

**FACTORES ESTRESANTES EN LOS DOCENTES DEL PROGRAMA DE
PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR DE LA CIUDAD DE
BARRANQUILLA**

LOPEZ, R. ; ROMERO, C.; STEFFENS, E.

TUTOR: CALDERIN, O.

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

2008

**FACTORES ESTRESANTES EN LOS DOCENTES DEL PROGRAMA DE
PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR DE LA CIUDAD DE
BARRANQUILLA**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN,	6
2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA,	9
3. JUSTIFICACIÓN,	11
4. OBJETIVOS,	14
4.1 <i>Objetivo General,</i>	<i>14</i>
4.2 <i>Objetivos Específicos,</i>	<i>14</i>
5. MARCO TEÓRICO,	15
5.1 <i>Generalidades del Estrés,</i>	<i>15</i>
5.2 <i>Estrés laboral,</i>	<i>19</i>
5.2.1 <i>Definición,</i>	<i>19</i>
5.3 <i>Factores estresantes,</i>	<i>25</i>
5.3.1 <i>Factores estresantes en la institución,</i>	<i>25</i>
5.3.2 <i>Factores estresantes propios del profesional,</i>	<i>26</i>
5.3.3 <i>Manejo del estrés laboral,</i>	<i>27</i>
5.3.4 <i>Consecuencias del estrés laboral,</i>	<i>30</i>
5.3.5 <i>Modelos del estrés laboral,</i>	<i>35</i>
5.3.6 <i>Ámbito laboral,</i>	<i>36</i>
5.3.7 <i>Síntomas de estrés en el trabajo,</i>	<i>36</i>
5.3.8 <i>El impacto global del estrés laboral,</i>	<i>37</i>
5.3.9 <i>La personalidad y el estrés laboral,</i>	<i>42</i>
5.3.10 <i>Administración del estrés laboral,</i>	<i>45</i>
5.3.11 <i>Métodos Individuales,</i>	<i>45</i>

5.4. Psicodinamica del trabajo,	48
5.4.1 El trabajo,	49
5.5. El síndrome de estar quemado "burnoüt",	50
5.5.1. Sobrecarga emocional en el trabajo con desgaste e insatisfacción,	51
5.5.2. Del desgaste profesional a la fatiga crónica,	52
5.5.3. Diferencia del burnout con otros padecimientos psiquiátricos,	53
5.5.4. Diferentes tipos de Burnout,	54
5.5.5. Normas para afrontar el síndrome del burnout,	56
5.5.6. El docente y el burnout,	56
5.6. Universidad Simón Bolívar,	57
5.6.1 Reseña histórica,	57
5.6.2. Misión,	60
5.6.3. Visión,	60
5.7 Programa de Psicología,	61
5.7.1. Misión,	61
5.7.2. Visión,	61
6. DEFINICIÓN DE VARIABLES,	62
6.1. Definición conceptual.	62
6.2. Definición Operacional,	62
7. CONTROL DE VARIABLES,	64
7.1. Variables Controladas,	64
7.1.1. En los sujetos,	64
7.1.2. En el ambiente,	64
7.1.3. En el instrumento,	64

7.1.4. En los investigadores 65

7.2. Variables no controladas, 65

8. METODOLOGÍA, 66

8.1 Paradigma, 66

8.2 Tipo de investigación, 66

8.3 Diseño metodológico, 66

8.4 Población, 67

8.5 Muestra. 67

8.6. Muestreo, 67

8.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información, 67

8.8 Procedimiento, 70

9. RESULTADOS, 72

10. CONCLUSIONES, 84

11. DISCUSIONES Y RECOMENDACIONES, 86

BIBLIOGRAFÍA, 88

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

Son diversas las temáticas estudiadas en el campo de la salud mental. Sin embargo es indispensable profundizar en el estrés laboral, dado que este es determinante en la salud y el desempeño de un trabajador, por consiguiente para la psicología es de mucha importancia aportar conceptos y conocimientos en la evolución y desempeño de este estudio investigativo.

Conceptualmente el estudio se orienta teniendo en cuenta aspectos a evaluar y la población a estudiar en esta investigación, en este caso los docentes del programa de Psicología de la universidad Simón Bolívar, por lo cual se abordan temáticas como: estrés en general, mencionando brevemente su historia, diferentes definiciones que se aprecian del estrés, la sintomatología que es de gran importancia abarcarla, ya que permite conocer dichas manifestaciones de este fenómeno para hallar posibles soluciones para un manejo adecuado. Otro aspecto a tratar en este estudio investigativo es el estrés laboral, ya que este entorno, el laboral, no se encuentra exento de situaciones de estrés que afectan su organismo sino se esta preparado biológica, psicológica y socialmente para responder óptimamente las urgencias en su puesto de trabajo, explorando además sus rasgos de personalidad ante ciertos cargos y/o profesiones que desempeñan los individuos.

Este informe de investigación estará determinado desde una postura psicológica, haciendo énfasis en la perspectiva cognitiva comportamental, pues se parte del hecho que el estrés laboral es provocado por factores ambientales que son interpretados como amenazantes y conllevan a la presentación de alteraciones psicológicas, sociales y biológicas del trabajador en todas las profesiones.

Así mismo el estrés laboral surge cuando las demandas y exigencias de la empresa no corresponden con las capacidades, recursos y necesidades del empleado, teniendo como referencia, la existencia de cinco aspectos que denotan el surgimiento y permanencia de este fenómeno, estos son: **ambiente** (Ruido, débil iluminación) **organización** (Estilo de dirección inadecuado) **personalidad** (Inadecuado estilo de de afrontamiento por parte del individuo) **tareas** (Sobre carga de trabajo, ritmo intenso) **relaciones interpersonales** (Prevalencia de conflictos con los compañeros de trabajo).

Estos aspectos se consideran un conjunto de situaciones que se dan en el trabajo y con frecuencia producen tensión y desagrado, haciendo alusión a que el estrés laboral definido por (Joel Villalobo 2000), se refiere al conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador por aquellas demandas, exigencias que resultan amenazantes y que derivan directamente del trabajo. De igual forma concierne constituir que el trabajador en un estado de estrés laboral cree poseer un sentimiento de la pérdida de control y esto se considera, un elemento clave en la vulnerabilidad de este individuo y en sus respuestas de tensión.

Esta investigación tiene como objetivo la descripción del estrés laboral presente en los docentes del programa de psicología de la Universidad Simón Bolívar de la ciudad de Barranquilla. Este estudio estará enmarcado en el paradigma empírico analítico, dado que se pretende predecir y determinar los procesos objetivos que se relacionan directamente con la problemática de estudio, es decir, estrés laboral, por medio de elementos que permitan la cuantificación de los resultados que se esperan en esta investigación. De esta manera el tipo de investigación que se utilizara es la descriptiva, ya que permite identificar y caracterizar los

agentes estresantes que presenta la población a evaluar, es decir, los docentes que forman parte del programa de psicología.

Por último dentro de la investigación hay factores que están presentes en las condiciones laborales que experimenta el trabajador permitiendo establecer que la aparición del estrés se condiciona a las demandas del ambiente, a la valoración de las situaciones y el tipo de afrontamiento que el sujeto implementara para responder satisfactoriamente a tales exigencias.

De acuerdo a lo anterior se considera importante la realización de este estudio para determinar la presencia del estrés laboral en el trabajador.

2. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El estrés ha sido una temática que ha tenido un gran impacto e incidencia en el organismo vivo. De igual forma se debe tener en cuenta todas las relaciones a nivel psicológico que genera este fenómeno, por tal razón muchos teóricos como el caso de HANS SELYE, se han preocupado por conceptualizar el estrés como la respuesta inespecífica del organismo a toda exigencia sobre él. Esta definición con el paso del tiempo y de los avances de la ciencia ha sido sometida a cambios como consecuencia de los resultados de investigaciones realizadas referentes a este tema.

Así mismo se debe abordar el estrés laboral, objeto del presente estudio, el cual se describe como el conjunto de fenómenos que sucede en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivos de este, puede afectar la salud del trabajador. (*Villalobo, 2000*).

De esta misma manera se debe hacer énfasis en el estrés de los docentes el cual es abordado por una serie de autores, como los son Joel Villalobo (2000) y Spector, Paul (2002). Quienes lo describen como el resultado de ciertos aspectos del trabajo, que se muestran exigentes y que producen una carga laboral que constituyen una amenaza para la salud, su autoestima y bienestar en sus relaciones familiares e interpersonales.

Dentro de los aspectos de la temática relacionada con el estrés laboral, se encuentran algunos resultados, que sirven de apoyo en el presente informe de investigación presentado por Álvarez, Mónica y col. (2006). Cuyos resultados evidenciaron que el trabajo en si mismo

genera poca presencia de eventos estresantes, el contexto laboral es lo que más estresa pero en poca intensidad y frecuencia y la relación con el trabajo casi no genera ningún nivel de estrés.

Así mismo es importante tener como referencia las evidencias de otros informes de investigación como la realizada por Bustillo, José y col. (2005). Lo cual indica que el estrés se percibe como la situación o condición que en el trabajo exige una respuesta adaptativa por parte del empleado. Por ultimo se encontró otra investigación dirigida por CANTILLO, Jainir y col. 2003. La cual mostró que los eventos generadores de estrés no suelen desaparecer fácil o rápidamente, es decir que el síntoma estresante fisiológico puede desaparecer, pero cognitivamente aun quedan los pensamientos respecto a las vivencias experimentadas de allí que el estrés sea producto de reacciones psicobiologicas que produce el organismo frente e aun estimulo externo o interno y que puede ser percibido, recordado o imaginado.

Por otra parte la problemática de estrés laboral se considera una dificultad en lo concerniente a aspectos fisiológicos, psicológicos y sociales que están relacionados directamente en la actitud del trabajador frente a las funciones a desempeñar, en el caso de los docentes del programa de psicología de la Universidad Simón Bolívar el grupo de investigación considera pertinente que estos individuos que se encuentran sujetos a los horarios asignados repartidos en oras de clases, asesorias de practicas, de tesis, laborar en otras universidades, etc. Deben ser tenidos en cuenta para descubrir los factores estresantes que afecten su salud física, mental y ocupacional, por lo cual se ha planteado.

**¿CUALES SON LOS FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS EN LOS
DOCENTES DEL PROGRAMA DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD SIMÓN
BOLÍVAR DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA?**

3. JUSTIFICACIÓN

El estrés constituye una temática que ha sido ampliamente abordada desde lo teórico hasta lo práctico. De acuerdo a un apartado planteado por Carlos Guillen en el texto psicología del trabajo para relaciones laborales cita a Engel (1962). Se define el estrés como todo proceso originado tanto como en el ambiente interior como exterior de la persona que implica una apremiante exigencia sobre el organismo y cuya resolución o manejo requiere de los mecanismos psicológicos de defensa.

En el caso de los docentes el cual es la población central del presente informe de investigación, los cuales viven momentos de tensión durante su vida laboral, por un lado por las situaciones académicas que deben afrontar y por otro lado el manejo inadecuado que hacen estos sujetos con referencia a sus métodos de enseñanza; la cual da como resultado ansiedades y síntomas relacionados con el estrés como: sentimientos negativos, depresión, cambios fisiológicos potencialmente patológicos, como aumento de la presión sanguínea, ritmo cardiaco, sudoración, dolor muscular, pérdida de peso y agotamiento físico. (Travers, Charles, 2000). Toda la sintomatología anteriormente mencionada constituye respuestas físicas y psicológicas ante las exigencias que se les hace al docente; el entorno laboral en cierta medida afecta o influye en lo concerniente a las relaciones con los colegas de esta dedicada profesión, lo cual constituye una amenaza para su autoestima, bienestar físico, mental y social de los maestros del programa de Psicología de la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla.

Dentro de este proceso de investigación enfocado hacia la línea de Psicología Organizacional, es pertinente ahondar y señalar la manera como los docentes distribuyen su

tiempo y determinan su desempeño en el aula de clases, con el fin de esquematizar las características propias a la hora de relacionarse con su medio laboral.

Ante esta revisión teórica relacionada con el estrés laboral es indispensable detallar los beneficios a nivel profesional, personal e institucional de la investigación planteada. La importancia de este estudio investigativo radica en el hecho de considerar que este informe brinda nuevas alternativas en cuanto a la manera de afrontar los eventos estresantes por parte de los docentes que forma parte del programa de psicología, las cuales resultan oportunas y benéficas para el estudio de la psicología, aun más si se trata de ofrecer información de interés con relación al estrés laboral en los docentes; retomando ciertos aspectos del abordaje cognitivo-comportamental, el cual sostiene que los procesos mentales como el pensamiento, las creencias y los contenidos del individuo se relacionan con la conducta que asumen este ante el medio que lo rodea.

Así mismo tanto la población objeto de estudio, es decir los docentes, como también los estudiantes, hasta el mismo grupo de investigadores podrán acceder al conocimiento de los aspectos relacionados con el denominado estrés laboral presente en los docentes del programa de Psicología de la Universidad Simón Bolívar, como punto de partida para la realización de futuras investigaciones relacionadas con el tema. Orientadas hacia el cuidado, prevención e intervención de la salud física psicológica con el fin de promover un contexto laboral más favorable, una percepción positiva frente a su trabajo y un conocimiento más amplio de las funciones del cargo a cumplir; en otras palabras, una mejor calidad de vida en los docentes.

Y por último los beneficios a nivel personal se sustentan en el reconocimiento que se adquiere por la ejecución de esta investigación por parte de los integrantes del grupo, el conocer las distintas características que poseen los docentes en su ámbito laboral e implementar métodos de intervención y promoción para los docentes con el objetivo de brindarles bienestar físico, mental y emocional.

