señala como obligación del psicólogo “No practicar intervenciones sin consentimiento autorizado del usuario, o en casos de menores de edad o dependientes, del consentimiento del acudiente”

- **Secreto profesional:** En la práctica de la psicología, mantener el secreto profesional (SP), definido como la obligatoria reserva que debe tener todo profesional frente al conocimiento que en función de su trabajo llegare a conocer (Hernández y Espinosa, 2011), resulta de suma importancia. Si el psicólogo no puede garantizar la reserva de lo que sus consultantes le comunican, así como de los resultados de sus evaluaciones, sería imposible el ejercicio de la psicología, y los consultantes no tendrían confianza en el psicólogo como terapeuta ni como consultor. La psicología, al igual lo mismo que las profesiones que tienen que ver con la información personal, íntima, privada y secreta de las personas, debe garantizar la confidencialidad de sus consultantes.

Variables

A continuación se presentarán las variables demográficas de los 22 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda que participaron de la investigación.

Tabla 3. Variables demográficas.

Variable	Definición	Tipo	Indicador
Sexo	Género de los sujetos participantes en la investigación	Cualitativo	Masculino (1) o Femenino (2)
Edad	Tiempo que ha vivido una persona contando desde su nacimiento	Cuantitativo	Entre 20 y 57 años
Nivel De Escolaridad	Nivel académico al que pertenecen los individuos participantes	Cualitativo	Secundaria (1) Técnico (2) Tecnológico (3) Profesional (4) Postgradual (5)
Área De Trabajo	Sitio Físico O Virtual Donde Se Efectúan Tareas de revisión y aprobación de créditos, asesoría, manejo de la información, cobro jurídico, promoción, control a los empleados, aseo, desembolso de créditos y pago de los mismos.	Cualitativo	Cartera (1) Contabilidad (2) Sistemas De Información (3) Comercial (4) Secretaría (5) Recepción (6) Taquillas (7) Promoción (8) Servicios Generales (9) Área de cumplimiento (10) Control Interno (11)
Estado Civil	Condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto	Cualitativo	Soltero (1) Casado (2) Separado (3) Unión Libre (4) Viudo (5)

Tabla 4. Variables de estudio.

Variable	Definición	Tipo	Indicador
Estrés Laboral	Reacción de activación conductual, emocional, fisiológica ante estímulos y eventos laborales	Cuantitativo	Puntajes obtenidos de la sumatoria de los ítems correspondientes a las subescalas de despersonalización, realización, y agotamiento emocional en el Maslach.
Despersonalización	Falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención	Cuantitativo	Sumatoria de los puntajes obtenidos en los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 del Maslach
Realización personal	Sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.	Cuantitativo	Sumatoria de los puntajes obtenidos en los ítems 5, 10, 11, 15, 22 del Maslach
Agotamiento emocional	Sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo	Cuantitativo	Sumatoria de los puntajes obtenidos en los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 del Maslach

Resultados

El tamaño de la muestra fue de 22 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda. La confiabilidad del cuestionario fue de 0,66, lo que indica que esta es media. A continuación se presentan los resultados estadísticos generales de la investigación.

Análisis de frecuencias

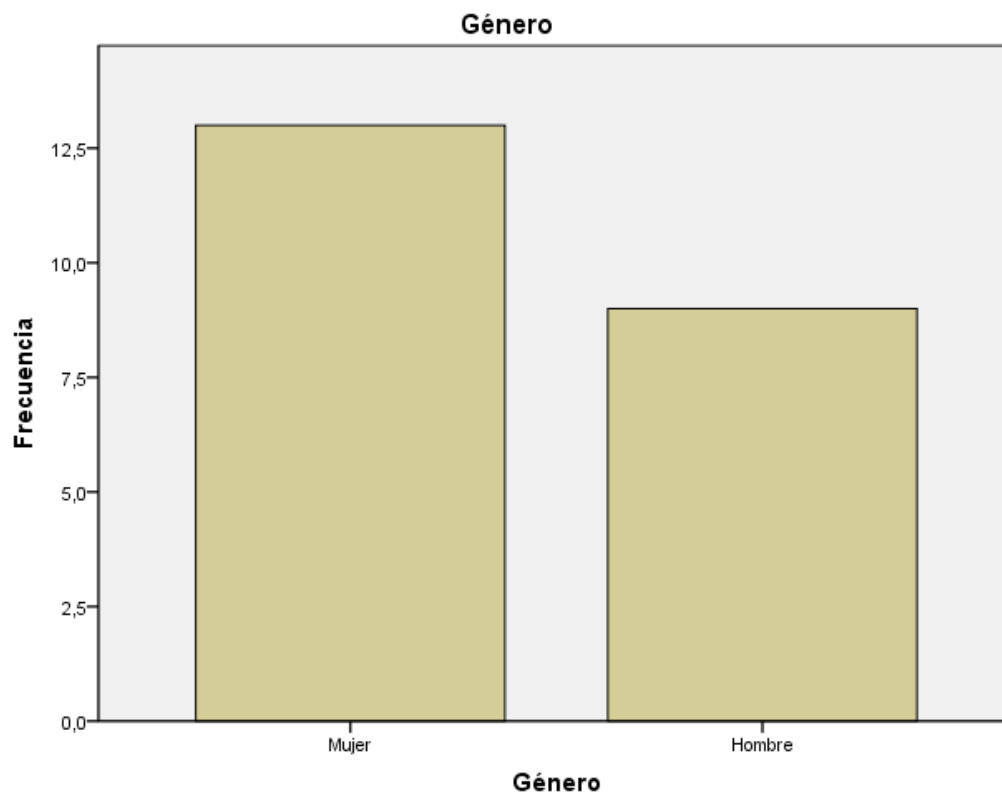
Frecuencia por género

El número total de mujeres fue de 13 y de hombres fue 9, para un total de 22 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda evaluados del Municipio de Amalfi

Tabla 5. Frecuencia por género.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	13	59,1	59,1	59,1
	Hombre	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

El porcentaje de fue de 59,1% en mujeres y de 40,9 en hombres.

Figura 3. Frecuencia por género**Frecuencia por edad**

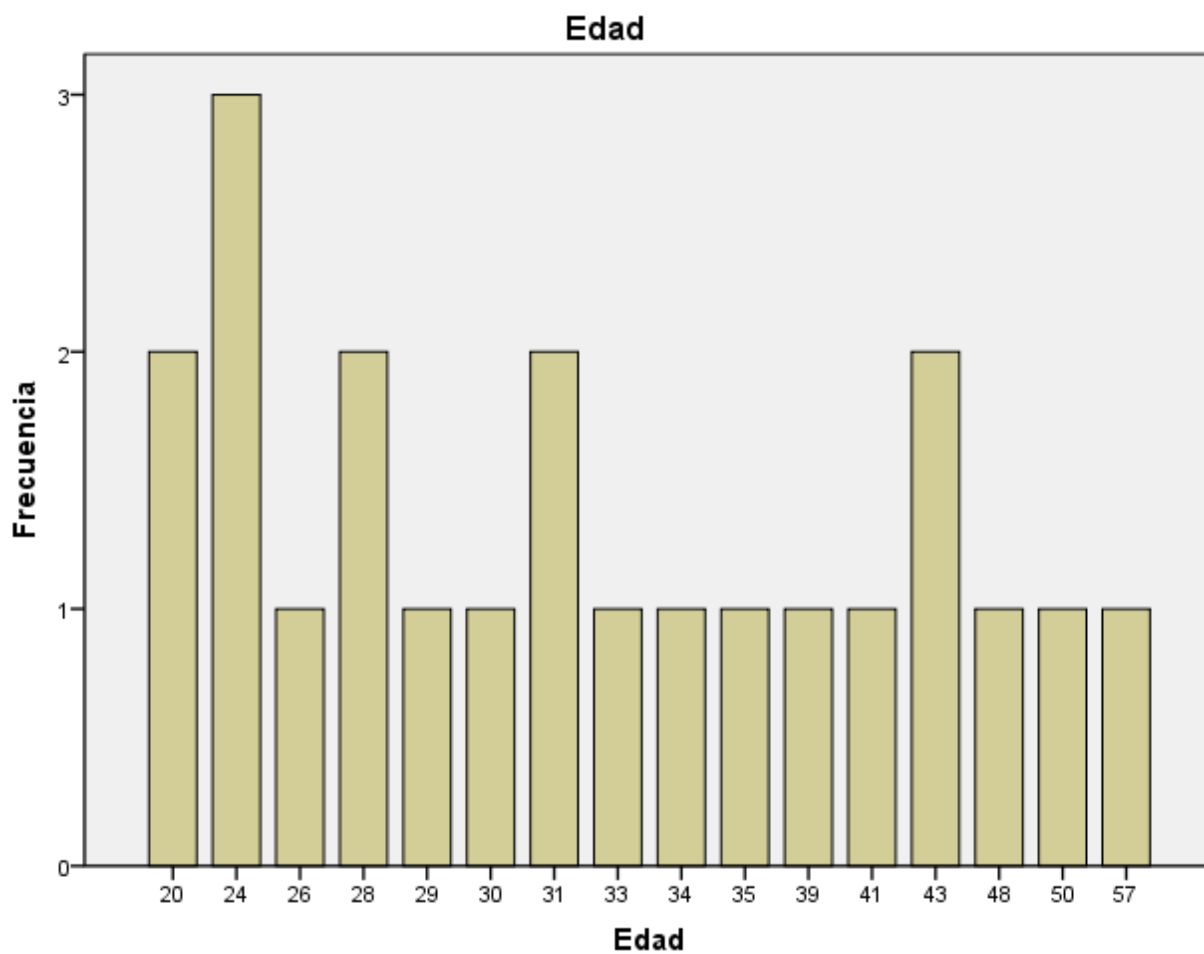
Los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda que participaron en la investigación tenían entre 20 y 57 años de edad.

Tabla 6. Frecuencia por edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20	2	9,1	9,1	9,1
	24	3	13,6	13,6	22,7
	26	1	4,5	4,5	27,3
	28	2	9,1	9,1	36,4
	29	1	4,5	4,5	40,9
	30	1	4,5	4,5	45,5
	31	2	9,1	9,1	54,5
	33	1	4,5	4,5	59,1
	34	1	4,5	4,5	63,6
	35	1	4,5	4,5	68,2
	39	1	4,5	4,5	72,7
	41	1	4,5	4,5	77,3
	43	2	9,1	9,1	86,4
	48	1	4,5	4,5	90,9
	50	1	4,5	4,5	95,5
	57	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

La edad con mayor participación fue la de 24 años con un porcentaje de 13.6% y la de menor fueron las edades comprendidas entre los rangos 26 y 48 años y 50 y 57 años con 4,5%.

Figura 4. Frecuencia por edad.



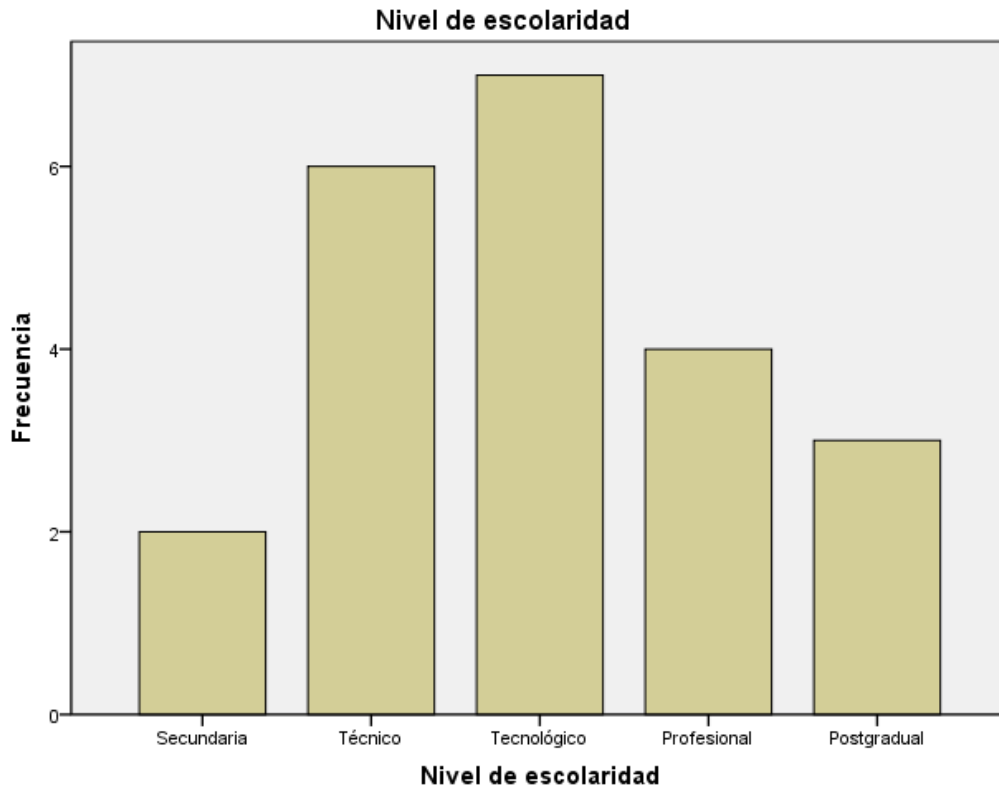
Frecuencia por nivel de escolaridad

El nivel de escolaridad de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y crédito Riachón Ltda que participaron en la investigación estaba entre secundaria y estudio post-gradual.

Tabla 7. Frecuencia por nivel de escolaridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Secundaria	2	9,1	9,1	9,1
	Técnico	6	27,3	27,3	36,4
	Tecnológico	7	31,8	31,8	68,2
	Profesional	4	18,2	18,2	86,4
	Postgradual	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Las personas en nivel de escolaridad tecnológico fueron las de mayor participación con un porcentaje de 31.8%, seguido de las personas en nivel técnico con un 27.3%, nivel profesional con un 18.2%, nivel postgradual con 13,6% y por último, la de menor participación fueron las personas de nivel de escolaridad secundaria con un porcentaje de 9.1%

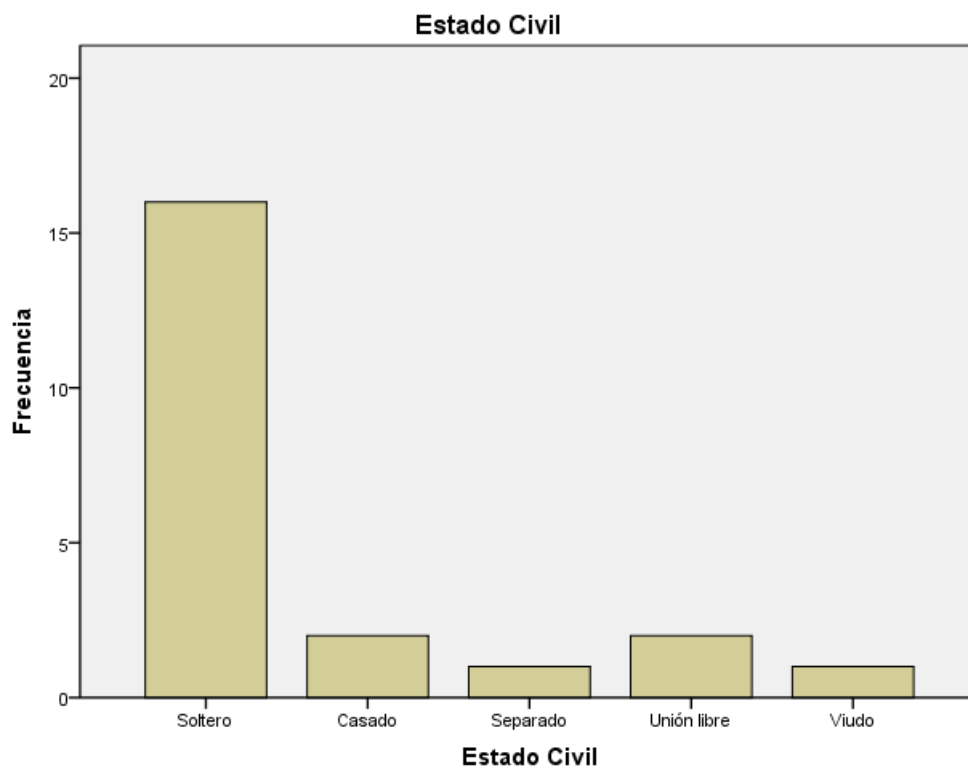
Figura 5. Frecuencia por escolaridad**Frecuencia por estado civil**

El estado civil de las 22 personas participantes en la investigación se encuentra entre viudo (a), casado (a), soltero (a), unión libre, separado (a),

Tabla 8. Frecuencia por estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero	16	72,7	72,7	72,7
	Casado	2	9,1	9,1	81,8
	Separado	1	4,5	4,5	86,4
	Unión libre	2	9,1	9,1	95,5
	Viudo	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Las personas con mayor participación fueron las solteras con un porcentaje de 72.7%, seguido de las personas casadas y en unión libre con un porcentaje de 9,1%, y por último, las personas con menor participación fueron separado (a) y viudo (a) con un 4,5% respectivamente.

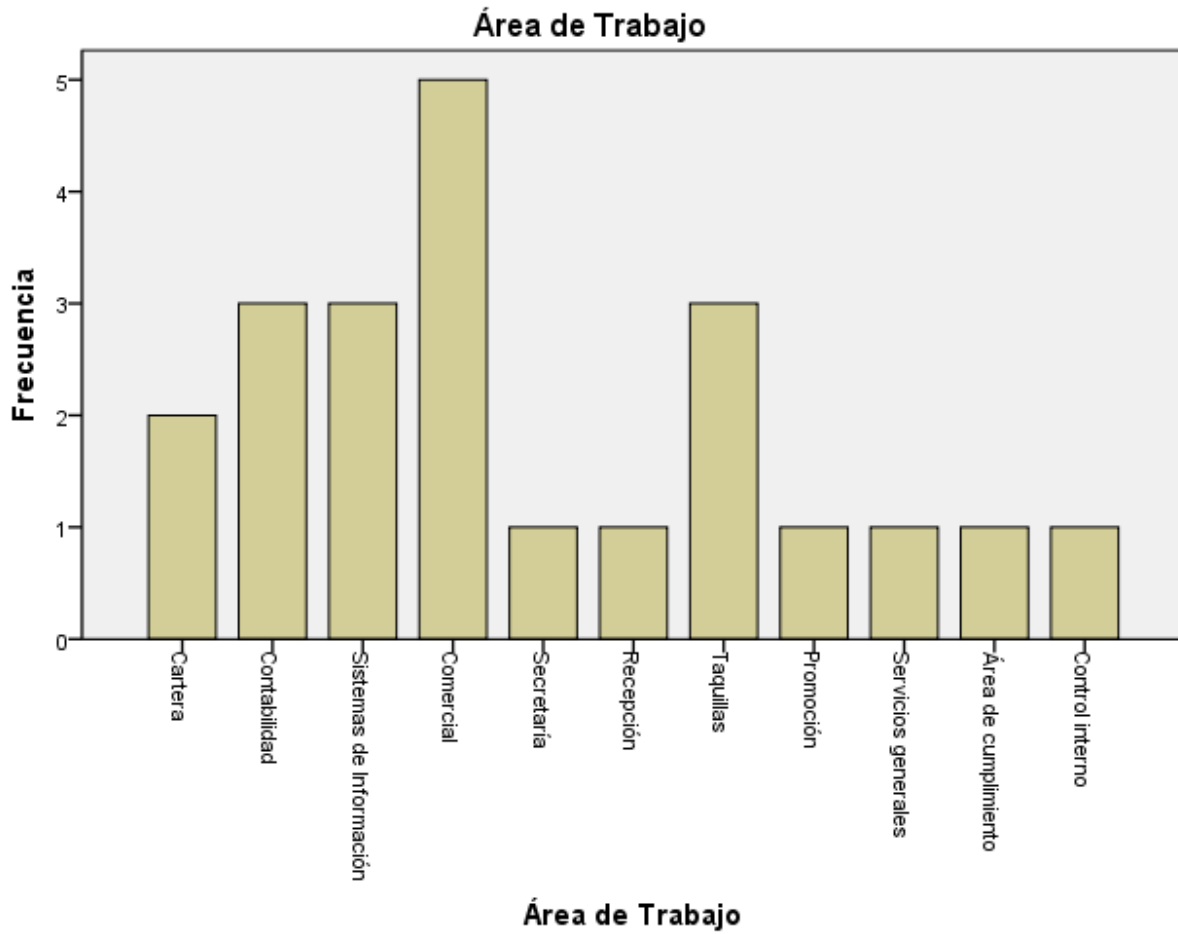
Figura 6. Frecuencia por estado civil**Frecuencia por área de trabajo**

Las 22 personas que participaron en la investigación desempeñan diferentes labores en las áreas de cartea, contabilidad, sistemas de información, comercial, secretaría, recepción, taquillas promoción, servicios generales, área de cumplimiento y control interno en la institución.

Tabla 9. Frecuencia por área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cartera	2	9,1	9,1	9,1
	Contabilidad	3	13,6	13,6	22,7
	Sistemas de Información	3	13,6	13,6	36,4
	Comercial	5	22,7	22,7	59,1
	Secretaría	1	4,5	4,5	63,6
	Recepción	1	4,5	4,5	68,2
	Taquillas	3	13,6	13,6	81,8
	Promoción	1	4,5	4,5	86,4
	Servicios generales	1	4,5	4,5	90,9
	Área de cumplimiento	1	4,5	4,5	95,5
	control interno	1	4,5	4,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Las personas con mayor participación fueron aquellas que desempeñan labores en la área comercial con un 22,7%, seguidas por las personas que desempeñan labores en las áreas de contabilidad, sistemas de información y taquillas con un porcentaje de 13,6%, las personas de la área de cartera con un 9,1%, y por último las personas que desempeñan labores en las áreas de secretaría, recepción, promoción, servicios generales, área de cumplimiento y control interno con un porcentaje de 4,5%.

Figura 7. Frecuencia por área de trabajo**Datos estadísticos generales del Maslach**

A continuación se presentan los datos estadísticos de la prueba

Tabla 10. Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Despersonalización	22	5	16	8,41	3,003
Realización personal	22	26	39	33,32	3,643
Agotamiento emocional	22	10	27	17,50	5,059
N válido (según lista)	22				

Confiabilidad

La evaluación de la confiabilidad de la prueba se llevó a cabo mediante el programa estadístico SPSS, con un total de 22 pruebas aplicadas, cada una conformada por 22 ítems, cuyos resultados se dividen en 3 escalas, despersonalización, realización personal y agotamiento emocional.

Al realizar el análisis de fiabilidad general se identificó un Alfa de Cronbach de 0,66, lo que indica que el instrumento tiene un grado medio de confiabilidad por lo que es necesario hacer un estudio de validación de la prueba para la población evaluada, que mejore dicho índice de confiabilidad.

El siguiente reporte presenta dichos valores:

Tabla 11. Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válidos	22	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	22	100,0

Tabla 12. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,660	22

Como se observa en la tabla 13, la confiabilidad del total de ítems del test es media, lo cual indica que es necesario realizar un estudio de validación de la prueba en la población evaluada, que permita mejorar los índices de confiabilidad de la misma.