4. OBJETIVOS

4.1 *Objetivo General*

Describir los factores que generan estrés en los docentes del programa de Psicología de la Universidad Simón Bolívar de la ciudad de Barranquilla.

4.2 *Objetivos específicos*

Describir el trabajo en sí mismo con respecto a las tareas y funciones que realizan los docentes del programa de Psicología de la Universidad Simón Bolívar.

Describir el contexto laboral en el que están inmersos los docentes del programa de Psicología de la Universidad Simón Bolívar.

Describir la relación de los docentes del programa de Psicología de la Universidad Simón Bolívar con el trabajo.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 Generalidades del Estrés.

Para tratar la problemática de estrés laboral de manera mas amplia y sistemática, se considera conveniente hacer un poco de historia, es decir, cuando se habla de estrés por primera vez, asociando con recesos que permitieran desarrollar este amplio concepto, el cual se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, observó que a todos los enfermos a los que estudiaba, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, perdida de apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamo mucho la atención de selye, quien lo denomino “síndrome de estar enfermo”. Selye considero entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardiacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran si no el resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genéticamente o constitucionalmente. A partir de esto el estrés ha inducido en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

Hasta el momento se ha hondado acerca del desarrollo histórico del estrés; ahora seria pertinente abordar el proceso del estrés presente en el individuo por medio de etapas y sus enfoques psicológicos y fisiológicos.

El estrés existe desde los enfoques fisiológicos y psicológico el organismo que lo presenta, ya sea a biológico o psíquico, manifiesta los siguientes síntomas: alteración del ritmo cardiaco, aumento de la sudoración, manos y pies fríos, sensación de nauseas, respiración rápida, músculos tensos, deseos constantes de orinar, diarrea o estreñimiento, apetito alterado, sensación de fatiga, erupción de la piel, ansiedad y preocupación, perdida de la confianza en si mismo, distractibilidad. Las respuestas psicológicas ante un evento estresante no solamente son emocionales, si no que también existen respuestas cognitivas y conductuales, entre los que se destacan la pérdida de la memoria, sensación de irrealidad, y procesos disociativos de la memoria.

La sintomatología del estrés abordada inmediatamente anterior evidencia los cambios propios del individuo, sin embargo es importante describir la manera en que se manifiesta este fenómeno, el cual se presenta por medio de un proceso, que se pone de manifiesto en una serie de tres etapas:

- **Etapa de reacción de alarma:** Es la respuesta que el organismo evidencia cuando no esta adaptado a la exposición de un determinado estimulo. La respuesta que se da inicialmente a la exposición del estimulo es la que se denomina reacción de alarma. Esta etapa tiene dos fases: la fase de choque y la fase de contrachoque o de rebote; la primera constituye la reacción inicial e inmediata al agente nocivo y la segunda constituye mecanismos de defensa.

- **Etapa de resistencia:** Se produce adaptación del organismo al estresor con la mejora y desaparición de los síntomas. Hay resistencia, aumenta al agente nocivo particular y

menor resistencia a otros estímulos, la mayoría de los cambios morfológicos y bioquímicos presentes durante la reacción de alarma desaparecen durante este periodo.

- Existe una tercera etapa en la cual **el organismo continua expuesto al estresor, prolongadamente**. En donde pierde la adaptación adquirida en la fase anterior entrando en la tercera fase o de agotamiento, el cual llega si el estresor es suficientemente severo y prolongado, reaparecen los síntomas característicos de la reacción de alarma y puede significar la muerte del organismo.

Por otra parte, antes de seguir profundizando en el estrés sería de gran ayuda conocer algunas definiciones del término, permitiéndonos poseer una claridad en la investigación. El estrés se puede definir “como las reacciones psicológicas que produce el organismo humano frente a un estímulo externo o interno y que puede ser percibido, recordado o imaginado” (Zaldivar, 2003)

Para Hans Selye quien en 1949 fue el primero en utilizar la palabra estrés, lo define como el grado de desgaste y rompimiento que sucede dentro del cuerpo humano, además, plantea que es la resistencia que pone un organismo ante un estímulo aplicado desde el exterior.

Además de Selye, (1949), otros autores han ofrecido diferentes definiciones con respecto al estrés, entre los que cabe destacar a Engel (1962), citado por Carlos Guillen en el texto psicología del trabajo para relaciones laborales, quien define el estrés como todo proceso originado tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, que implica un

apremio o exigencia sobre el organismo y cuya resolución o manejo requiere el de los mecanismos psicológicos de defensa. (Guillen, 2001)

El estrés puede ser definido en términos de demandas (estresor) y recursos, cuando un individuo pierde sus recursos internos o externos se encuentran a merced de la demanda y entonces experimenta estrés. Los recursos externos incluyen el apoyo social, familiar, amigos, compañeros y actividades relajantes; así como los recursos se quieren a las variables psicológicas, moduladores del papel patógeno del estrés, entre los que están las habilidades de afrontamiento, la percepción de control, las expectativas, los conocimientos, las actitudes y los valores del individuo, que pueden ayudarle a aminorar el estrés.

Después de la respectiva definición de estrés, se puede inferir que cuando se escucha hablar de estrés se piensa en tensión o presión, sin embargo, la definición va más allá de esto, pues implica reacciones de tipo fisiológico, social y psicológico. Con referencia a esto se plantea que la respuesta del individuo está relacionada con la personalidad. El estrés como tal tiene como característica un agente estresor que funciona con una amenaza y el individuo al sentir dicha amenaza reacciona originando o provocando el estrés. Tales respuestas estresoras van desde lo impulsivo, lo agresivo hasta lo calculador; teniendo en cuenta que esto varía de un individuo a otro.

Al tener conocimiento acerca de la sintomatología del estrés tanto en lo fisiológico como en lo psicológico, sería pertinente dar a conocer las estrategias que mejor se ajustan para manejar acertadamente los cambios en el individuo, entre lo que se mencionan: la desensibilización sistemática, el cual es un proceso diseñado para eliminar el miedo en un tipo

especifico de situación por medio de la combinación de técnicas de la imaginación de la presencia de los estímulos que producen ansiedad. La modificación cognitiva, otra alternativa de tratamiento del estrés, consiste en aprender a pensar o analizar las situaciones que provocan de manera distinta.

La interacción social, que junto con la desensibilización sistemática y la modificación cognitiva, constituyen técnicas eficaces que permiten al individuo enfrentar de manera adaptativa las exigencias de su medio externo y modificar poco a poco sus esquemas mentales con respecto a una situación determinada; la intervención social no solo implica el tratamiento del individuo con el problema, sino que también miembros de la familia en el proceso de tratamiento.

En síntesis, el estrés se inicia como una actitud mental ante situaciones demandantes y repercuten en la fisiología del individuo. El componente actitudinal ha instado a estudios de la personalidad a desarrollar perfiles psicológicos de personalidad que indiquen la predisposición al estrés.

5.2. Estrés laboral

5.2.1 Definición. “El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este pueden afectar la salud del trabajador”. (Villalobo, 2000)

En el ámbito laboral el término estrés ha adquirido una creciente importancia y popularidad. Hans Selye, introductor del concepto de estrés en la salud, lo definió como: “una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante” (se emplea el término estresor o situación estresante para referirse a un estímulo o situación capaz de generar una respuesta de estrés en el sujeto), sin embargo hoy en día se reconoce que el estrés es algo más que el estímulo o la respuesta, considerada independiente, y se le define como proceso transaccional en el que interactúan las condiciones ambientales y las características de los individuos.

En una publicación sobre el tema (*Zaldivar, 2003*) se dio la siguiente definición de estrés: “El estrés es un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, acompañado en menor o mayor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone el sujeto demandas o exigencias que, objetiva o subjetivamente, resultan amenazantes para el y sobre las que tiene o cree tener poco o ningún control”.

En esta definición se hizo acento en los siguientes elementos:

- El carácter displacentero de la vivencia, y el significado amenazante asignado por el sujeto a la situación o estímulo al que se encuentra sometido en un momento determinado.
- La prolongación en el tiempo de este displacer.
- La respuesta del sujeto que va más allá de la vivencia displacentera y que se expresa en un estado de activación general del organismo y todos sus sistemas.

- Relaciones hombre ambiente-ambiente alterado por la presencia de demandas, objetivo o subjetivo, que desbordan las posibilidades y recursos del sujeto para darles respuestas.
- El sentimiento de la pérdida de control como elemento clave en la vulnerabilidad del sujeto y en sus respuestas de tensión y estrés.

El estrés en general, puede ser considerado como un fenómeno causado por las interacciones sujeto ambiente, en las que las demandas de este ultimo desbordan la capacidad de respuesta del primero y condicionan su sentimiento de la pérdida de control.

La aparición del estrés se condiciona a las demandas del ambiente, a la valoración de la situación y al tipo de afrontamiento que el sujeto intenta. La evaluación cognitiva es el proceso de valoración de la demanda ambiental y de los recursos con los que se cuenta para hacerle frente; el afrontamiento se refiere a los esfuerzos cognitivos y conductuales que el sujeto moviliza para enfrentarse y controlar los estados internos y las condiciones externas.

La Organización Internacional del trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral como: “Enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo. Perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”.

En los últimos tiempos se ha incrementado el interés por la investigación de las causas y consecuencias del estrés laboral, la atención se centra en el binomio persona-ambiente, en los resultados de las interacciones entre las características de personalidad de los individuos y las características del ambiente y de las condiciones laborales.

Sauter y Col, (1999), plantearon en relación con lo anterior que: “el estrés laboral puede ser observado como una desfavorable interacción entre las características del trabajador y las condiciones del trabajo que conduce a perturbaciones psicológicas y comportamientos malsanos, y finalmente a la enfermedad”. Así el estrés laboral surge cuando las demandas y exigencias del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o las necesidades del trabajador.

Al considerar las fuentes del estrés laboral, la mayoría de los autores se refieren a tres grupos principales: ambientales, organizacionales y de la tarea; pero se amplían en dos mas los grupos y se utiliza la siguiente clasificación: Ambientales o físicas, organizacionales, personales o individuales, de la tarea y relaciones interpersonales.

- **Ambientales o físicas:** Se refiere a determinadas características o condiciones del ambiente físico como ruido, débil iluminación, falta de ventilación, hacinamiento, etc.
- **Organizacionales:** En este grupo se contempla el estilo de dirección inadecuado, ambigüedad en los roles, cambios en la organización por la introducción de nuevas tecnologías, condiciones ambientales desagradables, etc.
- **Personales o individuales:** se refiere en particular a las condiciones, y a las características psicológicas de los sujetos, nivel inadecuado de preparación para la labor que realiza, las expectativas de trabajo no coincidente con la realidad, inadecuados estilos de afrontamiento, locus de control, características de personalidad (patrón A, estilo cognitivo dependiente o independiente del campo, resiliencia, etc.)

- De la tarea: aquí se contemplan aspectos como, sobrecarga de trabajo, ritmo intenso, tareas repetitivas, complejidad de las tareas, y diseño del trabajo.
- Relaciones interpersonales: comunicación pobre o de carácter conflictivo, sexismo, malas relaciones con jefes y subordinados, trato impersonal en el trabajo, falta de apoyo y de cooperación de jefes, subordinados o compañeros.

Conjuntamente con el análisis de las fuentes de estrés laboral, debemos considerar el papel de los estresores. Los estresores laborales según Aguayo y Lama, (2004), pueden ser considerados como: “un conjunto de situaciones físicas o psicológicas de carácter estimular que se dan en el trabajo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para la persona. Son por lo tanto, elementos recurrentes de carácter estimular (sensorial o intrapsíquico) ante las cuales las personas suelen experimentar estrés y consecuencias negativas. Sobre la base de esta definición, cualquier aspecto del funcionamiento organizacional relacionado con resultados conductuales negativos o indeseables se correspondería con un estresor.

La capacidad del estresor laboral para provocar la respuesta de estrés depende de:

- La evaluación que el sujeto hace de la situación.
- Vulnerabilidad al mismo y las características individuales del sujeto.
- Las estrategias de afrontamientos utilizadas (individuales, grupales, organizacionales) y su nivel de adecuación a la situación en cuestión.

5.3 Factores Estresantes.

Los factores estresantes se definen como aquellas situaciones en las que el organismo del trabajador se siente vulnerado debido a las presiones y cargas excesivas de trabajo en su contexto laboral. Según Fernández Seara los factores estresantes pueden ser: **Trabajo en sí mismo** que se refiere a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar en su lugar de trabajo. **Contexto laboral** que se refiere a las condiciones ambientales de trabajo. Y por ultimo esta la **Relación del sujeto con el trabajo** que se refiere Problemática de uno mismo con el trabajo (*Fernández, 2001*).

El estrés es algo que resulta imposible evitar, incluso las personas incrementan con frecuencia su propio estrés de modo innecesario. La diferencia entre las exigencias que las personas se plantean a sí mismas o perciben de los otros, así como los recursos disponibles para satisfacer esas demandas, puede constituir una amenaza o fuente de estrés. (*Bimbela J.L, 2000*)

5.3.1 Factores estresantes de la institución.

- Conflictos interpersonales
- Conflictos con la Administración.
- Sobrecarga de trabajo y presiones para realizarlo.
- Sobrecarga emocional.

- La excesiva o escasa promoción.
- La falta de seguridad laboral.
- Falta de tiempo, espacio, material y personal.
- Técnicas de cuidados inapropiados o inadecuados.