Análisis de medias

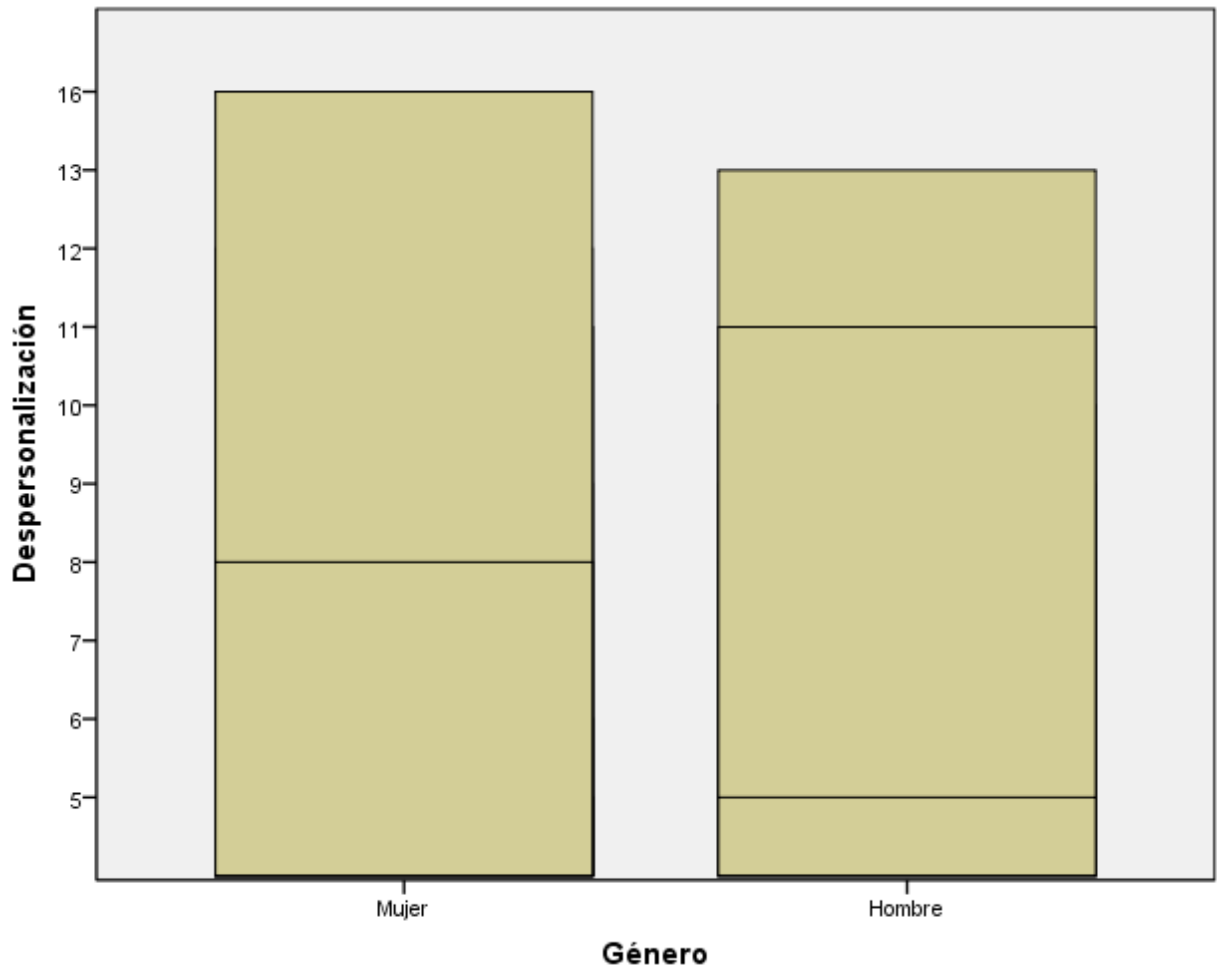
A continuación se presenta la discriminación de medias para las subescalas de despersonalización, realización personal y agotamiento emocional, cada una de estas en relación con las 5 variables demográficas presentadas en la tabla 2. Cabe aclarar que para ninguna de las correlaciones hubo valores perdidos.

Análisis de medias por género. Al procesar la información para determinar el nivel de estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda., de acuerdo con el género de los empleados, se identificó lo siguiente:

Tabla 13. Discriminación de medias para subescala de despersonalización, realización personal y agotamiento personal por género.

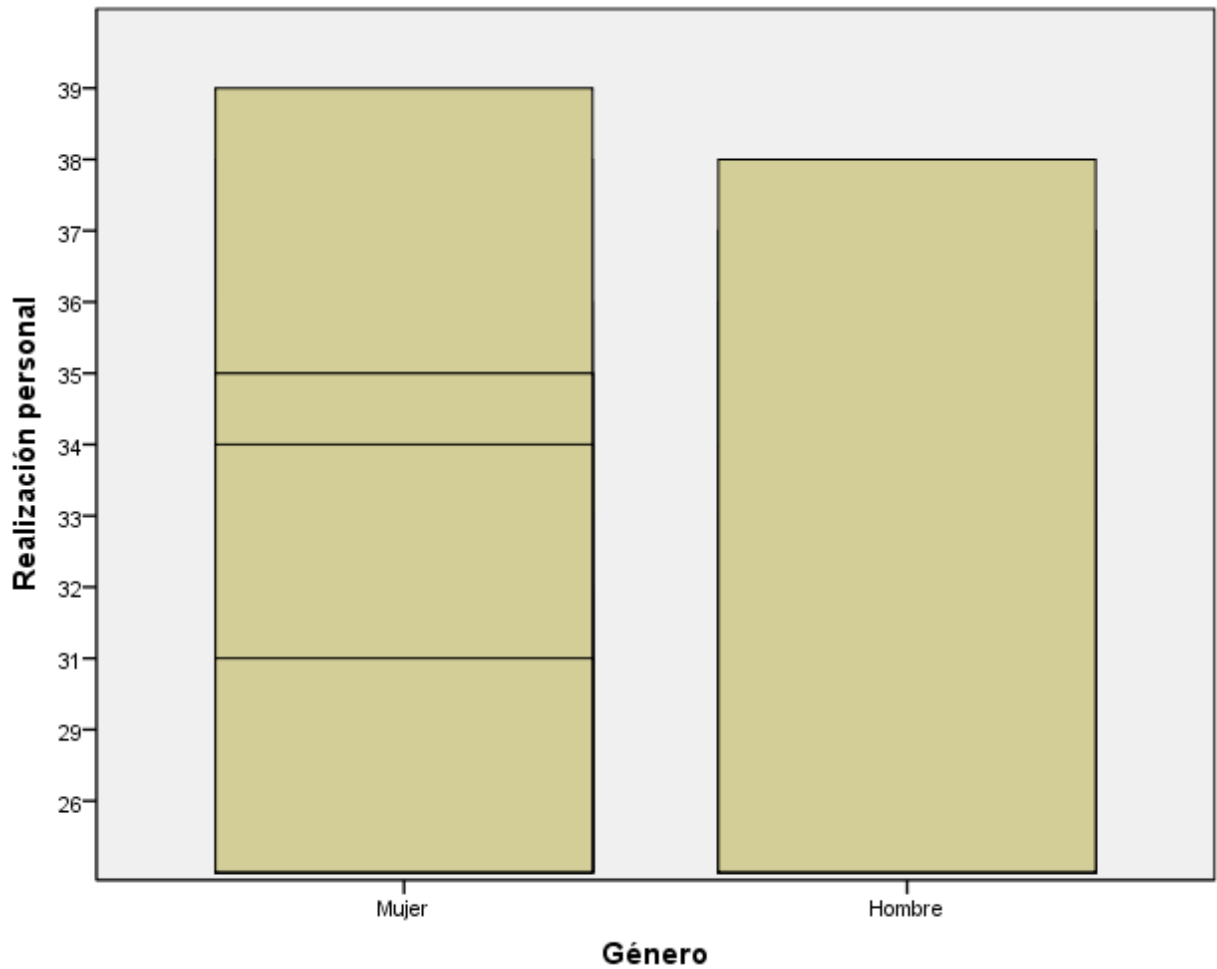
Género		Despersonalización	Realización personal	Agotamiento emocional
Mujer	Media	8,23	33,85	16,54
	N	13	13	13
	Desv. típ.	3,444	3,363	6,077
Hombre	Media	8,67	32,56	18,89
	N	9	9	9
	Desv. típ.	2,398	4,096	2,848
Total	Media	8,41	33,32	17,50
	N	22	22	22
	Desv. típ.	3,003	3,643	5,059

Figura 8. Despersonalización por género.



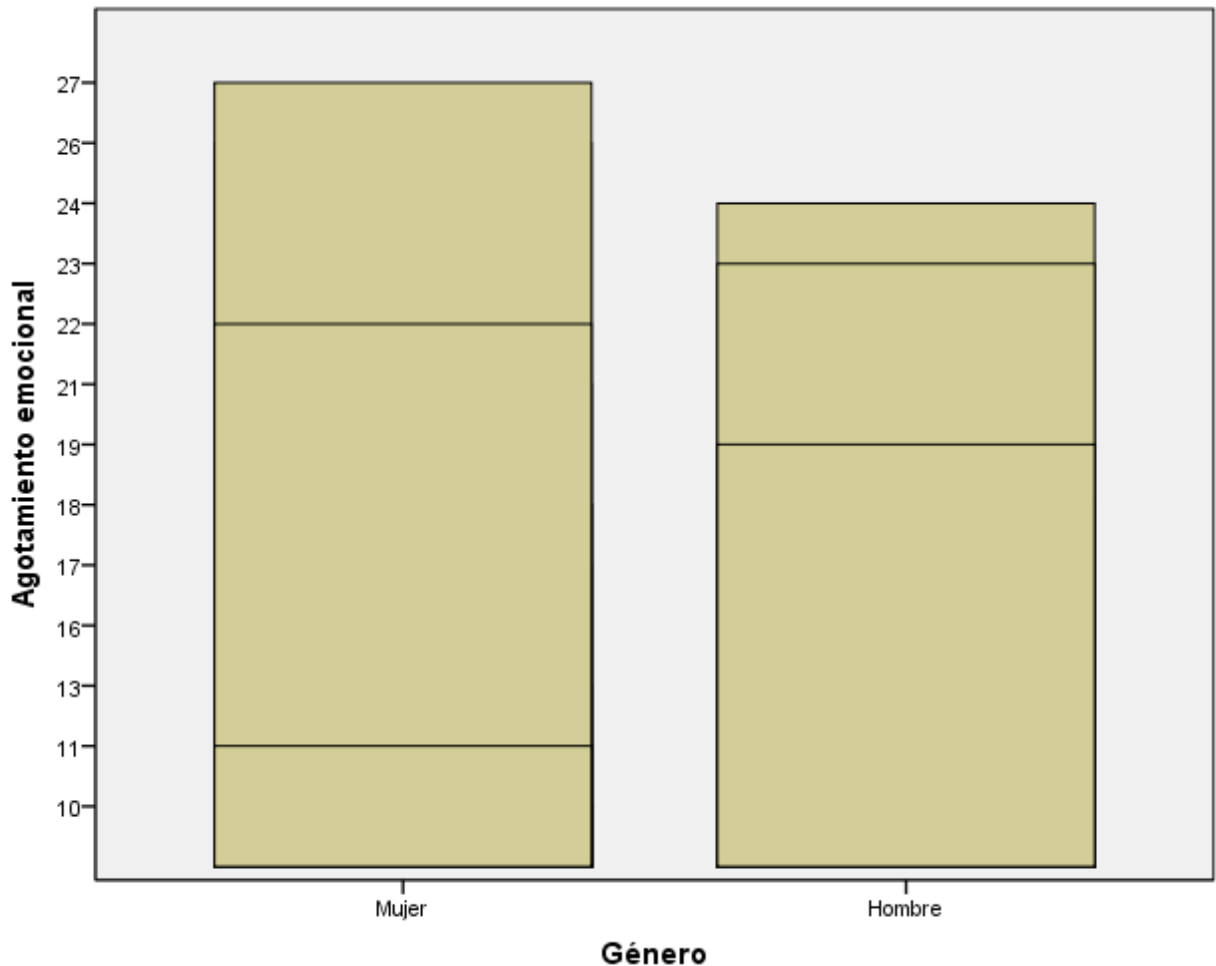
En el gráfico se identifica que las mujeres se sienten más despersonalizadas que los hombres. Es decir, las mujeres más que los hombres, vivencian el estar exhaustas emocionalmente por las demandas del trabajo.

Figura 9. Realización personal por género



En el gráfico se identifica que las mujeres tienden a sentir que están más realizadas personalmente que los hombres. Lo que indica que las mujeres tienen más sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Figura 10. Agotamiento emocional por género



El género con mayor agotamiento emocional son las mujeres. Lo cual indica que en las mujeres es superior el grado en que cada una reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Análisis de medias por edad

En el Cuestionario de Maslach de Burnout se evidenció que los empleados de 48 y 24 años de edad tuvieron los puntajes más altos en despersonalización. Por el contrario, las personas con menor puntaje en esta subescala fueron las de 57 y 34 años. En cuanto a la subescala de realización personal, los puntajes más altos obtenidos fueron los de las personas de 20 y 31 años

y las de menor puntaje, 34 y 57 años. Por último, las edades 20 y 57 años fueron las que más puntuaron en la subescala de agotamiento emocional y las de menor puntuación, 29 y 33 años.

Tabla 14. Discriminación de medias para subescala de despersonalización, realización personal y agotamiento emocional por edad.