5.3.2 Factores estresantes en el propio profesional.

- Idealismo, perfeccionismo, inseguridad.
- Falta de separación entre el trabajo y la vida privada. Problemas familiares o sentimentales pueden “contaminar” el trabajo y viceversa.
- Sentimientos de impotencia, soledad y empatía con los enfermos, y el hecho de que incluso unos buenos cuidados no nos aseguran una muerte digna.
- Vivir el trabajo exclusivamente como una vocación, con una idea poco realista de lo que representa verdaderamente.
- Falta de información sobre el cometido que se ha de realizar y de cómo se hace.
- Sentirse excesivamente responsable de la recuperación de los pacientes, ya que estos profesionales resultan ser sujetos más vulnerables al desarrollo de algún tipo de sintomatología, precisamente porque hacen recaer sobre sí el peso de los resultados de la enfermedad de sus pacientes.

5.3.3. Manejo del estrés laboral. El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a traves de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo. El criterio general para pretender curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento de las relaciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas sumamente simplistas, limitado o poco racional. Así, el tratamiento contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales. (Isaza, 2005)

La prevención y atención del estrés laboral constituye un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales. Los médicos de salud en el trabajo y profesionales a fines, deben vigilar a sus pacientes y cuando sea posible a toda la organización con objeto de manejar el estrés en forma afectiva, aunque la participación del equipo de salud para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es mas fácil, pues los gerentes y empleadores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el Lugar de trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores.

El médico debe buscar anticipar la situación y aplicar medidas profilácticas efectivas, la prevención primaria es un objetivo primordial, las acciones eficaces han demostrado éxito económico en las empresas, al mejorar el estado de ánimo y el bienestar de los trabajadores disminuyendo las enfermedades, remitiendo el ausentismo, elevando la productividad y mejorando sustancialmente el desempeño y la calidad del trabajo.

- **Atención Individual del Problema.** Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la Salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema. Se emplea la distribución de trípticos, carteles, conferencias, videos, etc. La idea principal consiste en tratar de identificar los agentes Causales del estrés y lograr hacerlos conscientes al trabajador, mostrar a este las posibilidades de solución de la situación, o el manejo inteligente del estrés para poder actuar en consecuencia y contrarrestarlo.

Es importante, mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria. Además, son de gran utilidad las denominadas técnicas de atención que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. Consisten en ejercicios de relajación, autoentrenamiento, bioretroestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación y aún yoga.

En forma complementaria, se enseña el uso de estrategias para la administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo de la capacidad de planeación, técnicas de negociación; así como ejercitar habilidades para la toma de decisiones, solución de conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas (Isaza, 2005)

- **Medidas Organizacionales.** En el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensionales dentro de la empresa u organización. Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal.

Es importante considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral en los centros de trabajo, pues tienen particular relevancia para los trabajadores al representar la preocupación real y el esfuerzo patente de la empresa por mejorar el bienestar de sus empleados. Las medidas de cambio de la organización persiguen la reestructuración de los procesos tareas, que permita desarrollar las capacidades del trabajador, mejorando su responsabilidad y formas de comunicación por medio de programas de asistencia para los trabajadores circuitos de calidad, grupos de asesoría, soporte, participación activa, trabajo de equipo solidaridad laboral, desarrollo profesional, promoción de su creatividad y procesos de mejora continua. El cambio se debe propiciar por medio de una incorporación gradual de los trabajadores a la organización a través de diferentes estrategias como desarrollo organizacional adecuación de los estilos de liderazgo. Redistribución del poder y la autoridad, participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando ambiente de trabajo, creando un clima laboral favorable a la empresa y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores.

5.3.4. Consecuencias del estrés laboral. Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un procesos de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiología, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento- Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades. Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías como son:

- Por los cambios de hábitos relacionados con la salud.
- Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune).
- Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud. (www.vem.es/indo/seas/estresnorma.lab/index.htm).

En primer lugar, el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc. Aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso se reducen las conductas saludables como hace ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud, por supuesto, pueden desarrollar una serie de adicciones, en consecuencias muy negativas para el individuo en las

principales áreas de su vida como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc.

Los siguientes resultados obtenidos por las investigaciones son pertinentes al tema, las realizadas por Calo Vindel y Miguel Tobal (1994), reflejan la realidad de las consecuencias del estrés laboral.

- En algunas profesiones altamente estresantes, hay tasas más altas de tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones.
- Esto también es cierto en trabajadores desempleados, frente a los que tienen trabajo.
- Las personas con obesidad presentan niveles de ansiedad más altos que las personas que no presentan obesidad.
- Los trastornos de alimentación (anorexia y bulimia) también están muy ligados con ansiedad.
- Muchas personas con fobia social tienen problemas con el alcohol. A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud, como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés.

Los programas de intervención para la reducción del peso, o los Programas de intervención en adicciones, o el tratamiento de los Trastornos de alimentación, etc., deben incluir técnicas de reducción de ansiedad y manejo de estrés, pues así se hace mejorar su eficacia.

En segundo lugar el estrés, puede producir una alta activación fisiológica mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicósomáticas. Tales como dolores de cabeza, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. (*Labrador y Crespo, 1993*); a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades como el cáncer (*Cano, y Tobal, 1994*). Confirman los siguientes resultados:

- Los pacientes hipertensos presentan niveles de ansiedad e ira más altos que las personas con presión arterial normal.
- Las personas que sufren arritmias, cefaleas, asma. Trastornos de piel, disfunciones sexuales, trastornos digestivos, contracturas musculares, etc. Por la general presentan altos niveles de ansiedad.
- Los estudiantes en época de exámenes (su principal periodo de estrés) son más vulnerables a la gripe o a enfermedades infecciosas de tipo pulmonar. Siendo mas vulnerables las personas con alta ansiedad a los exámenes.

Los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran las sintonías físicos de estas enfermedades (reducción de la presión arterial disminución de la taquicardia en las arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas, etc.)

En tercer lugar, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación

fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por si son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas; temor a un ataque al corazón, etc. Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire (cuando realmente está hiperventilado), o que morirá de un ataque al Corazón o que se mareara y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema, etc. (*Peurifoy, Cano Vindel. 2002*).

Estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones (de dos a tres veces más frecuentes), pero por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado en un cierto Tiempo. Entre un 1,5% y un 35% de la población sufre trastornos de pánico con o sin agorafobia. La edad de aparición se encuentra entre los 17 y los 35 años. Justo en su edad más productiva.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios etc.). Un deterioro del rendimiento en el contexto académico o laboral (*Vindel y Miguel Tobal 2005*), etc. Así por ejemplo, los estudiantes con alta ansiedad de evaluación presentan una

disminución del rendimiento mientras que los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad a los exámenes no sólo reducen ésta, sino que mejoran el rendimiento académico, aumentando la nota media.

El estudio de como el estrés provoca interferencia sobre los llamados procesos cognoscitivo superiores y sobre el rendimiento se ha llevado a cabo fundamentalmente desde una perspectiva cognoscitivo-emocional y, sin duda, la emoción con la que más se ha trabajado a la hora de estudiar esa influencia negativa sobre los procesos cognoscitivo ha sido la ansiedad.

Otros aportes acerca del estrés laboral indican que produce discapacidad psicológica y fisiológica manifiesta; sin embargo, también puede tener manifestaciones mas sutiles que afectan el bienestar personal y los resultados de importancia para la organización, como sería la productividad. (*Ladou, 2005*).

Aunque se ha estudiado mucho de los factores en el lugar de trabajo que producen estrés, sigue siendo deficiente La capacidad para predecir una repuesta estresante en un individuo determinado. En la mayoría de las situaciones, el estrés tiene causas múltiples. La respuesta al estrés debe verse como una interacción entre factores exacerbantes y modificadores.

5.3.5. Modelos del estrés laboral. Se han hecho varios intentos buenos que reflejan puntos de vista diferentes acerca de la génesis del estrés laboral, básicamente se presentaron tres enfoques distintos. Los modelos difieren con respecto al grado de perfección y las variables explicativas principales; estos modelos deben verse como complementarios y estos son:

- **Modelo del ajuste de la persona al ambiente:** Este modelo cuyo autor es Karasek, (2003), hace la distinción entre las evaluaciones objetivas y subjetivas del individuo y su ambiente, sostiene que el estrés se produce por el ajuste subjetivo entre la persona y su ambiente, que termina por quedar mediado por las percepciones que tiene el individuo de sí mismo y de su medio.

- **Modelo del control de decisiones laborales:** Planteado por el mismo autor, sostiene que el estrés aparece por un desequilibrio entre las demandas sobre el trabajador y su capacidad para modificar dichas demandas. Este modelo se centra en la respuesta de adaptación del individuo a un estímulo en potencia estresante.

- **Modelo del desequilibrio entre esfuerzo y recompensa:** Creado por Siegrist (2001), este enfoque pone énfasis en la recompensas del trabajo (dinero, estima, seguridad, y desarrollo de oportunidades), más que en el control sobre el trabajo, este modelo postula que el estrés surge por un desequilibrio entre los esfuerzos realizados y las recompensas recibidas en el trabajo.

5.3.6 *Ámbito laboral.* Determina la exposición del empleado a ciertos estresores que, según como sean vividos, resueltos y afrontados, determinan la respuesta individual del estrés, bien sea adaptativa (aprendizaje y satisfacción) o desadaptativas (Desgaste e insatisfacción). Se han descritos varias características que influyen en la salud del trabajador, como son el tamaño de la empresa, el nivel jerárquico que ocupan, la responsabilidad que tienen, la estabilidad en el empleo, la disfunciones del rol (sobrecarga, ambigüedad, conflictos) y la falta de participación en la toma de decisiones y en el control organizativo.

El estrés laboral resulta del desequilibrio manteniendo entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador. Desde la perspectiva científica actual, puede asegurarse que mas importante que la demanda ocupacional (agentes estresantes), son los recursos que se destinan a un afrontamiento eficaz del estrés, tanto a nivel individual como institucional: un afrontamiento eficiente de la demanda facilita el aprendizaje (mayor comprensión y desarrollo de nuevos recursos adaptativos), la capacidad de predicción y de control, la satisfacción laboral, procurando una mayor auto eficiencia o maestría profesional. Un afrontamiento desadaptativo suele estar orientado a la evitación o escape de la demandas, y origina ansiedad patológica, desgaste personal y un mayor riesgo de alteraciones psicosomáticas como la depresión. (*Mingóte, y Pérez, 2002*)

5.3.7. *Síntomas de estrés en el trabajo.* Estudios concernientes al estrés en el trabajo han encontrado los siguientes síntomas. Particularmente para diagnosticar este fenómeno, y estos son: (*Raber, Merrill, Dyck, 2000*).

- Cuando los sucesos se encaran con cinismo y negatividad.

- Cuando el impulso por lograr la perfección le empuja ha uno mas allá de lo que es posible en forma realista.
- Cuando los conflictos con el cónyuge y la familia parecen aumentar sin razones claras.
- Cuando el alcohol y otras drogas se vuelven un escape de las presiones del trabajo.
- Cuando hay la tendencia de acosar y/o buscar perfección en aquellos a quienes uno supervisa.
- Cuando hay poco tiempo planeado para cosas ajenas al trabajo.
- Cuando parece imposible relajarse o disfrutar de actividades de ocio porque la mente está constantemente en el trabajo.
- Cuando uno se siente mal en situaciones sociales que no están relacionadas con el trabajo.

5.3.8. El impacto global del estrés laboral. Trabajar en el siglo XXI es un reto bastante alto que lo exige todo en el acto. En un mundo crecientemente tecnificado donde se imponen los ordenadores los móviles las agendas electrónicas de bolsillo y otros artilugios diseñados para que la vida sea más fácil. La jornada laboral se ha extendido hasta abarcar la vida personal, y parece que cuanto más productivos somos, mas aumenta el trabajo. Ya no se puede dejar la actividad laboral en el lugar de trabajo. Los clientes, los jefes y los compañeros pueden ponerse en contacto en donde se encuentren, en casa o incluso, en mitad de la noche. La línea divisoria entre el trabajo y la vida personal ya no existe.

Los despidos y las regulaciones de empleo galopantes obligan a los empleados que conservan el puesto a realizar el trabajo de los que se han ido. Organizaciones de todo tipo se ven empujadas a hacer más con menos personal. La globalización ha añadido presión al adelgazamiento de las plantillas. Es posible que los puestos que se perdieron en la última recesión nunca se recuperen porque las tareas de fabricación y mantenimiento se externalizan y se cubren con trabajadores en el extranjero. La suma de todos estos cambios a las exigentes presiones de familias en que ambos cónyuges trabajan, a los costes cada vez mayores de la atención sanitaria, al miedo al terrorismo y a los problemas mundiales han llevado a muchas personas al límite de sus fuerzas.

Están llenas de miedo agotamiento y rabia. Cada vez es mayor el número de individuos que necesitan ayudas psicológicas y algunos estallan de forma violenta. El estrés en el trabajo afecta a todos. No importa la clase de trabajo que se haga ni la extracción social. Ricos o pobres, jóvenes o viejos, hombres o mujeres, nadie es inmune a él. El estrés entrabado repercute enormemente en la salud y bienestar así como en la calidad de vida hogareña.

La organización mundial de la salud dice que el estrés es una epidemia mundial. Un informe de naciones unida clasifica al estrés como la enfermedad del siglo XXI. El American Institute of Stress afirma que las enfermedades relacionadas con el estrés le cuestan a la economía estadounidense más de cien mil millones al año. Así mismo los altos niveles de estrés que se generan el trabajo no se quedan allí. Se llevan a casa donde tienen una consecuencia negativa en la vida familiar.

- **Condiciones físicas:** Las condiciones materiales del lugar de trabajo tienen una enorme influencia en los niveles de estrés. La temperatura, la luz, el ruido, la calidad del aire, la aglomeración, el aislamiento, la seguridad y la calidad ergonómica influyen, todos, en la manera en que alguien hace frente a su jornada laboral. Trabajar en un cubículo diminuto e impersonal, sentado en una silla incómoda, solo aumenta el estrés del trabajo. Estar expuesto a un ambiente difícil, día tras día, se hace sentir de forma traumática en la energía, motivación y salud de una persona.

- **Diseño del puesto.** Si parece que se está trabajando más que nunca, es porque así es muchos de los empleados despedidos no han sido sustituidos. Sin embargo, en la mayoría de los casos las funciones de un puesto de trabajo no están pensadas para absorber las de otro puesto al completo. Una carga de trabajo u una exigencia abrumadora caen sobre los trabajadores que siguen en la empresa, y muchos no pueden aguantarlo. La mayoría de puestos no están diseñados pensando en el nivel de estrés de los empleados. Las expectativas son demasiado grandes y poco realistas. Con demasiada responsabilidad depositada en una única persona. La descripción del puesto incluye demasiadas tareas y responsabilidades, con la amenaza adicional de que esa descripción puede alterarse en cualquier momento para incorporar labores adicionales. Las exigencias son abrumadoras. Se espera que las personas trabajen muchas horas, sin descanso o con descanso escaso, realizando tareas repetitivas. Con frecuencia, no tienen autonomía para hacer esas tareas de la manera que ellas prefieran. A menudo, carecen de la formación esencial para hacer bien el trabajo. A la larga los empleados empiezan a sentirse insatisfechos en su puesto.

- **Cometidos laborales.** Cuando un puesto no está diseñado adecuadamente o se le añaden demasiadas responsabilidades nuevas el cometido de los empleados se vuelven

desconcertantes. No se detallan cual es sus cometido completo El empleado no está seguro de cuales son todas sus responsabilidades. Se produce un conflicto entre lo que él cree que se espera de él y lo que su jefe espera en realidad. Puede que también haya un conflicto o una duplicación del cometido de otras personas, lo cual provoca choques entre compañeros. Cuando los empleados no están seguros de cuáles son las prioridades de su cometido, o hacen lo que creen que es mejor o trabajan en estado de contusión. Sometidos a una presión constante, temen estar realizando la tares equivocadas o haciendo mal la correcta el tiempo y la energía se despilfarran creando una fatiga y una frustración.

- **Tecnología.** Ordenadores, buscaperonas, fax, e Internet han aumentado la rapidez y productividad del personal pero se espera de ese personal que sea más eficaz y productivo. Pero unidos a las nuevas tecnologías, hay nuevos factores de estrés a veces, la formación es inadecuada. A veces, la tecnología adolece del mismo fallo. Cuando la tecnología no funciona como es debido o los aparatos se averían, muchos empleados no pueden hacer su trabajo, y sienten que el estrés empieza a asomar su fea cabeza.

- **Dirección toxica.** El estilo de dirección es uno de los factores que más contribuyen al estrés en el trabajo. El viejo jefe autocrático, un dinosaurio del pasado, que exige cada vez más, sin cesar, a sus empleados, solo sirve para crear estrés, burnout y movimiento de personal. La mayoría de estudios señalan que razón numero uno para cambiar de empleo es el estilo de dirección del jefe inmediato. Un indicio claro de esto es el estrés que un jefe toxico crea sin ninguna necesidad. Los empleos buscan un líder que se preocupe por ellos. Buscan a alguien que les pida su opinión y la respeten, que mantengan en todas las direcciones los canales de comunicación, que proporcionen un feedback de calidad, que reconozcan su valía y les permitan sentirse valorados.

- ***Presiones de tiempo.*** Constantemente los trabajadores se enfrentan a fechas límites para tareas, informes y proyectos. Hay demasiado trabajo y poco tiempo para realizarlo. El esfuerzo por cumplir plazos pocos razonables es una continua carrera contra el tiempo. Algunas personas no consiguen realizar las tareas importantes, porque están demasiado ocupados realizando lo que es urgente y apagando fuegos. Y su jefe le reprende por no hacer el trabajo. Como resultado, viven de crisis en crisis. Esto perjudica su capacidad para pensar con claridad y tomar las decisiones acertadas, así pues, cometen errores y se vuelven propensas a los accidentes. Algunas personas acaban siendo como ollas a presión, listas para explotar en cualquier momento. Símbolos de este tiempo son los términos desk rage (furor del escritorio) y phone rage (furor del teléfono). Al acabar el día, muchos trabajadores son una ruina física y mental. Entre los síntomas provocados por trabajar bajo la presión del tiempo están los siguientes: estomago y músculos del cuello tensos, indigestión, taquicardia, nerviosismo, debilidad, ansiedad, cólera, hostilidad, insomnio, dolores de cabeza y agotamiento.

- ***Miedo a perder el puesto de trabajo.*** Los constantes cambios sistémicos que sufre el mundo del trabajo han creado un estrés y una inseguridad permanentes para muchos. Las funciones. Adquisiciones, reducciones de plantilla y la externalización someten a los trabajadores a unas exigencias casi inimaginables. Con la desaparición de tantos puestos de trabajo durante los últimos años, el miedo a perder el puesto propio es un factor de estrés importante que afecta hoy a los trabajadores.

- ***Una escalera sin peldaños.*** Los que están seguros en su puesto suelen preocuparse de que no haya oportunidades para la formación y el desarrollo. No tienen una escalera o camino profesional. No hay oportunidades para ascender. Cuando su trabajo se convierte en

un callejón sin salida, se sienten insatisfechos porque no pueden satisfacer sus aspiraciones. La calidad de su trabajo empeora y se sienten frustrados y llenos de estrés. A veces se alejan de sus compañeros. Al final empiezan a buscar otro trabajo que satisfaga sus sueños y ambiciones.

5.3.9. La personalidad y el estrés laboral. Los problemas ocasionados por el estrés dependen en forma importante del tipo de persona de que se trate. La personalidad influye sobre la forma en que con probabilidad las personas percibirán las situaciones y los agentes estresantes y en la manera en que reaccionarán a estos agentes estresantes del ambiente. (Guizar, 2004).

Muchas dimensiones o características de la personalidad se relacionan con el estrés, entre ellas la autoestima y la localización del control. Una característica de la personalidad es capaz de afectar la probabilidad de que alguien perciba una situación o un acontecimiento como estresante. Por ejemplo, es más probable que una persona con baja autoestima experimente estrés en situaciones de trabajo exigentes que una persona con alta autoestima. Quizá la razón consista en que las personas con alta autoestima suelen tener más confianza en su capacidad para cumplir con las exigencias del trabajo. Los empleados con alta localización interna del control quizá lleven a cabo una acción más efectiva, con más rapidez, frente a una repentina emergencia (un agente estresante) que los empleados con alta localización externa del control. Tal vez las personas con alta localización interna del control crean que pueden atenuar la situación estresante

- **Personalidades de tipo A y B:** Las personas con personalidad de tipo A participan en una lucha sin fin por lograr más y más en menos y menos tiempo, Entre las características de este tipo de personalidad se incluyen:

- Sentido crónico de premura con relación al tiempo;
- Orientación muy competitiva, casi hostil;
- Aversión hacia la ociosidad
- Impaciencia hacia las barreras para el logro de tareas.

Dos investigadores médicos fueron los primeros en identificar la personalidad de tipo A cuando observaban un patrón repetitivo de la personalidad en los pacientes que sufrían de enfermedades prematuras del corazón. Además de las características mencionadas, las personas de tipo A extremo con frecuencia hablan con rapidez, se preocupan por ellas mismas y están descontentas con la vida.

Las pruebas vinculan el comportamiento tipo A con la vulnerabilidad a los ataques al corazón. Durante años, la creencia habitual entre los investigadores médicos era que existían de dos a tres veces más probabilidades de que las personas del tipo A presentaran enfermedades del corazón que las personas del tipo B. Se considera que la personalidad de tipo B es lo opuesto al tipo A. Las personas de tipo B tienden a ser más tranquilas y relajadas, menos preocupadas por las presiones de tiempo y es menos probable que reaccionen en forma muy hostil o agresiva. Sin embargo, investigaciones recientes indican que la descripción de la personalidad tipo A es muy amplia para predecir con exactitud enfermedades coronarias del corazón. Señala que sólo ciertos aspectos de la personalidad de tipo A en particular la ira, la

hostilidad y la agresión están muy relacionados con las reacciones al estrés y las enfermedades del corazón.

- **La personalidad Resistente.** Ha surgido mucho interés por identificar aspectos de la personalidad capaces de suavizar o proteger a los individuos, en particular de las consecuencias negativas para la salud del estrés. Un grupo de características de la personalidad que al parecer contrarrestan los efectos del estrés se conocen como personalidad resistente. Como tipo, la resistencia se define como "un grupo de características que incluyen la sensación de compromiso, respuesta a cada dificultad como si representara un reto, una oportunidad y una percepción de que se tiene control sobre la vida propia". La resistencia incluye:

- Sensación de participación positiva con los demás en situaciones sociales;
- Tendencia a atribuir el comportamiento propio a causas internas
- Tendencia a percibir o recibir los cambios importantes de la vida con interés, curiosidad y optimismo.

Un alto grado de resistencia reduce los efectos negativos de los acontecimientos estresantes. La resistencia parece reducir el estrés al modificar la forma en que las personas perciben los agentes estresantes. El concepto de la personalidad resistente ofrece un análisis útil del papel que desempeñan las diferencias individuales en las reacciones frente a los agentes estresantes del ambiente. La persona que tiene un alto nivel de resistencia percibe pocos sucesos como estresantes; una persona con un bajo nivel de resistencia considera estresantes muchos sucesos. Una persona con un alto nivel de resistencia no se abruma con

situaciones desafiantes o difíciles. Por el contrario, cuando se enfrenta a un agente estresante, la persona con alta resistencia la enfrenta o responde en forma constructiva al intentar encontrar una solución para controlar o influir sobre los sucesos. Esta respuesta de comportamiento por lo común reduce las reacciones frente al estrés, disminuye la presión arterial y reduce la probabilidad de enfermedad.

5.3.10 Administración del estrés laboral. Los programas organizacionales e individuales para ayudar a los gerentes y empleados a enfrentar el estrés se han vuelto cada vez más populares, conforme se sabe más de las impresionantes consecuencias del estrés. Existen métodos para que los individuos y las organizaciones administren el estrés y reduzcan los efectos dañinos. La administración del estrés se refiere a cualquier programa que reduzca el estrés gracias a que ayuda a que las personas comprendan la respuesta debida a este fenómeno, reconozcan los agentes causantes y usen técnicas para hacerles frente con objeto de reducir al mínimo las repercusiones negativas. (*Spector, 2002*)

5.3.11. Métodos Individuales. La administración del estrés por parte de los individuos incluye actividades y comportamientos creados para eliminar o controlar las fuentes de estrés y hacer que la persona resista más el estrés, o esté en más capacitada para enfrentarlo. El primer paso en la administración individual del estrés incluye reconocer los agentes estresantes que afectan la vida de la persona. Después el individuo necesita decidir qué hacer con ellos. Entre las sugerencias prácticas para la administración individual del estrés se incluyen las siguientes:

- Planear por anticipado y practicar adecuadamente la administración del tiempo.

- Hacer suficiente ejercicio, comer una dieta balanceada, tener el descanso adecuado y, por lo general, cuidarse uno mismo.
- Desarrollar una filosofía sólida de la vida y mantener una actitud positiva.
- Concentrarse en el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Deseo siempre tiempo para divertirse.
- Aprender una técnica de relajación.

Una de las ventajas de las técnicas de relajación es que pueden usarse durante el día de trabajo para hacer frente a las exigencias del empleo. Por ejemplo, un enfoque común del aprendizaje de una "respuesta de relajación" cuando se siente estrés es a) elegir una posición cómoda, b) cerrar los ojos, c) relajar los músculos, d) estar consciente de la respiración, e) mantener una actitud pasiva cuando surjan pensamientos y f) continuar por un periodo establecido (por ejemplo, 20 minutos).

La administración del estrés por parte de las organizaciones se diseña para reducir los efectos dañinos de éste en tres formas:

- Identificar y luego modificar o eliminar los agentes estresantes en el trabajo.
- Ayudar a los empleados a modificar sus percepciones y comprender el estrés en el trabajo.
- Ayudar a los empleados a enfrentar en forma más efectiva las consecuencias del estrés.

Con frecuencia los programas de administración del estrés dirigidos a eliminar o modificar los agentes estresantes en el trabajo incluyen:

- Mejora en el ambiente de trabajo físico.
- Rediseño del trabajo para eliminar los agentes estresantes.
- Cambios en las cargas de trabajo y las fechas límite.
- Reorganización estructural.
- Cambios en los programas de trabajo, horarios más flexibles y años sabáticos.

Los programas que fomentan la claridad y el análisis de las funciones resultan útiles en particular para eliminar o reducir la ambigüedad y el conflicto dos fuentes importantes de estrés. Para el diagnóstico de los agentes estresantes en el lugar de trabajo, los gerentes estarán sobre todo al tanto de la gran cantidad de investigaciones que señalan que la incertidumbre y la falta de control percibida aumentan el estrés. Los programas de administración del estrés dirigidos a las percepciones y las experiencias del estrés y los resultados del mismo incluyen:

- Creación de equipos.
- Modificación del comportamiento.
- Seminarios sobre administración del tiempo.
- Seminarios sobre el desgaste del trabajo que ayuden a los empleados a comprender su naturaleza y síntomas.
- Capacitación en técnicas de relajación y Programas para conseguir buenas condiciones físicas o bienestar.