Edad		Despersonalización	Realización personal	Agotamiento emocional
20	Media	8,50	37,00	19,00
	N	2	2	2
	Desv. típ.	4,950	2,828	11,314
24	Media	9,33	32,67	17,00
	N	3	3	3
	Desv. típ.	5,859	3,215	6,245
26	Media	8,00	35,00	18,00
	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
28	Media	10,00	29,50	16,50
	N	2	2	2
	Desv. típ.	1,414	4,950	,707
29	Media	6,00	35,00	10,00
	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
30	Media	11,00	31,00	17,00
	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
31	Media	5,50	38,00	18,50
	N	2	2	2
	Desv. típ.	,707	,000	,707
33	Media	11,00	33,00	11,00
	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
34	Media	5,00	26,00	13,00
	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
35	Media	9,00	32,00	21,00
	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
39	Media	10,00	36,00	24,00

	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
	Media	8,00	29,00	16,00
41	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
	Media	8,00	31,00	17,00
43	N	2	2	2
	Desv. típ.	,000	,000	8,485
	Media	13,00	34,00	18,00
48	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
	Media	7,00	37,00	18,00
50	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
	Media	5,00	36,00	26,00
57	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
	Media	8,41	33,32	17,50
Total	N	22	22	22
	Desv. típ.	3,003	3,643	5,059

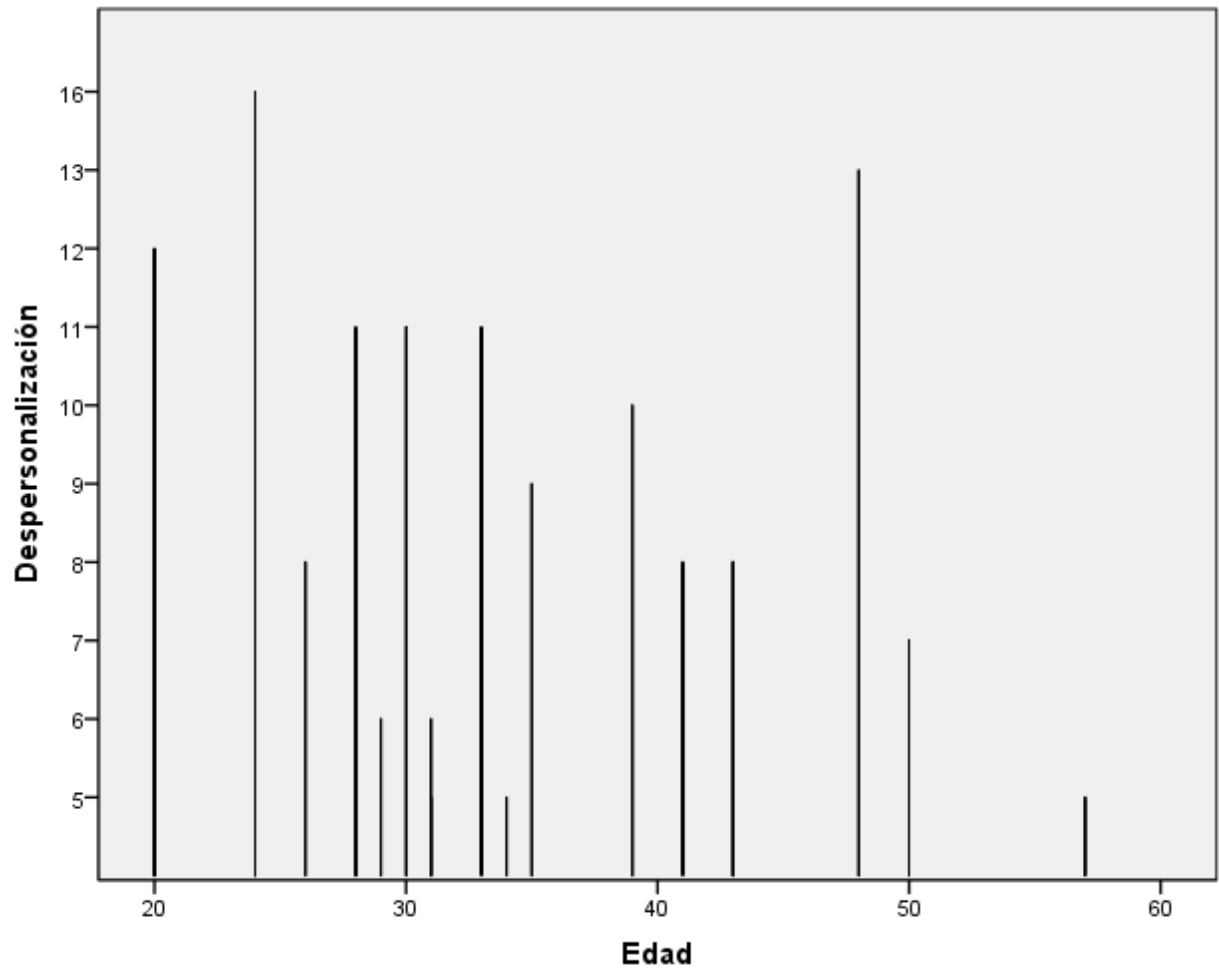
Figura 11. Despersonalización por edad

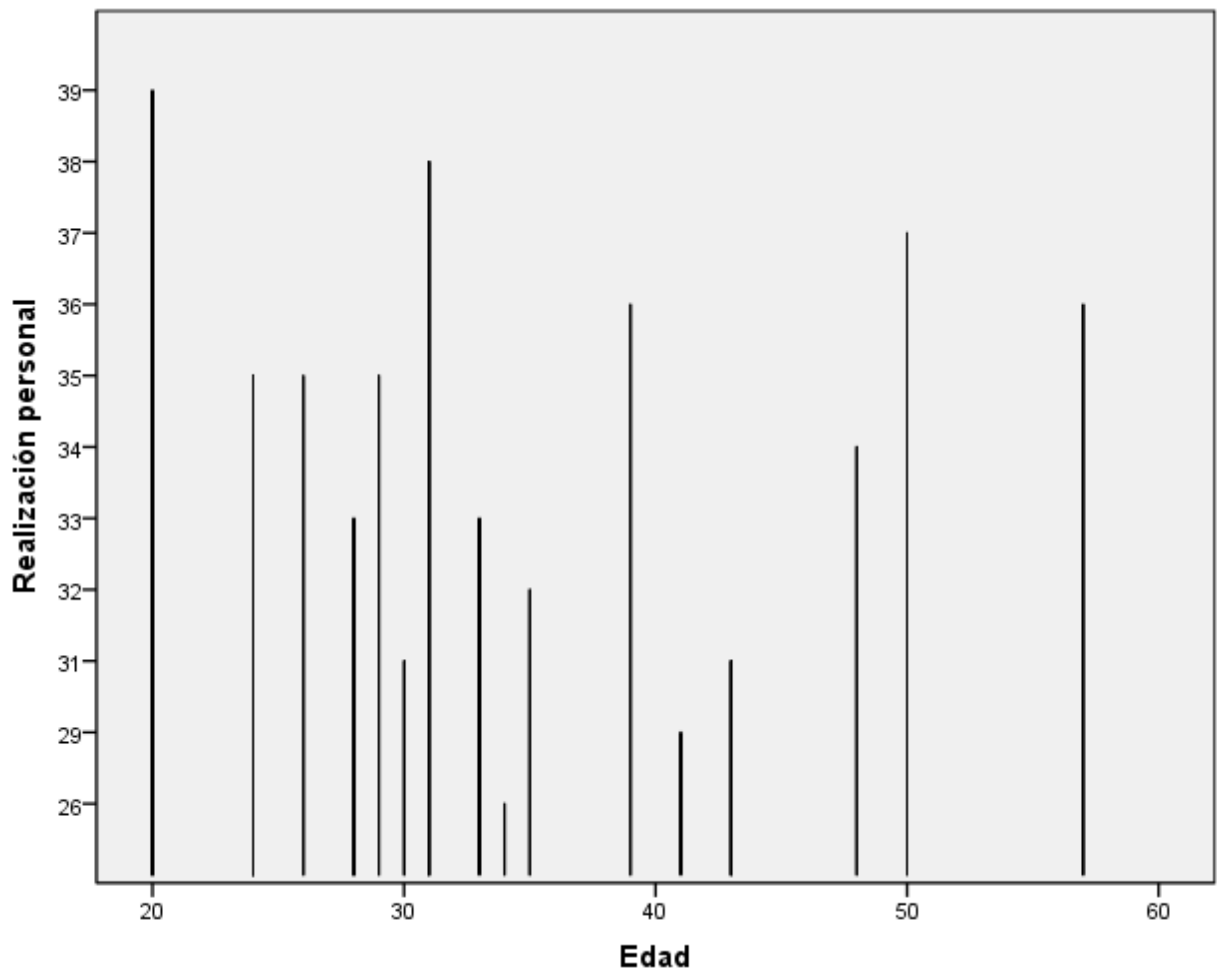
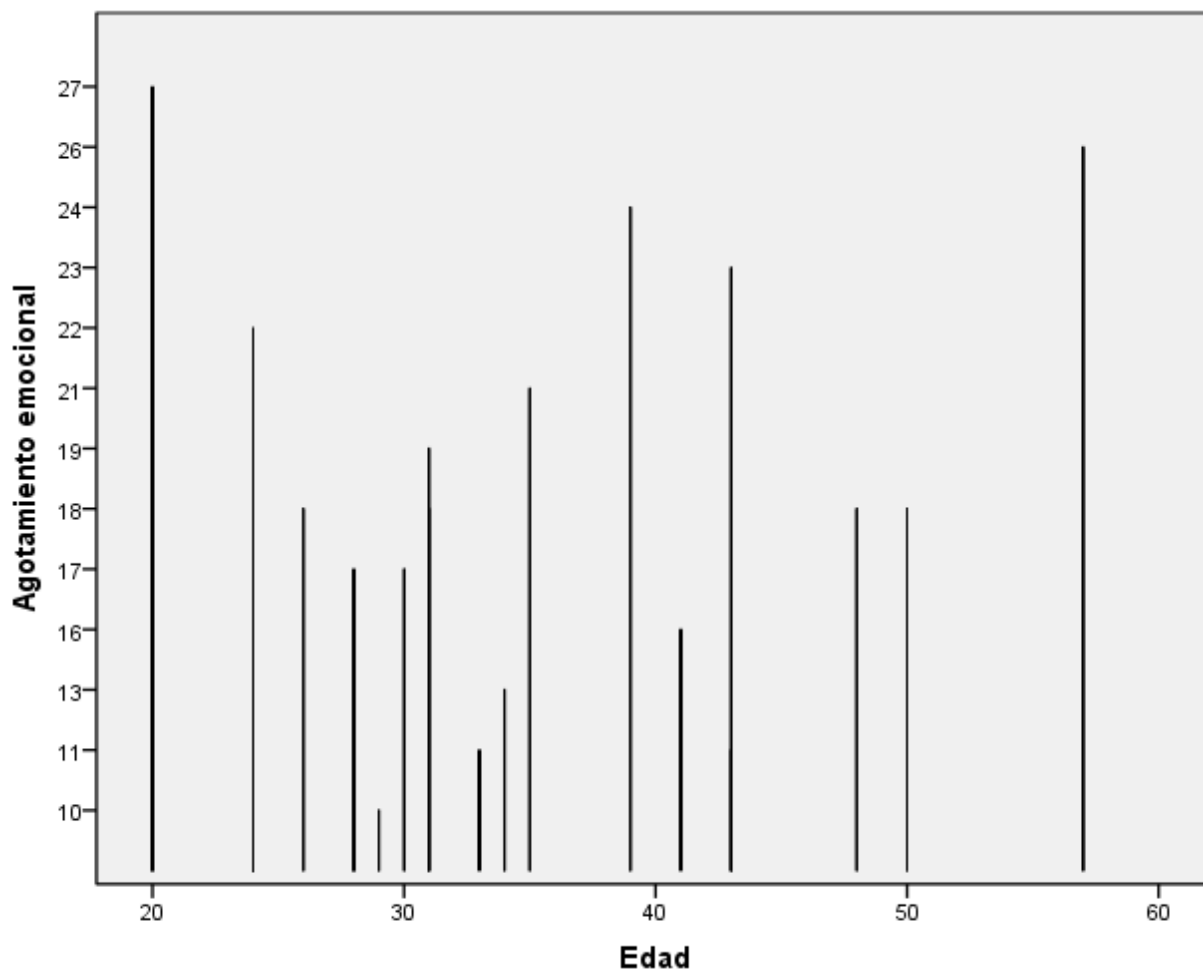
Figura 12. Realización personal por edad

Figura 13. Agotamiento emocional por edad



Análisis de medias por estado civil.

Se observó que los empleados con más alta puntuación en la subescala de despersonalización fueron los solteros y casados con una diferencia poco significativa, y las de menor puntuación para esta subescala fueron los separados y viudos; en realización personal, los solteros fueron quienes puntuaron más alto, seguidos de los empleados que están en unión libre y viudos con una puntuación igual entre ellos, y quienes menos puntuaron fueron los separados;

por último, en la subescala de agotamiento emocional los empleados con más alta puntuación fueron los solteros y viudos y los de menor puntuación, los separados y los casados.

Tabla 15. Discriminación de medias para subescala de despersonalización, realización personal y agotamiento emocional por estado civil.