5.4. Psicodinamica del trabajo.

En los años cincuentas hubo esfuerzos para constituir una clínica de las enfermedades mentales del trabajo. Se lograron identificar las incidencias psicopatológicas de la condición de empleada doméstica (*Le guillant, 1985*), y se describieron de manera muy convincente "las neurosis de las telefonistas y de las mecanógrafas" (*flegoin, 1957*).

La psiquiatría tiene un papel importante no solo en la asistencia de los casos clínicos individuales sino también en la investigación y prevención del estrés ocupacional crónico del personal de salud, fenómeno que en los estados unidos se denominó *barrí- oat* (*Freudenberger, 1974*) o Síndrome de desgaste psicológico en los profesionales que prestan servicios humanos y que se asocia a mayores tasas de divorcio, suicidio, cambio de trabajo, abuso de alcohol y drogas, así como menores expectativas de vida (*Schneider, 1987*), y con importantes repercusiones a nivel institucional y descenso de la eficacia asistencial (peor cumplimiento de las prescripciones terapéuticas por los mismos)

El trabajo médico reúne, también, varias características ocupacionales que se asocia con mayores niveles de satisfacción ocupacional, bienestar psicológico y calidad de vida tales como: alta autonomía, responsabilidad, competencia de decisión y estatuto supervisor (capacidad de control que se asocia con menor ansiedad, (*Kohn, 1969*), y menor depresión (*Karasek, 1979*), variedad y significación de la tarea, falta de rutina y reto (complejidad ocupacional).

Los estresores subjetivos más importantes a tener en cuenta son los siguientes:

- Imagen profesional

- Responsabilidad personal y controlada de la actividad.
- Participación en la toma de decisiones y calidad de las relaciones interpersonales.

5.4.1. El trabajo. La tensión laboral afecta negativamente la salud con un costo que no se ha evaluado en cifras económicas. Este tipo de tensión, que llamamos estrés, no es reconocida como enfermedad profesional. Los médicos laborales y psiquiatras han advertido un aumento de trastornos psicósomáticos; consumo de alcohol o psicotrópicos directamente relacionados con la fuerte presión del trabajo.

El estrés laboral muestra una clara relación con la producción. El estrés no se refiere a un único evento o reacción, si no a un proceso que comienza con un evento estresante o una serie de eventos que termina con una reacción frente ha dicho evento.

Hay diversas teorías vinculadas a las causas de estrés. En el modelo creado por Alan Maclean, hay tres círculos cambiantes para conceptualizar la relación de un individuo con estrés. Cuando los círculos se superponen ocurren reacciones desfavorables. Estos círculos continuamente están en movimiento cambiando de tamaño y distancia uno de otros.

- Vulnerabilidad individual: incluye personalidad, etapas de la vida y cambios recientes.
- El contexto: en el cual el individuo hace frente al estresor. El contexto esta integrado por factores externos de su vida personal incluyendo lo económico, la familia, los amigos, el ambiente laboral.

- El tercer círculo está representado por el estresor que causa el efecto adverso. Cada ocupación tiene estresores únicos, por **ejemplo**: ruido, exceso de trabajo, peligro físico, alta responsabilidad y conflictos interpersonales.

5.5. El síndrome de estar quemado "burnoüt"

Es un proceso de deterioro de las emociones que acarrea el deterioro de los niveles de energía. El sentirse cansado de manera habitual y la resistencia a las enfermedades se reducen. Se pierde el entusiasmo y desarrollan una actitud negativa hacia el trabajo y hacia quienes los rodean. A veces, no conversan con nadie, salvo cuando es estrictamente necesario. Los trabajadores quemados desarrollan un sentimiento debilitador de cinismo, pesimismo y desesperanza. Su objetivo es solo llegar al final del día. Muchos piensan que ya no aportan nada ni logran nada en el trabajo. Disminuyen su entrega a la realización de la tarea que tienen encomendada. Conforme se distancian de su entorno laboral, su productividad disminuye, y aumenta el absentismo y los retrasos. Se toman descansos más largos, pasan más tiempo en las máquinas expendedoras de café y dejan su trabajo para más tarde.

Aunque no es un fenómeno nuevo, el burnout laboral, o síndrome de quemarse por el trabajo, se ha convertido en una consecuencia del estrés laboral. El burnout es un proceso psicológico, provocado por un estrés laboral sin tregua, que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y la impresión de rendir menos. (Matteson e Ivancevich, 1987). El burnout laboral está acompañado de una sensación de fatiga mental y física, sea antes, durante o después de la jornada de trabajo.

Muy frecuentemente, afecta a personas que trabajan muchas horas, en tareas muy estresantes, a las cuales se entregan de una manera muy especial. (Rosas, 2006.)

5.5.1. Sobrecarga emocional en el trabajo con desgaste e insatisfacción. En los últimos años se ha popularizado la expresión *está quemado*, concepto que es menester a pesar, ya que al utilizarse con gran frecuencia su significado se ha desdibujado y se emplea de forma imprecisa. El primer antecedente histórico fue elaborado en 1953 por Schwartz y Hill entre las enfermeras de un hospital psiquiátrico inglés, haciendo referencia a una baja de moral de las mismas en su trabajo, las enfermeras comenzaron a ser menos efectivas con los pacientes, la hostilidad hacia ellos era insoportable, también los percibían como personas irritantes, su agresividad empezó a hacer efectos, y las notas de la jefa sobre sus ineficacias eran cada vez más frecuentes.

Fue descrito inicialmente por Freudenberg en 1974 de un modo más científico y riguroso. Él trabajaba en una clínica para toxicómanos en New York, observando que al año de trabajar allí la mayoría de los voluntarios sufría una pérdida de energía, cansancio físico y psicológico, con síntomas de ansiedad y depresión, a lo que se fue añadiendo poco a poco desmotivación por llevar a efectos en su trabajo y una agresividad gradual con los pacientes. Poco más tarde la psicóloga Cristina Maslach estudió las respuestas emocionales de los profesionales de ayuda que tras un periodo de trabajo presentaban una sobrecarga emocional o síndrome del burnout; es decir, estar quemado ante las dificultades, los sin sabores y problemas. Esta autora lo sistematizó así: “síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”. Lo cual significa lo siguiente:

- Agotamiento emocional: cansancio físico y psicológico.
- Deshumanización: la cual se acompaña de despersonalización, insensibilidad en el trato, actitudes negativas y cinismo.
- Falta de realización personal: con tendencias a valorar el propio trabajo en forma negativa, pérdida gradual del gusto por sus tareas. Baja autoestima
- Síntomas físicos de estrés: agotamiento, cansancio, nerviosismo, taquicardia, malestares generalizados.

5.5.2. Del desgaste profesional a la fatiga crónica. El cansancio es un síntoma muy frecuente. No solo en el ámbito de la medicina, si no que en el lenguaje diario es ampliamente manejado. Aproximadamente algo más del 20% de la población de la asistencia médica se queja de ello (*David, Pelosi, 1990*) generalmente tiene un carácter pasajero, transitorio, ocasionado por días, semanas o una temporada de mayor trabajo o una actividad acompañada de estrés. Son circunstancias especiales de la vida. Sin embargo, un grupo minoritario se queda anclado y padece una fatiga persistente, que se va instalando, sin que se acompañe de anemia o hipotiroidismo o ninguna infección o cuadro clínico somático que lo explique.

El síndrome de fatiga crónica es una afección caracterizada por un cansancio profundo de una duración no inferior a seis meses, cuyas pruebas de exploración física o de laboratorio no aportan nada que lo justifiquen. Estas personas se ven muy limitadas en su actividad, lo que da lugar a bajas laborales y graves repercusiones personales y familiares. El síntoma más importante es una mezcla de cansancio, debilidad, impotencia, aplanamiento y flojedad que lleva a un estado de postración y desfallecimiento que se vive como abrumador, produce un

gran desaliento y se va haciendo crónico. A esto se añade alteraciones en el sueño, trastornos cognitivos.

El desgaste profesional que aterriza en el síndrome de estar quemado sucede cuando esa persona esta sobrepasada y su capacidad positiva de adaptación ya no funciona. Hay aquí impotencia, una cierta imposibilidad para luchar de forma racional y que eso se acompañe de buenos resultados. Fallan las estrategias de afrontamiento y va a haber una afectación física y mental que se acompaña de manifestaciones psicósomáticas. El burnout significa un gran deterioro profesional, que se acompaña del absentismo laboral, rotaciones de trabajo frecuentes, ansiedad, miedos diversos, depresión e incluso el deseo de abandonar ese puesto de trabajo.

Hay varias etapas para el comienzo y posterior desarrollo de este problema. Todo se inicia con un cansancio psicológico en el que se mezclan una pérdida de energías que después se desplaza hacia una despersonalización: respuestas frías, distantes, guacales, monosilábicas, sin alma, con trato distante hacia los clientes, los enfermeros o la gente con la que tiene que contactar. De aquí se pasa a la falta de realización personal: el trabajo se vuelve pesado, poco grato, se va haciendo de mala gana y se tiene la vivencia de que no sirve para algo positivo, con una percepción de uno mismo cada vez peor.

5.5.3. Diferencia del burnout con otros padecimientos psiquiátricos. Hay similitudes y diferencia con otros cuadros clínicos habituales en la práctica de la psiquiatría que conviene deslindar.

Agotamiento: en el cansancio por un trabajo fuerte, denso, estresante, esa persona está contenta con lo que hace, le gusta, disfruta de esa tarea le gustaría que el ritmo vertiginoso de esa actividad fuera más suave, con espacios de tiempo libre. Aquí se trata de un cansancio posterior al trabajo gustoso que se hace. En el síndrome de estar quemado hay un sentido del fracaso y un disgusto por la actividad que se lleva adelante.

Insatisfacción por el trabajo: aquí pueden ser muchas Las variables. Hacer un trabajo que a uno no le gusta o no le va bien cuando el ambiente no es bueno o tiene un nivel bastante inferior en relación con los estudios alcanzados. Aquí no se está quemado, hundido, indiferente, sino que uno percibe que debe mejorar su status profesional y que lo que se está haciendo es un puente para ir s mas, El burnout es bastante más que eso.

Trabajo impersonal y con escasa autorrealización: aquí se está hablando de tareas demasiado mecánicas, en donde el profesional funciona muchas veces casi como un autómatas. En el burnout hay un choque con el resto de las personas, tanto con los del mismo trabajo, como con las personas a las que sirve, con roces continuos, silencios, tensiones, etc.

5.5.4. Diferentes tipos de Burnout.

- **La enfermedad de tomas:** es considerada como una modalidad de burnout y se delimita cuando alcanza un tono masivo y tiene como síntomas inmediatos: la crisis de identidad profesional y una indiferencia crónica ante la docencia, la asistencia y la investigación.

- **Crisis existenciales:** son muy frecuentes hacia la mitad de la vida y son mirada de reojo a lo que ha sido nuestra razón de vida. En estas crisis se revisa lo que se ha ido haciendo y se contempla como positivo y negativo, dándole más cabida e importancia al primero.

- **Depresión:** la depresión es una enfermedad del estado de ánimo, que si es exógena (reactiva), quiere decir que es debida a algo, condicionada por uno o varios factores negativos que se suman y dan lugar a este bajón del ánimo patente y grave. En el burnout hay un desgaste profesional como eje central; en la depresión, la clave es la tristeza y el hundimiento psicológico. El primero afecta más al trabajo y a su contexto, mientras la segunda se refiere a un fenómeno más global.

- **Indefensión aprendida:** esta expresión fue propuesta hacia 1975 por Martín Seligman y se refería al aprendizaje de ciertos animales de experimentación cuando no podían escapar de una situación negativa y había que sufrir inevitablemente.

- **Ansiedad:** hay varias modalidades de ella, pero las dos que aquí más interesan para comparar con el burnout son la ansiedad generalizada y el estrés. En la ansiedad la vivencia tiene unos matices claros que afectan a lo físico o a lo psicológico. En el burnout hay ansiedad laboral, es decir, muy ligada a los hechos profesionales y al desgaste que de allí se desprende.

El estrés es la versión moderna de la ansiedad y consiste en un ritmo trepidante de vida sin tiempo para nada, más que para trabajar: estar permanentemente desbordado de trabajo,

por dificultad para decir que no ante las grandes demandas de tareas profesionales que se suceden como en un carrusel de hechos sucesivos, continuos, sin parar.

5.5.5. Normas para afrontar el síndrome del burnout.

- **Observación inicial de los hechos:** Que consiste en la evaluación de lo que esta sucediendo como estrés laboral o de otro tipo, siendo capaz esa persona de hacer un análisis detallado de lo que sucede.

- **Valoración de los recursos y habilidades personales:** ser consciente de los elementos con los que uno cuenta para encarar correctamente la situación conflictiva.

- **Respuesta de afrontamiento:** las cuales tienen el objetivo de elaborar una conducta adecuada, que se centra en el problema en cuestión y trata de dominarlo o encauzarlo de alguna manera controlar los síntomas del estrés: es decir, que las manifestaciones físicas y psicológicas pueden ir disminuyendo, hasta llegar a una situación tranquilizante y cómoda.

5.5.6. El docente y el burnout. La profesión de docente es un ejercicio que está sometido a continuos cambios impulsados por las reformas educativas que se han ido imponiendo en el sistema educativo, por lo que se considera una de las profesiones más estresantes y el reconocimiento de la gravedad del problema se ha hecho patente a nivel internacional. El nuevo modelo de educación impulsado en España por la Nueva Reforma Educativa LOGSE, opta por un modelo de escuela integradora que dé respuesta a todos los alumnos. Esto ha supuesto un aumento de las demandas, pues el docente debe poseer competencias que sobrepasen las meramente didácticas y pedagógicas, en las que fundamentalmente se ha formado. Esto genera un alto grado de descontento entre los

profesores debido a que no perciben los suficientes recursos para poder hacer frente a las nuevas exigencias del sistema de enseñanza.

Por otro lado cabe destacar que la Organización Educativa cada vez es más compleja, fomentando la universalización de la educación. Por ello, el docente no solo debe prepararse en nuevas materias, sino que además ha de ser capaz de trabajar en equipo, coordinarse por niveles, ciclos y materias, y en algunos casos asumir cargos de gestión y/o pertenecer a órganos colegiados. Esto da lugar a manifestaciones de diversa índole que están repercutiendo en el personal docente y en su función profesional, tales como el síndrome de burnout o quemarse por el trabajo.

5.6. Universidad Simón Bolívar.

5.6.1 Reseña histórica. La Universidad Simón Bolívar, como bien lo expresa el lema de sus fundadores, es una casa de estudios superiores del pueblo para el fomento de la investigación científica, la promoción cultural e ideológica y la formación técnica. Apoyándose en este principio el rector de nuestra institución Educativa Superior y también bajo la máxima de "dadme un biblioteca y sobre ella construiré una universidad" expresión de una profunda significación del concepto de biblioteca que inspira a su Rector Fundador Doctor José Consuegra Higgins y porque es ella el corazón que irradia la sangre de las ideas, valores y cultura a este templo de la sabiduría humana y de la comunidad universitaria bolivariana.

Para esa época (1937) hay que destacar un hecho bibliográfico de mucha trascendencia en nuestra comunidad universitaria bolivariana, de la región y del país; como es la publicación

de la revista u órgano oficioso de nuestra Alma Mater, esta publicación había aparecido bajo el nombre de 'DESARROLLO' en enero de 1966; posteriormente para el mes de septiembre del mismo año se llamó "DESARROLLO INDO AMERICANO", la cual se mantiene hasta hoy. A través de esta revista se expone una formulación de una teoría para el desarrollo económico y social de América latina.

Se destaca también que para el día 15 de octubre de 1972 se fundó la casa de Estudios Superiores Simón Bolívar, y se colocó la primera piedra el día 6 de Diciembre de 1979, y para el año de 1980 la universidad adquiere una casa de arquitectura Republicana dándose de esta manera la construcción del edificio, el cual se inicia el 9 de julio de 1982 y termina el 3 de julio de 1984, he ahí donde se instala actualmente la Biblioteca Central José Martí; Cuyo primer director fue el Poeta Jorge Artel ya fallecido, cofundador del Alma Mater.

Siguiendo este orden de ideas se da un hecho digno de resaltar; el día 21 de diciembre de 1984 la Universidad de La Habana de Cuba dona las obras completas de José Martí insigne prócer de la revolución del hermano País y un busto en su memoria.

Paralelamente a la construcción de la sede académica se destina toda la casa Republicana a la Biblioteca José Martí y al interior de esta se inaugura la biblioteca Francisco de Paula Santander en honor al hombre de las leyes de nuestro país la biblioteca de ciencias de la educación. En la casa de la cultura se encuentran el museo bibliográfico de autores Costeños donde se conservan las obras literarias, antropológicas, económicas, sociológicas, históricas escritas por autores natales de la costa Caribe; y el museo bolivariano un verdadero santuario a la memoria del Libertador Simón Bolívar; al interior se localiza la sala del prócer y libertador

del sur José de San Martín en un gran acto altruista la familia Acosta Carbonell dono las obras del poeta y escritor Benigno Acosta Polo, las cuales se encuentran conservadas y al servicio de los investigadores en una sala que lleva su nombre.

Inicialmente para el año de 1986 se logro conformar la hemeroteca la cual sirvió de base para el desarrollo del proyecto de un centro de documentación e información en ciencias sociales y humanas, que existe en la actualidad y ampliada con los nuevos programas que ofrece la universidad, por otro lado para el año de 1994 de acuerdo con el plan trienal de desarrollo institucional de la universidad se crean nuevos programas académicos de Pregrado y Postgrado, permitiendo promover un nuevo proyecto de bibliotecas especializadas; para el instituto de Postgrado y el Instituto de Investigaciones y Educación Continuada hacia la perspectiva del siglo XXI.

A finales de 1.998 la universidad decidió crear la biblioteca central José Martí integrando las colecciones de las bibliotecas de las facultades de derecho, fisioterapia, enfermería, psicología e Ingenierías. Quedando como bibliotecas satélites; La biblioteca del departamento jurídico, la biblioteca de Humanidades y la biblioteca de postgrado, con sus colecciones especializadas. La biblioteca José Martí de la universidad Simón Bolívar cuenta como área de especialización principal la de ciencias sociales y humanas; además campos especializados en las áreas de las ciencias económicas, administrativas y contables, ciencias de la salud, ciencias jurídicas. Ingenierías: de Mercados publicidad y Ventas, Industrial y de sistemas; Ciencias de la Educación: Básica Primaria Sociología y otras.

5.6.2. Misión. La Universidad Simón Bolívar es una Institución de Educación Superior, sin ánimo de lucro, no oficial y de utilidad común dedicada al proceso de formación integral en los campos de las ciencias, las humanidades y la tecnología; a la investigación científica y a la promoción del desarrollo cultural e ideológico de la sociedad, teniendo como fundamento el ideario Bolivariano de un ser ético, culto, autónomo y líder, constructor de una sociedad democrática, justa y solidaria. En cumplimiento de la función social propiciamos la actualización y universalización de los saberes expresados con pertinencia, interdisciplinariedad, integridad y flexibilidad académica, teniendo como centro la reflexión permanente de los procesos sociales y económicos del desarrollo regional, nacional y latinoamericano.

5.6.3. Visión. La Universidad Simón Bolívar es una comunidad universitaria científica que se empeña en crear, reproducir y difundir el conocimiento en favor de una sociedad desarrollada, autónoma. Justa y solidaria. La universidad pretende incorporarse al futuro como una institución que forma líderes y dirigentes con conciencia nacional y latinoamericana, con responsabilidad ética, identificados con el compromiso histórico del enriquecimiento espiritual e intelectual de la sociedad y el fortalecimiento de la identidad regional, nacional y latinoamericana en la conquista del sueño Bolivariano de una América unida y solidaria. En tal sentido, la universidad Simón Bolívar se constituirá en factor de desarrollo humano, local, regional y nacional mediante la construcción de un modelo de desarrollo social que se fundamente en los principios de la pluralidad de las culturas y la participación democrática de sus actores.

Con propósitos definidos en la utilización de sus recursos en la formación humanística de sus estudiantes, se esmera en crear y mantener Bibliotecas y Museos que sirven de símbolos de su responsabilidad en el fomento de la cultura y la formación de profesionales capaces de responder a las exigencias del desarrollo.

5.7. Programa de Psicología

5.7.1. Misión. Formamos profesionales integrales en psicología, cimentados en el ideario bolivariano y desde la perspectiva del desarrollo humano, que concibe al hombre y a la mujer como un proyecto en construcción con la posibilidad de auto regularse y autodeterminarse, desarrollándoles competencias básicas de investigación y profesionales para la promoción, prevención e intervención de la salud mental, considerando los factores psicológicos y socioculturales, en las áreas educativas, organizacional, social, jurídica y clínica.

5.7.2. Visión. Seremos reconocidos por nuestra excelencia académica y ética, en la formación de profesionales competente en el desempeño interdisciplinario los diversos escenarios locales y regionales, apoyados en una cultura de mejoramiento permanente de sus procesos, para constituirse en líderes que darán respuestas a problemas regionales de educación y familia.

6. DEFINICIÓN DE VARIABLES

6.1. Definición conceptual.

Los factores estresantes se definen como aquellas situaciones en las que el organismo del trabajador se siente vulnerado debido a las presiones y cargas excesivas de trabajo en su contexto laboral. Según Fernández Seara los factores estresantes pueden ser: **Trabajo en sí mismo** que se refiere a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar en su lugar de trabajo. **Contexto laboral** que se refiere a las condiciones ambientales de trabajo. Y por ultimo esta la **Relación del sujeto con el trabajo** que se refiere Problemática de uno mismo con el trabajo (Fernández Seara, 2001)

6.2. Definición Operacional.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES
FACTORES ESTRESANTES	Trabajo en sí mismo.	Tareas y funciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia o ausencia de acontecimientos estresantes. • Valoración personal de la intensidad con que han afectado dichos acontecimientos estresantes. • Afectación en el pasado o en la actualidad.
	Contexto laboral	Condiciones ambientales de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia o ausencia de acontecimientos estresantes. • Valoración personal de la intensidad con que han afectado dichos acontecimientos estresantes.

			<ul style="list-style-type: none">• Afectación en el pasado o en la actualidad
	Relación del sujeto con el trabajo.	Problemática de uno mismo con el trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Presencia de acontecimientos estresantes.• Valoración personal de la intensidad con que han afectado dichos acontecimientos estresantes.• Afectación en el pasado o en la actualidad.

7. CONTROL DE VARIABLES

7.1. Variables Controladas

7.1.1. En los sujetos

QUE	COMO	PORQUE
DOCENTES	Eligiendo que todos sean docentes del programa de psicología de la universidad Simón bolívar.	Por ser la población seleccionada para ser evaluada en la presente investigación.
DISPONIBILIDAD	Identificando cuantos docentes forman parte del programa sin tener en cuenta el tipo de contratación.	Lo que se pretende es evaluar a los docentes que laboran para el programa de psicología.

7.1.2. En el ambiente.

QUE	COMO	PORQUE
LUGAR	Seleccionando el lugar activo de trabajo (salón de clases) y sitio de descanso (sala de profesores) del programa de psicología.	Se considera fundamental conocer las condiciones y las funciones que los docentes ejercen dentro del ambiente de trabajo.

7.1.3. En el instrumento.

QUE	COMO	PORQUE
Selección de la escala de apreciación del estrés socio-laboral	Utilizando la escala de estrés socio-laboral (E.A.E-S).	Los resultados van acorde con fines y objetivo de la investigación.

7.1.4. En los investigadores.

QUE	COMO	PORQUE
Entrenamiento de los investigadores.	Analizando entre varias escalas, se eligió la escala de apreciación del estrés (E.A.E) sub. escala S	Se necesita que todos los investigadores tengan dominio y manejo sobre el uso del instrumento de investigación, es decir, la escala de apreciación del estrés, sub escala S (E.A.E). Para evitar posibles errores y hallar una mayor eficacia.

7.2. Variables no controladas.

QUE	PORQUE
Edad, sexo, tipo de vinculación, profesión	No se está trabajando con edad, sexo o con el tipo de vinculación específica, puesto que esto no incidirá de ninguna forma significativa en la diferenciación de los resultados de la investigación

8. METODOLOGÍA

8.1 Paradigma.

El paradigma que sustenta epistemológicamente esta investigación es el Empírico analítico. Puesto que se parte de un hecho que es la enumeración y medición las cuales se someten a ciertos criterios de confiabilidad y validez, (Cerde, 2001). Además este paradigma se basa en la observación, experimentación, y manipulación con el objeto de estudio, que en este caso serian los docentes del programa de psicología de la Universidad Simón Bolívar de la ciudad de Barranquilla.

8.2 Tipo de investigación.

El tipo de investigación que se va a desarrollar en este informe de investigación es el descriptivo. Ya que se pretende describir los agentes estresantes que de una u otra forma están relacionados con las funciones o tareas de los docentes del programa de psicología de la Universidad Simón Bolívar, por esta razón el objetivo es la descripción de situaciones y eventos en los cuales se manifiesta dicho fenómeno, comprendiendo la realidad que componen el objeto de estudio. (*Hernández Sampieri. 2003*).

8.3 Diseño metodológico.

Se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de la investigación. El diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, por ende este informe de investigación se enfoca en un diseño descriptivo, lo cual sirve para esta investigación para indagar y describir la presencia del estrés laboral en los docentes del programa de psicología de la Universidad Simón Bolívar.

8.4 Población.

La población utilizada en ésta investigación fue de 51 docentes que forman parte del programa de psicología de la Universidad Simón Bolívar. Sin distinguir sexo, edad, tipo de vinculación, como tampoco si son o no psicólogos.

8.5 Muestra.

La muestra a estudiar está conformada por 36 docentes del programa de psicología, lo cual representa más del 50% de la población, lo que indica que es una cantidad altamente confiable. Que se considera un reflejo fiel del conjunto de la población (*Hernández Sampieri, 2006*).

8.6. Muestreo.

El muestreo que se implementó fue el no probabilístico o dirigido ya que la elección de de los elementos o sujetos de estudio no depende de la probabilidad, si no de causas relacionadas con las características de la población. (*Hernández Sampieri, 2003*); es decir, la prueba fue aplicada a aquellos docentes que mostraron mayor disponibilidad de tiempo en el momento de la aplicación de la prueba.

8.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

El instrumento a utilizar para la recolección de la información es la Escala de Apreciación del Estrés EAE- test psicológico que posee reconocida validez y confiabilidad, elaborado por José Luis Fernández Seara, contiene 53 Ítems; el cual consiste en conocer el impacto de los distintos acontecimientos en la vida de los individuos, donde se destacan 3

objetivos: el primero, conocer el número de sucesos estresantes que han estado presente en la vida del sujeto; el segundo, busca apreciar la intensidad con que cada persona vive o ha vivido esos momentos vitales y; el tercero consiste en indagar si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle o le siguen afectando actualmente.