Estado Civil		Despersonalización	Realización personal	Agotamiento emocional
Soltero	Media	8,31	33,50	16,69
	N	16	16	16
	Desv. típ.	3,198	3,950	4,743
Casado	Media	10,50	31,50	17,00
	N	2	2	2
	Desv. típ.	3,536	3,536	1,414
Separado	Media	8,00	31,00	11,00
	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
Unión libre	Media	9,00	33,50	23,50
	N	2	2	2
	Desv. típ.	1,414	3,536	,707
Viudo	Media	5,00	36,00	26,00
	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
Total	Media	8,41	33,32	17,50
	N	22	22	22
	Desv. típ.	3,003	3,643	5,059

Figura 14. Despersonalización por estado civil.

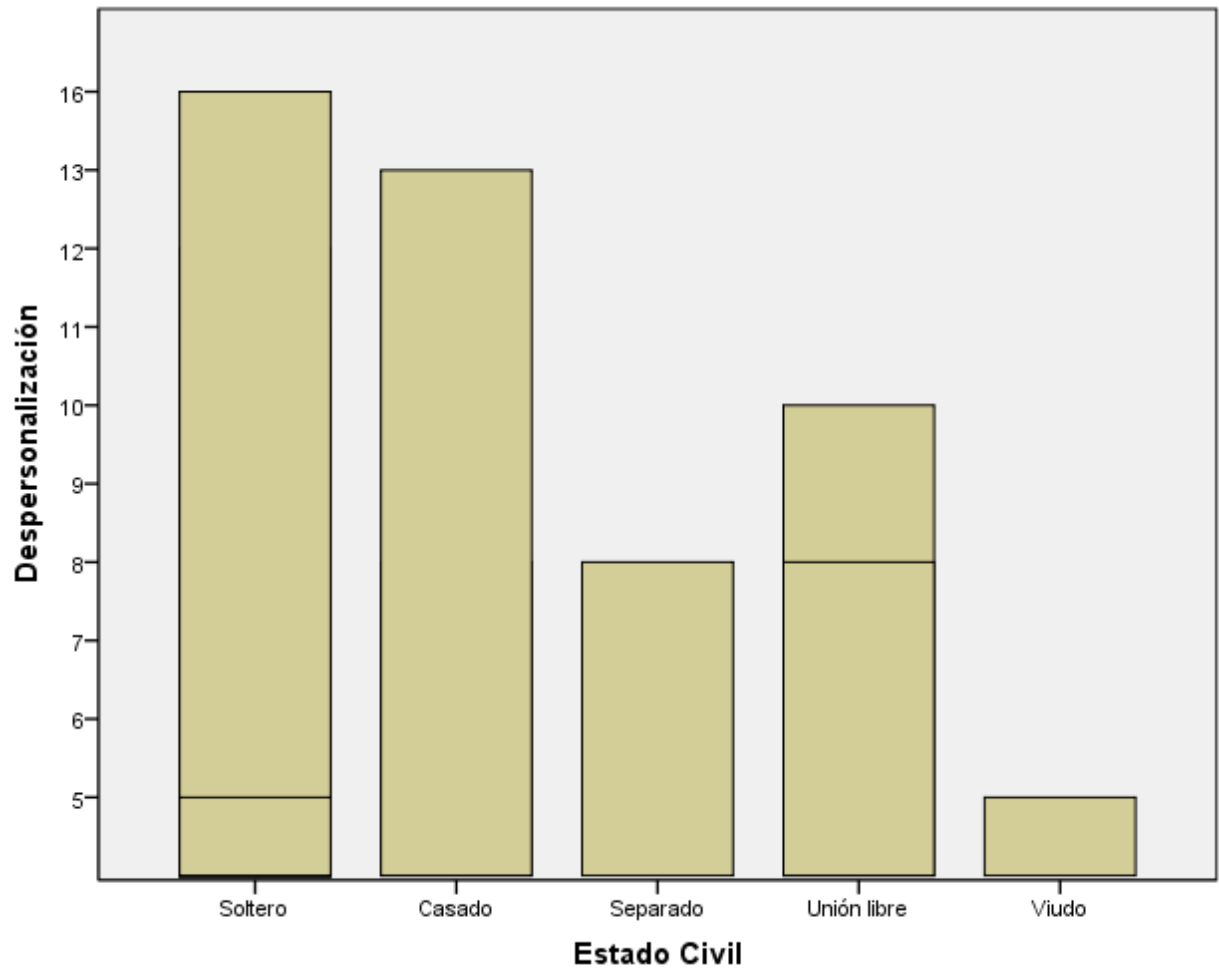


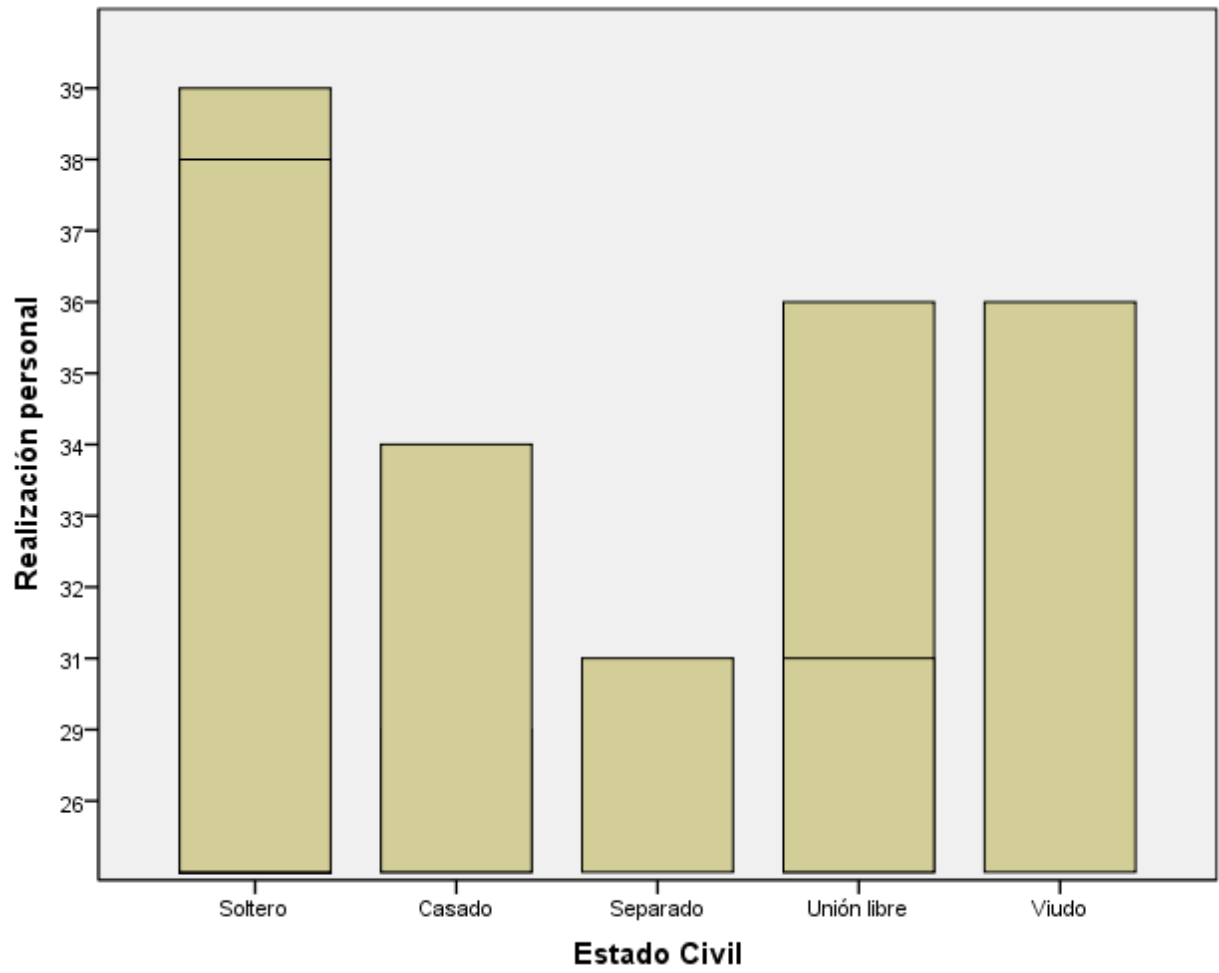
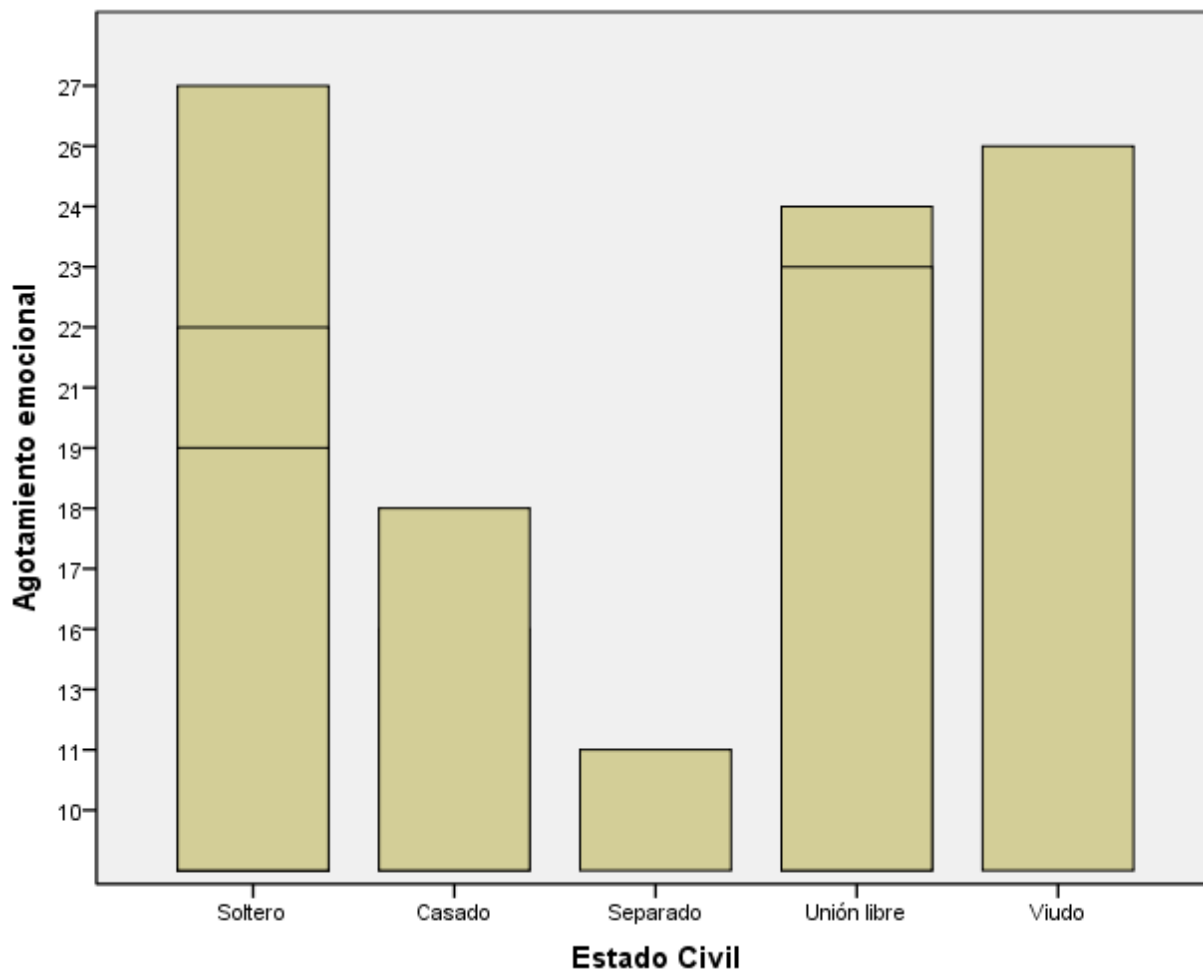
Figura 15. Realización personal por estado civil

Figura 16. Agotamiento emocional por estado civil



Análisis de medias por nivel de escolaridad.

Se evidenció que los empleados más despersonalizados fueron los de nivel de escolaridad tecnológico y Postgradual. Los que menos puntaje tuvieron en esta subescala, es decir, los menos despersonalizados, son aquellos cuyo nivel de escolaridad es secundaria y profesional; las personas de nivel de escolaridad tecnológico y profesional son aquellas que más puntuaron en realización personal y el nivel técnico y Postgradual fueron quienes tuvieron un puntaje menor

para esta subescala; por último, en la subescala de agotamiento emocional, los empleados con nivel de escolaridad secundaria y técnico fueron quienes tuvieron puntajes mayores y nivel profesional y Postgradual, los más bajos.