La batería de pruebas sobre apreciación del estrés consta de cuatro escalas independientes: la escala de acontecimientos estresantes en ancianos (EAE-A), La escala general de estrés (EAE-G). La escala de estrés socio laboral (EAE-S) y la escala de estrés en la conducción (EAE-C); para , efectos de la investigación denominada **factores estresantes en los docentes del programa de psicología de la Universidad Simón Bolívar** se utilizara la escala de estrés socio-laboral (EAE-S), la cual consta de 50 enunciados que contemplan los siguientes elementos constitutivos del estrés laboral:

- **Trabajo en sí mismo:** se refiere a aspectos del trabajo que inciden en la salud de las Personas.
- **Contexto laboral:** Se refiere a aspectos del ambiente de trabajo que incide en la salud del individuo.
- **Relación del sujeto con el trabajo;** Se refiere a la percepción que la persona tiene de su trabajo.

En lo referente a la duración de aplicación de este instrumento, este oscila entre 20 y 30 minutos aproximadamente cada una de las escalas anteriormente descritas. De igual forma, evalúa los niveles de estrés en términos de su presencia o ausencia, intensidad del mismo y su afectación en el pasado y presente.

La sub-escala S de la Escala de Apreciación del Estrés (EAE), se aplicó de acuerdo a las instrucciones del manual de aplicación, de la siguiente manera:

A continuación se va encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

UD. Debe decirnos cuales han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcara con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcara el NO.

Solo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcara primero con una X el numero que ud considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que O significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en elG primer caso, marcara La letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcara la letra P.

Al finalizar la aplicación de dicho instrumento, se obtendrán las puntuaciones de la siguiente forma:

De cada una de las escalas deben obtenerse de manera directa dos tipos de puntuaciones: las que corresponden a la presencia de situaciones de estrés (en la actualidad o en el pasado) y las que expresan la intensidad con que se ha experimentado.

Para obtener estos valores es aconsejable proceder de la forma siguiente: Comprobar sobre la Hoja de respuestas que todas las contestaciones "Sí "van seguidas de las marcas correspondientes en la columna "tiempo "; si no fuera así se trazara una raya roja a lo largo de toda la fila. Lo que indicara que esa respuesta ha sido anulada.

Se obtendrán los valores parciales de intensidad en A y en P sumando los puntos de intensidad (1, 2 o 3) con que se haya calificado cada respuesta positiva o bien multiplicando el

número de respuestas de cada categoría por los valores medios que figuran en la última columna de la Tabla 3 del manual de aplicación de dicha escala. Si no se hubiese señalado ninguno de los valores de "intensidad" se considerara como cero (0).

La puntuación directa total es igual a la suma de ambos valores y podrá transformarse en centil. En la parte inferior de la Hoja de respuestas aparecen unos recuadros para anotar las diversas puntuaciones obtenidas en el proceso.

8.8. Procedimiento

El proyecto de investigación en sus primeras fases se procedió con la selección del tema, lo cual implicaba la consulta con personas expertas acerca del tema que se deseaba investigar.

A partir de lo anterior se realizó una delimitación temática, pues teniendo en cuenta el tema de interés y luego de una serie de consultas bibliográficas y de entrevistas y asesorías con personas muy involucradas con la temática, se procedió a construir una propuesta inicial de investigación denominada "Estrés laboral presente en el desempeño de los docentes del programa de psicología de la corporación educativa mayor del desarrollo Simón Bolívar de la ciudad de Barranquilla".

Donde se seleccionó la población objeto de estudio y la organización en la cual se desarrollaría dicha investigación, la cual fue aprobada por jurados en un presimposio, donde se sustentó. A medida que el tiempo transcurría la investigación ya aprobada, fue sometida a un proceso de mejoramiento, en la que se delimitó el soporte teórico, ya que se tenía demasiada

información sobre estrés en general y poco abordaje teórico acerca de estrés laboral, otro cambio importante que cabe destacar fue el de excluir la variable de desempeño, puesto que se requería aplicar junto con la escala de Apreciación del Estrés otras pruebas que permitan evaluar el desempeño y repetir dichas pruebas dentro de un tiempo determinado posterior a la culminación de la investigación, lo cual no están acordes con los objetivos y propósitos de la investigación. Durante este proceso de mejoramiento, en la que también se incluyó replanteamientos de los objetivos específicos y la construcción de la definición de variables tanto conceptual y operacional se debe anotar que todo este proceso se llevo a cabo durante las tutorías de investigación, en la que conjuntamente se selecciono el instrumento a aplicar, es decir la Escala de Apreciación del Estrés; la cual se aplicara dependiendo del aval que conceda la jefatura de investigación de la Universidad Simón Bolívar

Todo lo anterior permitió presentar como resultado un trabajo orientado conjuntamente por el tutor y los investigadores del proyecto de investigación titulado **“Factores estresantes en los docentes de la facultad de psicología de la universidad simón bolívar de la ciudad de Barranquilla”**.

9. RESULTADOS

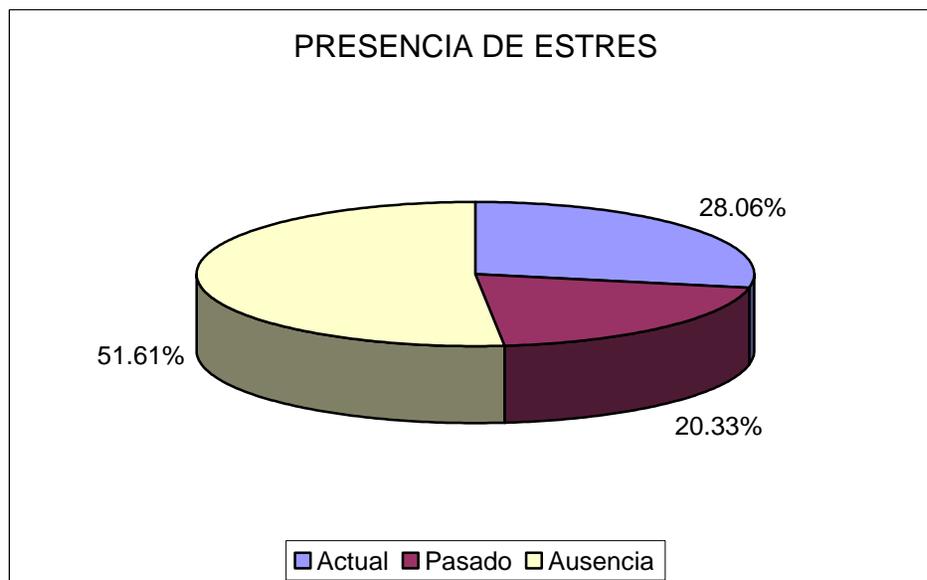
A continuación se presentan los resultados obtenidos en el estudio que evaluó los factores estresantes en un grupo de docentes del programa de Psicología de la Universidad Simón Bolívar.

Los resultados se presentan en una serie de tablas, en los cuales se muestra los puntajes brutos obtenidos por las personas de la muestra del estudio, sus respectivos porcentajes a partir de los baremos establecidos para este tipo de población.

TABLA 1
RESULTADOS PRESENCIA DE ESTRES

PRESENCIA DE ESTRÉS	DATOS BRUTOS	PROMEDIOS
ACTUAL	505	28.06%
PASADO	366	20.33%
TOTALES	871	48.39%

GRAFICA 1



Frecuencia:	%
PRESENCIA ACTUAL	28.06%
PRESENCIA PASADA	20.33%
AUSENCIA	51.61%
Total	100%

En la tabla 1 se presentan los resultados generales del estudio al evaluar la presencia de estrés teniendo en cuenta la totalidad de ítems marcados como si; es decir, donde las personas dijeron haber experimentado alguna situación estresante en el trabajo.

Se puede observar que en casi la mitad de los casos con un puntaje de 871, correspondiente al 48.38%, hubo presencia de estrés socio-laboral, es decir, cuando existen eventos sociales o laborales que de alguna forma fueron experimentados como estresantes para estas personas.

Si se tiene en cuenta que las personas de la muestra del estudio son docentes del programa de Psicología de una universidad, y que laboran en situaciones que no representan

riesgo alguno y condiciones ambientales propias para ejercer su profesión, se puede entonces afirmar que la presencia de estrés fue relativamente alto. Esto bien pudiera estar indicando que existen situaciones laborales que están generando estrés y este tipo de experiencias son tomados de un modo insatisfactorio. En este sentido teóricamente se ha planteado que existen aspectos de una organización que afectan al bienestar del individuo entre ellos, las condiciones ambientales, el tipo de trabajo, las relaciones sociales, los roles que se desempeñan, los sistemas de promoción o el estilo de dirección. Últimamente se está tomando conciencia de estos problemas y las organizaciones empiezan a pensar que proporcionar calidad de vida laboral es forma de conseguir de las personas una mayor implicación en la misión y los objetivos de la organización. En este sentido, una excesiva presión sobre los individuos deviene a la larga en problemas como abstencionismo laboral, rotación en los puestos de trabajo y falta de motivación, entre otros aspectos. (*Guizar, 2004*)

Con respecto a la presencia actual de estrés Se puede observar que en casi una tercera parte de los casos con un puntaje de 505, correspondiente al 28.05% hubo presencia de estrés sociolaboral, es decir, que se presentaron eventos sociales o laborales que de alguna forma fueron experimentados como estresantes para estas personas. (ir a tabla 1, grafica 1)

En este sentido vale la pena destacar que un poco más de la mitad de las personas que habían manifestado experiencias estresantes en el trabajo en periodos pasados, aun la siguen experimentando. Sin embargo, el porcentaje es muy bajo respecto del total de la población, ya que según Mingotes, Carlos, y colaboradores en su texto “Estrés del Médico”, el estrés laboral

resulta del desequilibrio manteniendo entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador. Desde la perspectiva científica actual, puede asegurarse que más importante que la demanda ocupacional (agentes estresantes), son los recursos que se destinan a un afrontamiento eficaz del estrés, tanto a nivel individual como institucional: un afrontamiento eficiente de la demanda facilita el aprendizaje (mayor comprensión y desarrollo de nuevos recursos adaptativos), la capacidad de predicción y de control, la satisfacción laboral, procurando una mayor auto eficiencia o maestría profesional. Un afrontamiento desadaptativo suele estar orientado a la evitación o escape de las demandas, y origina ansiedad patológica, desgaste personal y un mayor riesgo de alteraciones psicosomáticas como la depresión. (Mingóte, y Pérez, 2002)

De igual manera que en la presencia actual de estrés, en la presencia pasada se puede observar que en casi una tercera parte de la población, con un puntaje 366, correspondiente a 20.33% hubo presencia de estrés sociolaboral; es decir, que percibieron eventos sociales o laborales que de alguna forma fueron experimentando como estresante para estas personas. (ver tabla 1, grafica 1).

En este sentido vale la pena destacar si bien hubo un alto porcentaje de eventos estresantes, la mayoría de estos ya han desaparecido, independiente de la intensidad con la cual se experimentaron.

Esto significa que en los últimos años las personas se han sobrepasado laboralmente y su capacidad positiva de adaptación progresivamente ha decaído, ya que se ha popularizado la expresión: “de estar quemado”, es decir, el famoso Síndrome de Burnout, lo cual significa un

gran deterioro profesional que se acompaña del absentismo laboral, rotación de trabajo frecuente, ansiedad, miedos diversos, depresión e incluso deseo de abandonar el puesto de trabajo. (Losyk, 2005).

TABLA 2
INTENSIDAD DE LOS EVENTOS ESTRESANTES

VIGENCIA	DATOS BRUTOS	PROMEDIOS
ACTUAL	979	27.20 %
PASADA	612	17.00 %
TOTALES	1591	44.20 %

En la tabla 2 se presentan los resultados al evaluar la intensidad de los eventos estresantes. Se puede observar que cuando la situación estresante está presente actualmente su intensidad es mayor (Con un puntaje de 979, correspondiente a un 29.20%), mientras que cuando estuvo presente en el pasado fue menor (Con un puntaje de 612, correspondiente a un 17.00 %).

Este resultado es muy obvio, pues lo que fue de poco interés en el pasado es porque no fue tan intenso, mientras que si aun está presente es porque afecta de un modo significativo a la persona.

Desde el punto de vista teórico los problemas ocasionados por el estrés laboral dependen en forma importante del tipo de persona de que se trate. La personalidad influye sobre la forma en qué, con probabilidad las personas percibirán la situación y los agentes estresantes, y en la manera en que reaccionan a estos agentes estresantes del ambiente. (Guizar, 2004).

Para el análisis de la estructura interna de la escala de estrés sociolaboral (s) se contó 72 ítems. Se han aislado factorialmente tres dimensiones cuya denominación e interpretación son: **factor I:** Trabajo en si mismo. Alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar (Ítems de la prueba 14, 15, 16, 17, 22, 26,30).

Factor II: Contexto laboral. Se entiende como factor relativo a las condiciones ambientales del trabajo (Ítems de la prueba 8,13,19,20,21,24,27,28,29,32,42).

Factor III: Relación del sujeto con el trabajo. Esta vinculado de la problemática de uno mismo con el trabajo (Ítems de la prueba 4, 12, 43, 44, 45, 46, 49,50).

Después de los análisis factoriales se eliminaron los elementos (ítems) con menor peso y la escala quedo definitivamente integrada por el siguiente número de ellos: escala de estrés socio-laboral S=50. (Fernández, 2001).