Tabla 16. Discriminación de medias para subescala de despersonalización, realización personal y agotamiento emocional por nivel de escolaridad.

Nivel de escolaridad		Despersonalización	Realización personal	Agotamiento emocional
Secundaria	Media	6,00	36,50	22,00
	N	2	2	2
	Desv. típ.	1,414	,707	5,657
Técnico	Media	8,00	31,17	18,33
	N	6	6	6
	Desv. típ.	2,828	4,708	6,439
Tecnológico	Media	8,00	34,43	17,00
	N	7	7	7
	Desv. típ.	3,786	3,552	5,033
Profesional	Media	8,50	33,00	16,75
	N	4	4	4
	Desv. típ.	2,082	3,367	4,193
Postgradual	Media	11,67	33,33	15,00
	N	3	3	3
	Desv. típ.	1,155	,577	3,606
Total	Media	8,41	33,32	17,50
	N	22	22	22
	Desv. típ.	3,003	3,643	5,059

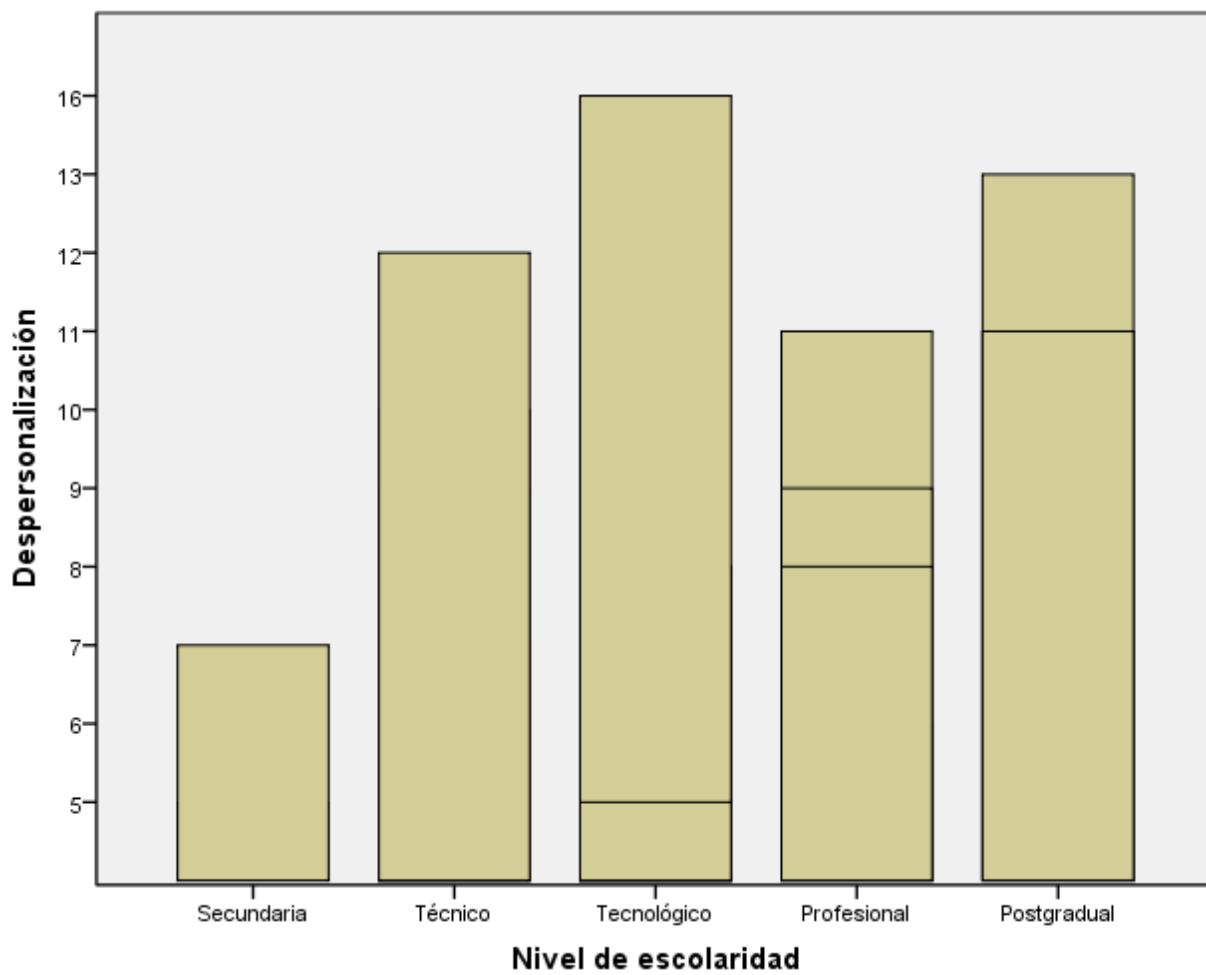
Figura 17. Despersonalización por nivel de escolaridad

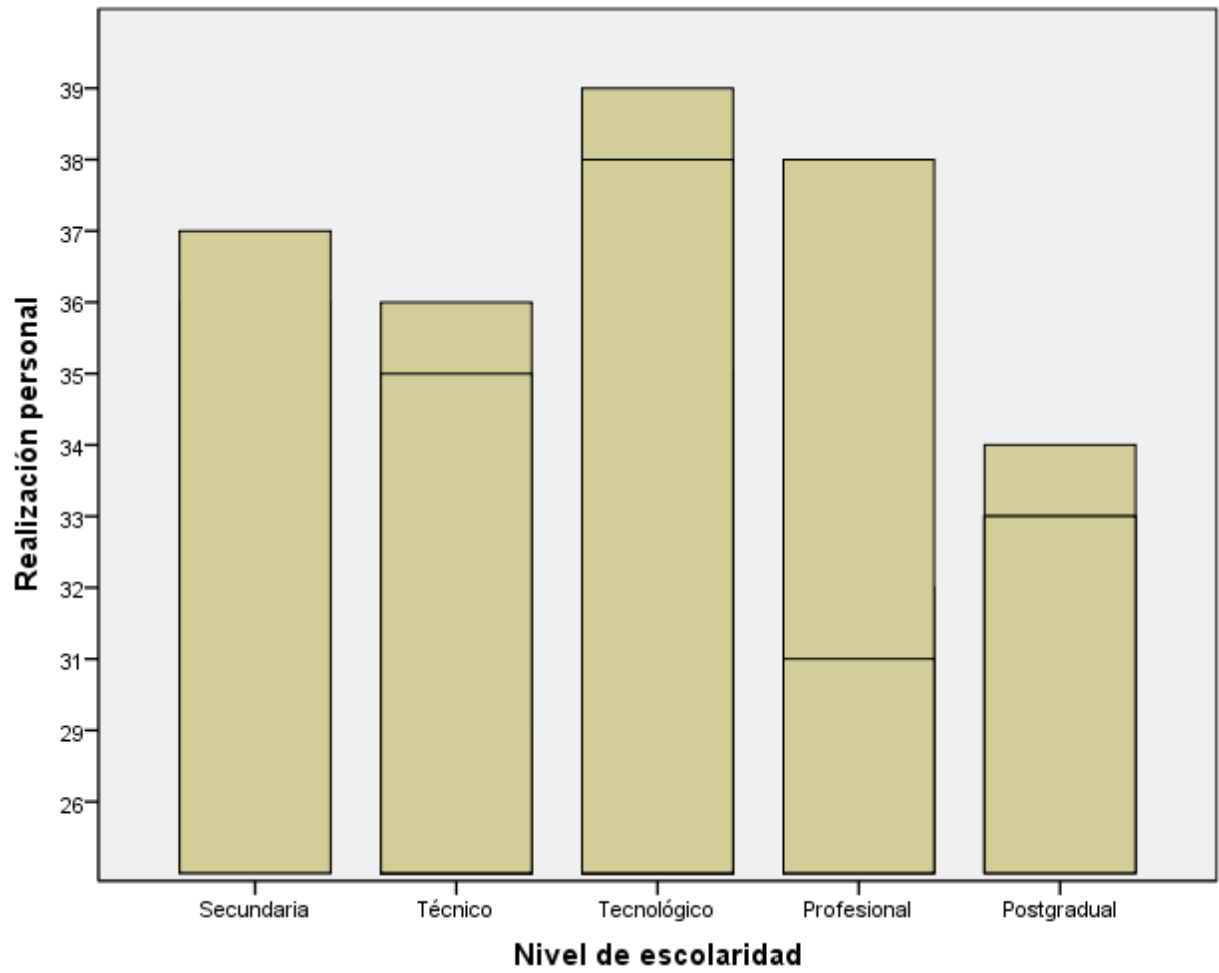
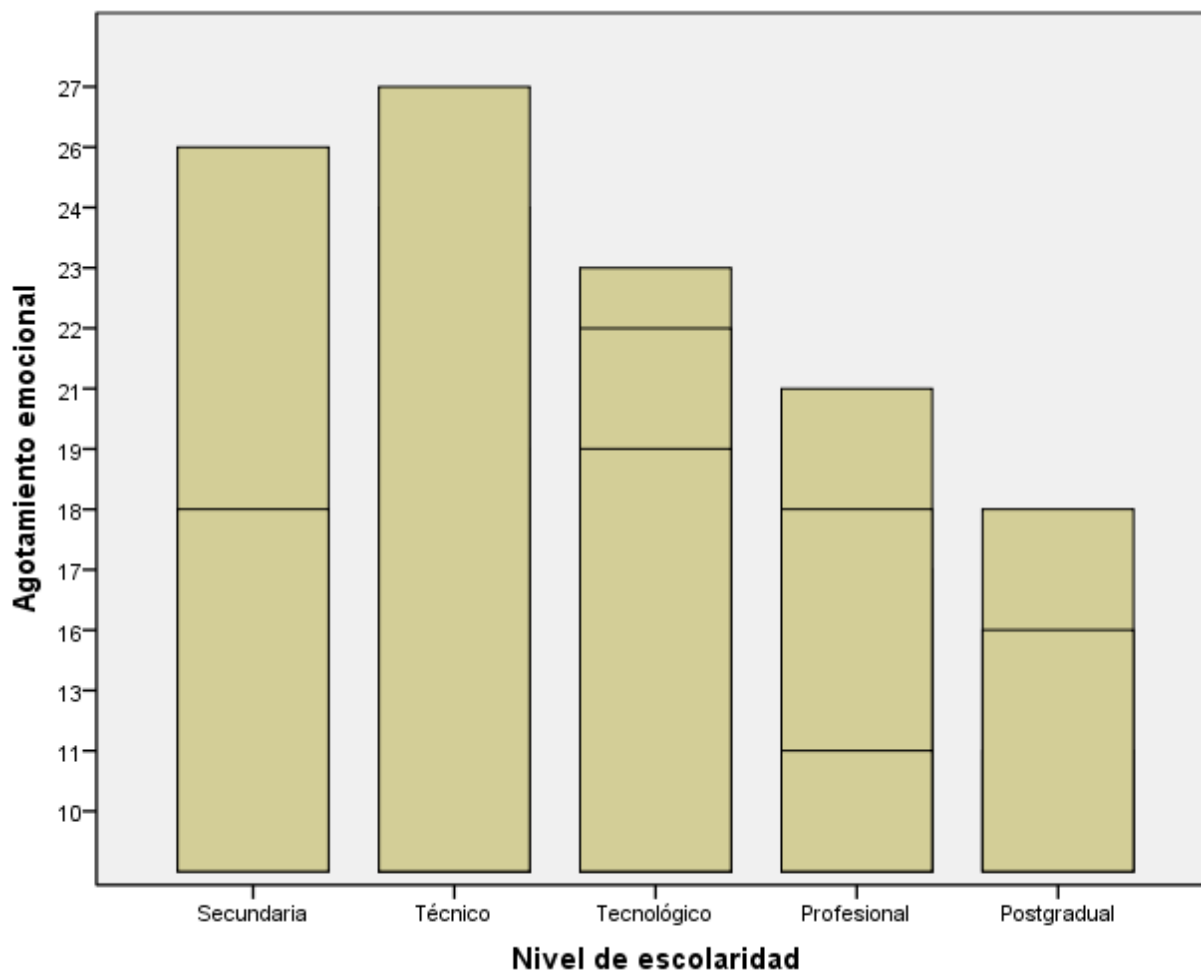
Figura 18. Realización personal por nivel de escolaridad

Figura 19. Agotamiento emocional por nivel de escolaridad.



Análisis de medias por área de trabajo.

Se observó que quienes puntuaron más alto en la subescala de despersonalización fueron los empleados que laboran en las áreas de contabilidad y servicios generales. Los puntajes más bajos en despersonalización los tuvieron las personas que laboran en el área de secretaría y promoción; por su parte, en la subescala de realización personal, las personas que laboran en taquillas, secretaría y promoción, siendo estas dos últimas iguales en puntuación, fueron las que mayor puntuación tuvieron, y las áreas de cumplimiento y control interno con una puntuación igual, las de menor puntuación en esta subescala; por último, las personas que laboran en las áreas

de recepción y comercial fueron las que tuvieron un puntaje mayor en agotamiento emocional y las que laboran en las áreas de cartera y control interno, las de más baja puntuación en esta subescala.

Tabla 17. Discriminación de medias para subescala de despersonalización, realización personal y agotamiento emocional por área de trabajo

Área de Trabajo		Despersonalización	Realización personal	Agotamiento emocional
Cartera	Media	7,00	32,00	13,00
	N	2	2	2
	Desv. típ.	1,414	4,243	4,243
Contabilidad	Media	9,00	28,67	16,00
	N	3	3	3
	Desv. típ.	4,000	4,619	2,646
Sistemas de Información	Media	7,67	32,33	13,33
	N	3	3	3
	Desv. típ.	3,055	3,055	4,933
Comercial	Media	8,40	34,80	21,00
	N	5	5	5
	Desv. típ.	2,408	2,168	4,123
Secretaría	Media	6,00	38,00	18,00
	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
Recepción	Media	12,00	35,00	27,00
	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
Taquillas	Media	7,00	35,00	17,33
	N	3	3	3
	Desv. típ.	1,732	4,000	6,028
Promoción	Media	5,00	38,00	19,00
	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
Servicios generales	Media	16,00	34,00	22,00
	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
Área de cumplimiento	Media	11,00	31,00	17,00

Control interno	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
	Media	8,00	31,00	11,00
Total	N	1	1	1
	Desv. típ.	.	.	.
	Media	8,41	33,32	17,50
Total	N	22	22	22
	Desv. típ.	3,003	3,643	5,059

Figura 20. Despersonalización por área de trabajo

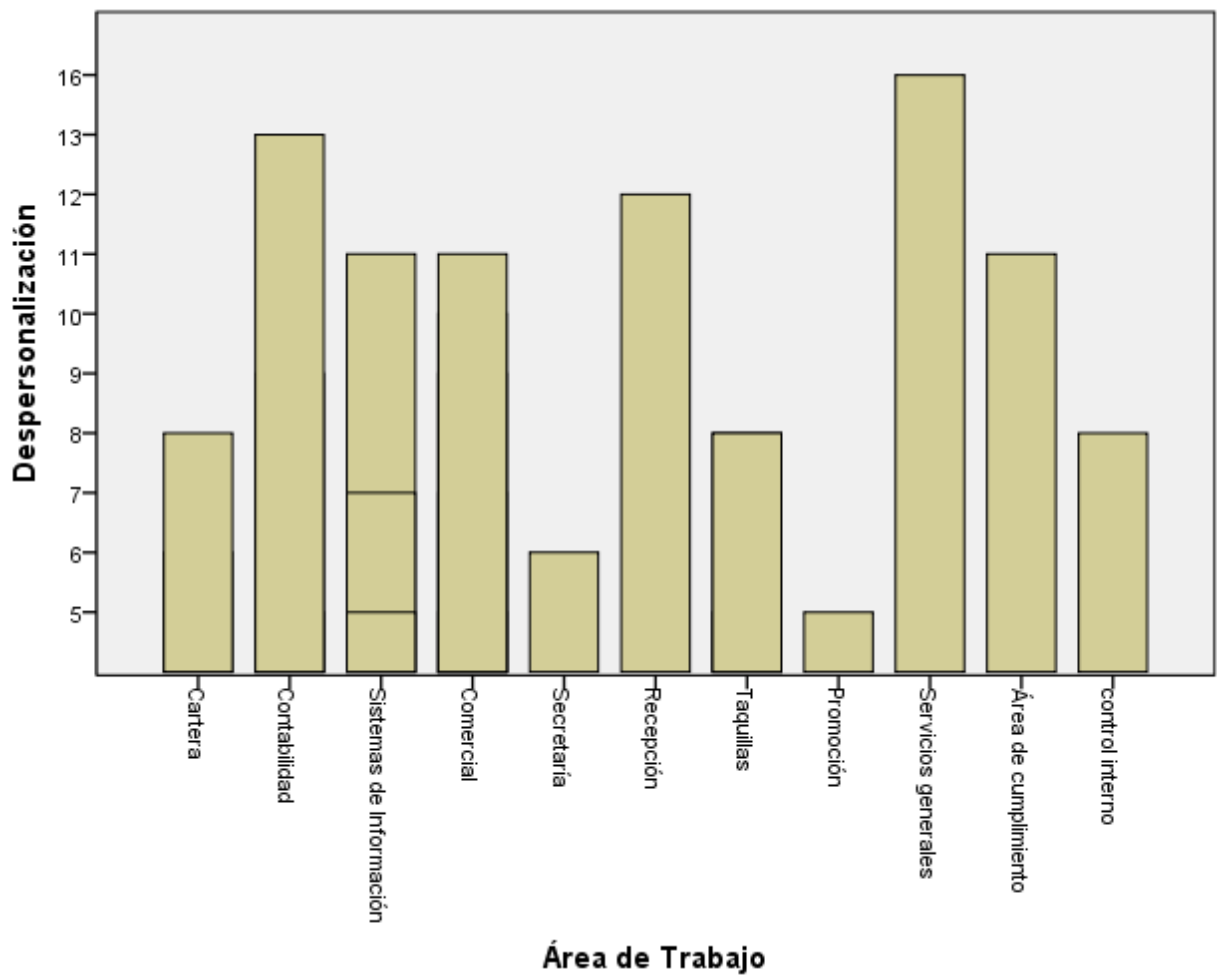


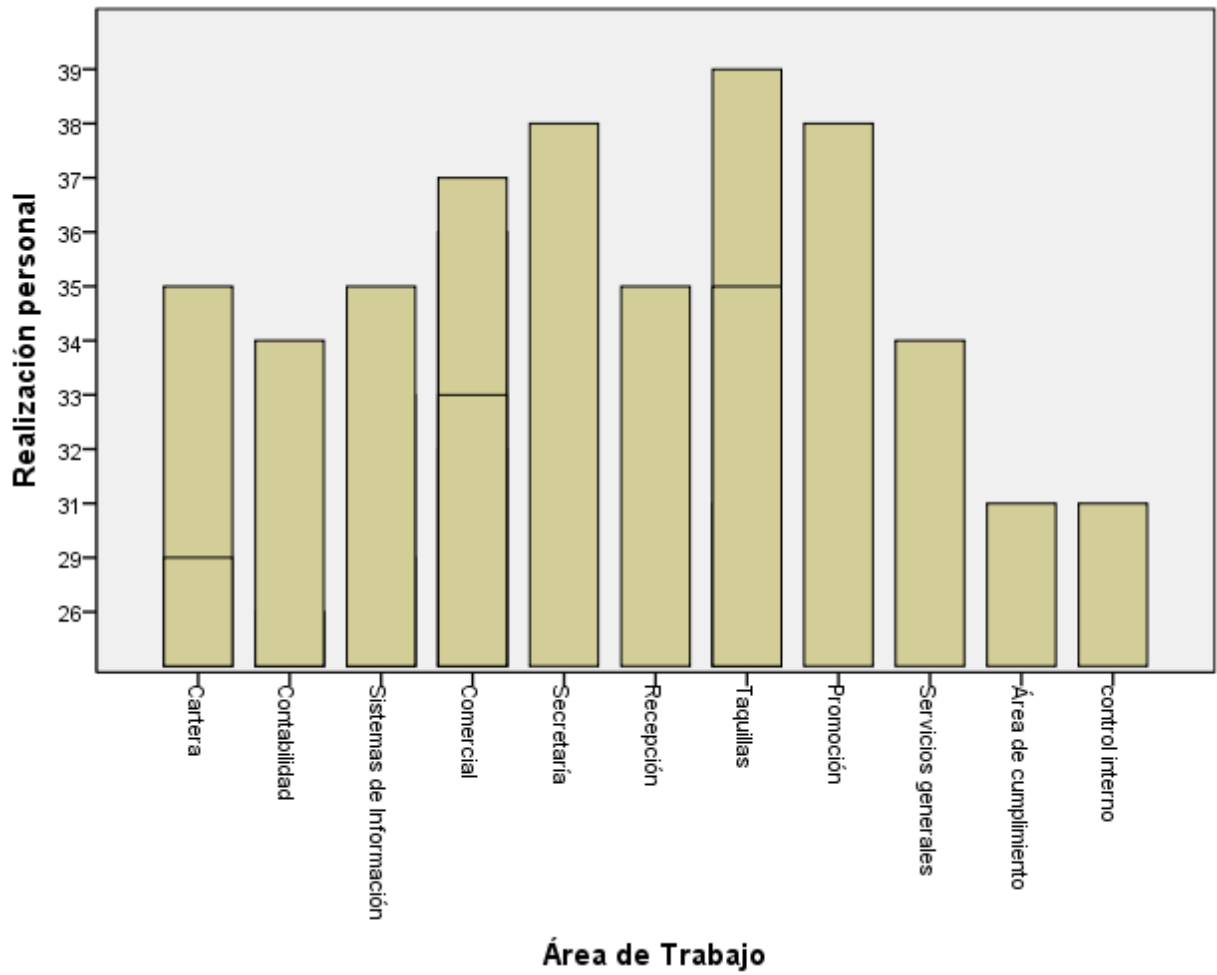
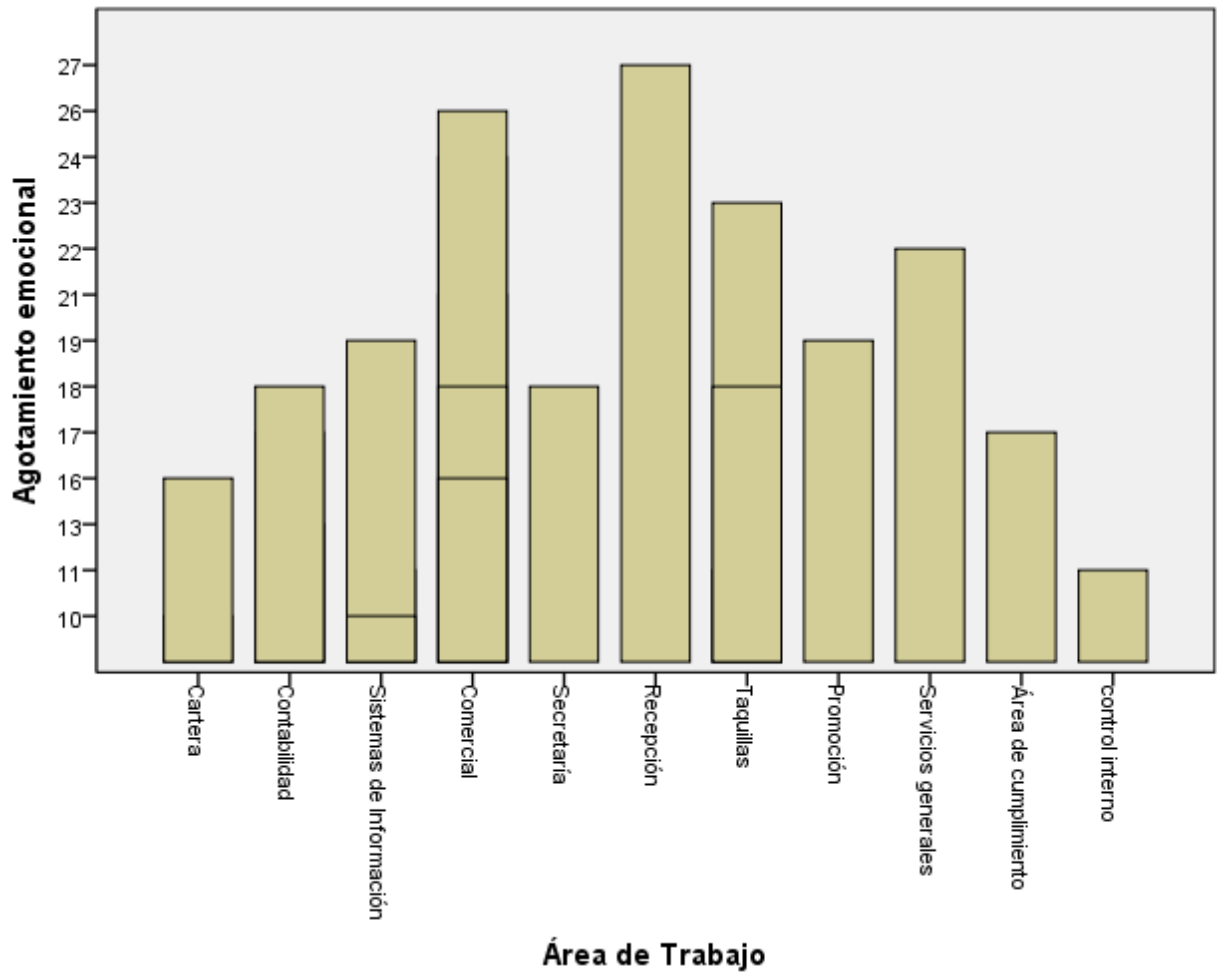
Figura 21. Realización personal por área de trabajo

Figura 22. Agotamiento emocional por área de trabajo

Discusión

Los resultados anteriormente descritos presentan datos concernientes a los niveles de estrés en los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda.