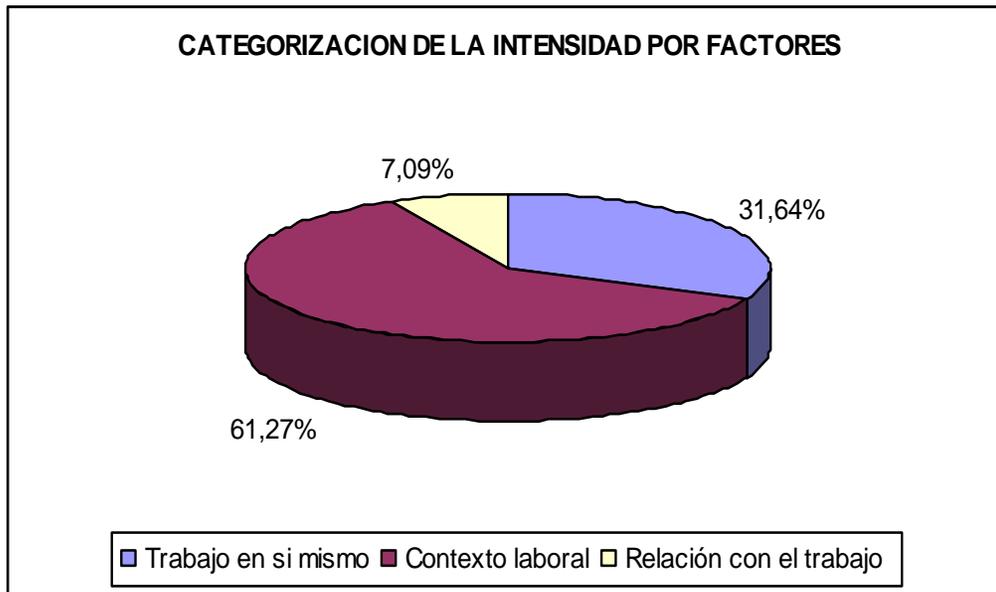
De acuerdo al criterio anterior enunciado por José L. Fernández autor de la escala de apreciación del estrés se pudo obtener datos con respecto a intensidad por factores reflejados en la siguiente tabla.

TABLA 3

CATEGORIZACION DE LA INTENSIDAD POR FACTORES

CATEGORIAS	FACTORES	DATOS BRUTOS	%
I	TRABAJO EN SI MISMO	125	31.64
II	CONTEXTO LABORAL	242	61.26
III	RELACION CON EL TRABAJO	28	7.09
	TOTAL	395	100%

GRAFICA 2



Factores	%
TRABAJO EN SI MISMO	31,64%
CONTEXTO LABORAL	61,26%
RELACIÓN CON EL TRABAJO	7,09%

En la tabla 3 se presentan los resultados encontrados al categorizar la muestra de estudio. Se puede observar que el trabajo en si mismo con un puntaje de 125, correspondiente a un 31.64% lo cual muestra que se genera poca presencia de eventos estresantes; el contexto laboral con un puntaje de 242, correspondiente aun 61.26% constituye el factor que mas estresa a los sujetos, registrando la intensidad mas alta; y la relación con el trabajo con un puntaje de 28, correspondiente aun 7.09% casi no genera estrés en los docentes, reportando al intensidad mas baja. (ver gráfica 2)

Detallando de manera específica cada uno de estos factores que conforman la variable estrés socio laboral, se puede afirmar lo siguiente: el factor I denominado trabajo en si mismo poco estresa a las personas de la muestra de estudio. Con respecto a esto se encontraron que hay ítems marcados como lo que mas estresan entre los que se encuentran: sobrecarga de tareas y de las funciones. Ritmo de trabajo y limitaciones de tiempo para realizar el trabajo. Si embargo los ítems que menos fueron marcados como estresantes fueron entre otros, tipo de trabajo, excesiva responsabilidad laboral y no puede realizar el trabajo como a uno le gustaría hacer.

Analizando estos detalles se puede llegar a pensar que las condiciones de trabajo no son las más óptimas en esta institución, si embargo, estas personas están habituadas a este tipo de labores, a tal punto que las pueden tomar como rutinarias.

Desde el punto de vista teórico es bien conocido que las condiciones de trabajo ocasionan que el trabajador no se encuentra a gusto y con ello además que se altere su nivel de productividad, a tal punto que es posible que implique tensiones por querer adaptarse a tales situaciones, lo que de no lograrse puede inducir a situaciones de malestar, traduciendo en lo que se conoce como estrés laboral.

Al factor II denominado Contexto laboral es el que mas estresa a las personas de la muestra del estudio. Con respecto a esto se encontraron que hay ítems marcados como los que mas estresan entre las que se encuentran: desorganización en el trabajo, inseguridad en el puesto de trabajo, falta de alicientes (incentivos) en el trabajo y poca posibilidad de ascenso.

laboral. Sin embargo, los ítems que menos fueron marcados como estresantes son entre otros: existencia de interferencia en el trabajo, recibir constantes reproches de jefes y compañeros y supervisión constante de trabajo.

Analizando estos detalles se puede llegar a considerar que ha ciertos niveles de insatisfacción laboral en estas personas, en particular a el ambiente físico de trabajo y la relación con los compañeros de trabajo. Esto pareciera contradecir lo dicho en otros apartes, en los que se supone un clima laboral favorable. Sin embargo se considera que pese a esta inconformidad, las personas de la muestra del estudio continúan sus vidas sin que esto afecte su relación de trabajo o trabajo en si mismo.

Desde la perspectiva de Ladou (2005) se evidencia que mas que el ambiente de trabajo son las tras personas las que mas ejercen presión con su forma de ser y personalidad, lo que se traduce en situaciones estresantes, que además perjudican las relaciones con pares, jefes y subalternos.

El factor III denominado Relación con el trabajo casi no estresa a las personas de la muestra del estudio. Con respecto a esto se halló que hay ítems marcados como los que mas estresan entre los que se encuentran: no haber conseguido los objetivos propuestos, llegar al trabajo, reuniones, entrevistas y fracasos profesionales. Sin embargo los ítems que menos fueron marcados como estresantes fueron entre otros: el futuro profesional, cercanía de la jubilación y etapa de vuelta de las vacaciones e incorporación al trabajo.

Analizando estos detalles se puede afirmar que la organización educativa cada vez es mas compleja, fomentando la universalización de la educación. Por ello, el docente no solo debe prepararse en nuevas materias, sino que además a de ser capaz de trabajar en equipo, coordinarse por niveles, ciclos y materias, y algunas asumir cargos de gestión y/o pertenecer a órganos colegiados. (Losik 2005)

TABLA 4

CATEGORIZACIÓN DE LOS RESULTADOS EN CENTILES

CATEGORÍAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
CENTILES ALTOS	3	8.33 %
CENTILES MEDIOS	10	27.78 %
CENTILES BAJOS	23	63.89 %
TOTALES	36	100 %

En la tabla 4, se presentan los resultados encontrados al categorizar la muestra del estudio en centiles. Se puede observar que en su gran mayoría con un puntaje de 23, correspondiente aun 63.89% refleja que los niveles de estrés en términos generales fueron bajos.

Lo anterior permite afirmar que niveles de estrés bajos en el ambiente sociolaboral en que se desenvuelven las personas, es un indicador de ausencia de factores estresantes significativos que alteren la salud física y mental de las personas. De igual forma son un indicador favorable del clima organizacional de la institución de educación superior.

10. CONCLUSIONES

A continuación se exponen las conclusiones encontradas en el estudio que evaluó los factores estresantes en los docentes del programa de Psicología de la Universidad Simón Bolívar.

Teniendo en cuenta que el objetivo general de la investigación. Estaba dirigido a la descripción del estrés laboral de un grupo de docentes, se encontró que en aproximadamente la mitad de los aspectos evaluados se encontraron claros niveles de estrés. En donde la intensidad de este estuvo marcada por un alto grado de estrés.

Estos resultados evidencian un mal manejo de las situaciones generadoras de estrés, pues en la medida que se presentó una alta intensidad en las diferentes categorías tanto la salud física como la psíquica de estas personas se ve un poco afectada.

En relación con los objetivos específicos se pudo determinar que al evaluar el factor trabajo en sí mismo, se encontró que en este existe poca presencia de estrés en los docentes, lo cual indica que en cuanto a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar existe un poco presencia de estrés. Esto se pudo evidenciar con la intensidad expresada en los resultados de la prueba.

En cuanto al factor contexto laboral, se pudo encontrar que este es un evento que genera altos niveles de estrés, lo cual estaría indicando que existe un conflicto en lo

relacionado al lugar de trabajo (contexto laboral). Lo que puede indicar que una comunicación pobre con el carácter conflictivo, falta de apoyo y de cooperación de jefes, trato impersonal en el trabajo, estilo de dirección inadecuado y ambigüedad de los roles. (*Guizar, 2004*).

Y por último en lo concerniente al factor denominado relación del sujeto con el trabajo, se pudo encontrar que fue el evento que menos genera estrés a los docentes, lo que indica una buena relación o armonía de estas personas con su trabajo.

11. DISCUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de la obtención de los resultados y las experiencias de trabajo a lo largo de la investigación, los autores de la presente investigación formulan las siguientes recomendaciones:

A la entidad universitaria que permitió el desarrollo de esta investigación se le sugiere establecer una revisión exhaustiva acerca de las condiciones físicas en las que laboran los docentes que hicieron parte de la muestra del estudio, pues si bien cumplen tareas pedagógicas y administrativas, están expuestos a situaciones que pueden desestabilizarlos emocionalmente por la carga académica en las cuales se encuentran inmersos, de allí que se sugiere organizar un programa formal de salud ocupacional.

De igual forma, se le solicita respetuosamente a bienestar laboral considerar la posibilidad de realizar programas de acción con intervención cognitivo-conductual tendientes a disminuir los niveles de tensión mediante técnicas como la inoculación del estrés. Así mismo se le sugiere construir programas o guías para el manejo de estrés, para los docentes quienes podrán afrontar las exigencias de la institución.

A los docentes que hicieron parte de la muestra del estudio se les invita conformar grupos de apoyo donde puedan compartir sus experiencias. Esto como resultado de observar que durante la aplicación de los test comentan cosas que les generan estrés y sin embargo no fueron evidenciadas en los resultados.

Al programa de Psicología de la Universidad Simón Bolívar se le sugiere apoyar a estudiantes que realicen proyectos y/o programas de intervención y de promoción de la salud tanto física como emocional encaminados a la calidad de vida de los docentes en el ámbito laboral.

A futuros investigadores se les aconseja combinar técnicas de recolección de datos como los test de técnicas cualitativas como las entrevistas o los grupos focales. Esto por considerar que de esta forma se obtienen resultados más enriquecedores que pueden ser contrastados para verificar la presencia de estrés, entre otros aspectos relevantes.

Y por último se les recomienda a los estudiantes seguir evaluando no solo el estrés sino también situaciones que de alguna u otra forma pueden estar incidiendo en la salud física y mental de los trabajadores y con ello también sobre el clima organizacional de las empresas.

BIBLIOGRAFIA

ALVAREZ, Mónica y Col. Niveles de estrés laboral en los empleados de la empresa Muebles y Diseños RG de la ciudad de Barranquilla. Trabajo de investigación, Universidad Simón Bolívar, 2006.

ANNICCHIARICO, Claudia, y col. La apreciación del estrés de las mujeres que asisten al programa mujeres en acción de CAIFAM pertenecientes al proyecto San Carlos Borromeo del programa de extensión de la universidad Simón Bolívar. Trabajo de investigación, Universidad Simón Bolívar, 2004.

BIMBELA J.L. Habilidades de Autocontrol. Escuela Andaluza de Salud Pública. Sevilla. 3ª Edición.2000.

BUSTILLO, José y col. Factores de riesgos psicosociales presentes en los conductores de buses urbanos de 25 a 40 años de edad de la empresa Transalianco de la ciudad de Barranquilla. Trabajo de investigación Universidad Simón Bolívar, 2005.

CANTILLO, Jainer y Col. Niveles de estrés, ansiedad y temores en estudiantes de la jornada nocturna del programa de Psicología de la Universidad Simón Bolívar. Trabajo de investigación de la Universidad Simón Bolívar, 2003.

CASTILLO APONTE, José. Administración y selección de personal. Edit. Mc Graw Hill. 2003

FERNANDEZ SEARA, José. Manual del test de apreciación del estrés. México: manual moderno 2001.

GUILLEN, Carlos. Psicología del trabajo para las relaciones laborales. Edit. Paidós 2001.

GOETZEL, Roger y Col. American Institute of Stress. www.medstress.com. 2006

GUIZAR, Rafael. Desarrollo organizacional. México, Edit. Mc Graw Hill. 2004

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la Investigación, Editorial Mac Graw Hill, México, 2003.

ISAZA, Baltasar. Prevención y atención del estrés laboral. www.Psiquiatria.com 2005

LADOU, Joseph. Diagnostico y tratamiento en medicina laboral y ambiental. México, Edit. Manual Moderno S.A 2005

LOSZYK, Bob. No te quemes. Edit. Empresa activa, España 2005

LIPKO, Ernesto. Patología laboral del equipo de salud mental. Edit. Lugar, argentina 2004

MINGOTE, José Carlo, y PEREZ, Francisco. El estrés del médico: manual de autoayuda, España. Edit. Díaz de santos S.A 2002.

ROSAS, Enrique. A dios depresión en busca de la felicidad razonable, primera edición, España. Edit. Temas de hoy S.A 2006.

RABER, Merrill, DYCK, George. Control del estrés para la salud mental, México. Edit. Ideoamericana s.a 2000

SPECTOR, Paul. Psicología industrial y organizacional. México. Edit. Mc Graw Hill. 2002.

TRAVERS, Charles. Estrés de los profesores. Edit. Paidos 2002.

VILLALOBO, Joel. Características de estrés laboral. www.medspain.com/n3-feb/stres. 2000.

ZALDIVAR, Marco. Estrés industrial. Revista enfoque Psicológico. Edición 39. Venezuela 2003.