Se evaluaron las subescalas de despersonalización, realización personal y agotamiento emocional, teniendo en cuenta el género, la edad, el estado civil, el nivel de escolaridad y el área de trabajo.

Además el Cuestionario de Maslach de Burnout, el cual evalúa el nivel de estrés laboral, tuvo un Alfa de Cronbach de 0,66% (medio), lo que sugiere que es necesario realizar un estudio de validación para esta prueba, en la población evaluada.

En cuanto a los resultados obtenidos se encontró que las mujeres tuvieron una mayor participación la cual fue de 59,1% y la menor participación fue la de los hombres con un 40,9% lo que indica que hay una diferencia significativa en cuanto a esta variable entre géneros. Además se observó que la mayor participación, en cuanto a la edad (24 años), el nivel de escolaridad (tecnológico), el estado civil (soltero) y el área de trabajo (comercial) fue de 13,6%, 31,8%, 72,7% y 22,7% respectivamente.

También se observó que las mujeres obtuvieron una puntuación alta en despersonalización, realización personal y agotamiento emocional y que los hombres obtuvieron la menor puntuación en los elementos anteriormente mencionados.

Se evidenció que en la subescala de despersonalización los empleados de las edades 48 y 24 años, los solteros y casados, los de nivel de escolaridad tecnológico y postgradual y quienes laboran en las áreas de contabilidad y servicios generales, fueron los que tuvieron una puntuación mayor, es decir, estas personas se sienten muy exhaustas emocionalmente por las demandas del

trabajo. Por el contrario, la menor puntuación en esta subescala la tuvieron los empleados de las edades 57 y 34 años, los separados y viudos, los de nivel de escolaridad secundaria y profesional y aquellas personas que laboran en las áreas de secretaría y promoción.

En cuanto a la subescala de realización personal, los empleados de las edades 20 y 31 años, los solteros, unión libre y viudos (estos dos últimos con igual puntuación), los de nivel de escolaridad tecnológico y profesional y quienes laboran en las áreas de taquillas, secretaría y promoción (estos dos últimos con igual puntuación), fueron los que mayor puntuación tuvieron, es decir, estas personas tienen buenos sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Por el contrario, los empleados que menor puntuación tuvieron en esta subescala fueron los de las edades 34 y 57 años, los separados, los de nivel de escolaridad técnico y Postgradual, y aquellos que laboran en las áreas de cumplimiento y control interno.

Por último, en la subescala de agotamiento emocional los empleados de las edades 20 y 57 años, los solteros y viudos, los de nivel de escolaridad secundaria y técnico y quienes laboran en las áreas de recepción y comercial fueron los que tuvieron una puntuación más alta, es decir, estas personas reconocen en buena medida actitudes de frialdad y distanciamiento. Por el contrario, los de menor puntuación fueron los empleados de las edades 29 y 33 años, los separados y los casados, los de nivel de escolaridad profesional y Postgradual y quienes laboran en las áreas de cartera y control interno.

Conclusiones

Los niveles de confiabilidad de la prueba resultan medianamente satisfactorios, lo que sugiere que es necesario realizar un estudio de validación de ésta en la población objeto de estudio, el cual permita mejorar dichos índices.

Se observó que en cuanto al género, las mujeres fueron quienes más puntuaron en las tres subescalas del Cuestionario de Maslach de Burnout. (MBI)

Además, en cuanto al estado civil, las personas solteras fueron quienes más puntuaron y los separados los que menos puntuaron en las tres subescalas MBI

Las personas de 20 años fueron quienes más puntuaron en dos de las tres subescalas (agotamiento emocional y realización personal) y las de 33 y 34 años fueron quienes puntuaron más bajo en las tres subescalas del MBI.

En cuanto al nivel de escolaridad, las personas que han realizado estudios tecnológicos fueron quienes más puntuaron en dos de las tres subescalas (despersonalización y realización personal), y las personas que han realizado estudios postgraduales fueron las de menor puntaje en dos de las tres subescalas (agotamiento emocional y realización personal) del MBI

Por último, se observó que los empleados que trabajan en las áreas de control interno fueron quienes puntuaron más bajo en dos de las tres subescalas (agotamiento emocional y realización personal) del MBI

Recomendaciones

Se recomienda ampliar la investigación sobre estrés laboral a todas las sedes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda y las entidades del Municipio de Amalfi, tales como Davivienda, Microempresas de Colombia, transportadoras, fundaciones, colegios etc., con el fin de abarcar una mayor población y de igual manera crear a futuro estrategias de intervención.

También se recomienda que los gerentes o representantes legales de las entidades apoyen una futura investigación, con el fin de que esta sea confiable y haya una aproximación a la cifra de las personas que podrían estar padeciendo estrés laboral en el Municipio.

Se recomienda un análisis a profundidad de esta población, debido a que el Cuestionario de Maslach de Burnout está diseñado para determinar cómo se encuentra cada persona evaluada con respecto a las tres subescalas equivalentes a tres rasgos que podrían alertar sobre la presencia del síndrome, más no está diseñado para confirmar su presencia.

Además, se recomienda que el test sea suministrado de la misma manera a todas las personas, es decir, que se presente en el mismo orden, que tenga las instrucciones y aclararlas en caso de que se presenten dudas, que cada persona a evaluar cuente con el mismo tiempo para contestarla y otras recomendaciones que aseguran confiabilidad en la prueba.

También se recomienda realizar un estudio de validación de la prueba en la población evaluada.

Por último se propone crear estrategias de intervención que permitan optimizar las condiciones de las personas en cuanto a su trabajo y disminuir el riesgo de padecer de estrés en la población que labora.

Referencias

- Aldrete, M., Preciado, M., Franco, S., Pérez, J. y Aranda, C. (2008). Factores psicosociales laborales y síndrome de Burnout, diferencias entre hombres y mujeres docentes de secundaria, zona metropolitana de Guadalajara, México. 1-13. Recuperado de: http://www.factorpsicosociales.com/segundoforo/trabajos_libres/ALDRETE-PRECIADO-FRANCO-ETAL.pdf
- Berrío, N. (2011). *Caracterización psicométrica del inventario de estrés académico en estudiantes de pregrado de la Universidad de Antioquia*. (Tesis de pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín.
- Bethelmy, L. y Guarino, L. (2008). Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. *Revista Colombiana de Psicología*, 17, 43-58. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80411803003>
- Booth, M. y Pérez, S. (2008). *El estrés ocupacional en personas que desempeñan cargos medios y altos en instituciones del sector financiero de la ciudad de Valdivia*. (Tesis de pregrado, Universidad Austral). Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile. Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2008/feb725e/doc/feb725e.pdf>
- Carreño, S., Medina, E., Martínez, N., Juárez, F. y Vásquez, F. (2006). Características organizacionales, estrés y consumo de alcohol en trabajadores de una empresa textil mexicana. *Salud Mental*, 29 (4), 63-70. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/582/58242909.pdf>

- Corral, y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*. 19 (33). 229-247. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Chanes H, Pérez M.A & Castello L. (2010). *Guía sobre la prevención y el manejo del estrés laboral*. México D.F. Recuperado de: http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/programas/Guia_Manejo_Estres_30062010.pdf
- Fernández, M. (2008). Burnout, autoeficacia y estrés en maestros Peruanos: tres estudios fácticos. 1-13. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3219194>
- Gabel, R., Peralta, V., Paiva, R.A., Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de gerencia*. 17 (58), 271-290. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>
- Giraldo, Y., López, B., Arango, L., Góez, F. y Silva, E. (2011). Estrés laboral en auxiliares de enfermería Medellín-Colombia. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*. 45 (1), 23-31. Recuperado de: <http://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/3297>
- Guic, E., Bilbao, A. y Bertín, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista Médica de Chile*. 130 (10), 1101-1112. Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttext

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (Eds.) (2010). *Metodología de la investigación*. (5° Ed.). México, D. F: The McGraw – Gil Companies, Inc.

Hernández, G., Sylvana, G.(2012). *Identificación del Burnout en profesionales de la salud del hospital de clínicas Pichincha, y factores relacionados con este fenómeno en la ciudad de Quito*. (Tesis doctoral, Universidad Católica de Loja). Recuperado de:

<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3675/1/TOLEDO%20HERNANDEZ%20GLADYS%20SYLVANA-TESIS.pdf>

Illera, D., Estrada, J., Pérez, R., Quintana, S. y Fajardo, T. (2012). *Estrés laboral (Síndrome de Burnout) en un hospital no acreditado en el Municipio de Mocoa*. (Tesis doctoral, Universidad EAN). Recuperado de:

<http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4472/IlleraDiego2013.pdf?sequence=2>

Loaiza, B. y Peña, A. (2013). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. *Actualidad contable Faces*. 16 (26), 27-44. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/257/25728399003.pdf>

Moreno, G. (2012). *Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño*. (Tesis doctoral, Instituto Politécnico Nacional). Recuperado de:

<http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesismsosh/gabrielamorenooliva.pdf>

Negeliskii, C. y Lautert, L. (2011). Estrés laboral y capacidades para el trabajo de enfermeros de un grupo hospitalario. *Revista Latinoamericana de Enfermería*. 19 (3). Recuperado de:

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692011000300021&script=sci_arttext&lng=es

Pacheco, L., Jiménez, P., López, A., Gómez, J., Sáenz, R., Galán, M. y De la Iglesia, A. (1995).

Estrés laboral en el sector de la banca. *Salud y trabajo*. (109), 4-10.

Pando, M., Aranda, C., Aldrete, M., Salinas, F. y Pozos, E. (2006). Factores psicosociales y

Burnout en docentes del Centro Universitario de ciencias de la salud. *Medigraphic*

Artemisa. 8 (3), 173-176. Recuperado de:

<http://www.medigraphic.com/pdfs/invsal/isg-2006/isg063f.pdf>

Posada, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud*

Publica. 2 (1), 66-73. Recuperado de:

[http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%](http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2F)

Quirós, M. y Labrador, F. (2007). Evaluación de estrés laboral y Burnout en los servicios de

urgencia extrahospitalaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7

(2), 323-335. Recuperado de:

http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-223.pdf

Román, J. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y

secundario de atención. *Revista cubana de salud pública*. 29 (2), 103-110. Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662003000200002&script=sci_arttext

Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en una*

industria cerealera. (Tesis de pregrado, Universidad abierta interamericana). Recuperado

de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Trucco, M. y Valenzuela, P. (1999). Estrés ocupacional en personal de salud. *Revista médica de Chile*. 127 (12), 1453-1461. Recuperado de:

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98871999001200006

Veliz, M., Díaz, H. y Katiuzca, F. (2009). Estrés laboral en médicos de servicios de urgencias del policlínico “Mario A. Pérez”. *Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias*, 8

(2), 1518-1525. Recuperado de:

http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol8_2_09/mie06209.htm

Apéndices

Apéndice A

Formato de aplicación Cuestionario de Maslach de Burnout

Por favor, señale con una (X) la opción de respuesta que considere más adecuada.

ENUNCIADO	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.					
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.					
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
13. Me siento frustrado por el trabajo.					

14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.					

Apéndice B

Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ identificado (a) con C.C. _____, he sido informado (a) sobre las generalidades del proceso de investigación titulado, Estrés laboral en los empleados de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito Riachón Ltda del Municipio de Amalfi, sus objetivos y prueba a aplicar.

Los resultados de la investigación serán tratados de modo meticoloso, en atención a la obligatoriedad de la confidencialidad, en los procedimientos psicológicos en Colombia (Ley 1090 de 2006).

Firma Participante _____

C.C. _____

Estudiante de Psicología Universidad de Antioquia

Maira Yesenia Zapata Rodas _____

C.C. _____

Asesora Académica: Nathaly Berrío García

Firma _____

T.P. 120908

Testigo 1: _____

Testigo 2: _____

C.C. _____

C.C. _____