

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

**“El desgaste profesional presente en los maestros de nivel primario  
del colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo 2009”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

PABLO FERNANDO QUISTE MIRANDA

WAGNER ROBERTO LÓPEZ HERNÁNDEZ

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE  
PSICÓLOGOS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIATURA

GUATEMALA, MARZO DE 2010

## **MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO**

Licenciada Mirna Marilena Sosa Marroquín

**DIRECTORA**

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes

**SECRETARIA**

Licenciado Luis Mariano Codoñer Castillo

**REPRESENTANTE DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS**

Jairo Josué Vallecios Palma

**REPRESENTANTE ESTUDIANTIL**

**ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: uaeopsico@unac.edu.gt

CC. Control Académico  
CIEPs.  
Archivo  
Reg. 006-2010  
CODIPs. 742-2010

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

08 de marzo de 2010

Estudiantes

Pablo Fernando Quiste Miranda  
Wagner Roberto López Hernández  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto CUADRAGÉSIMO OCTAVO (48º) del Acta SEIS GUIÓN DOS MIL DIEZ (06-2010), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 04 de marzo de 2010, que copiado literalmente dice:

**"CUADRAGÉSIMO OCTAVO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: "EL DESGASTE PROFESIONAL PRESENTE EN LOS MAESTROS DE NIVEL PRIMARIO DEL COLEGIO SAN SEBASTIÁN Y LA ESCUELA ANEXA JOSEFINA ALONZO 2009", de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

PABLO FERNANDO QUISTE MIRANDA  
WAGNER ROBERTO LÓPEZ HERNÁNDEZ

CARNÉ No. 200317113  
CARNÉ No. 200317138

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Jorge Concepción Ramírez Álvarez y revisado por el Licenciado Elio Salomón Teos Morales. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"D Y ENSEÑAR A TODOS"

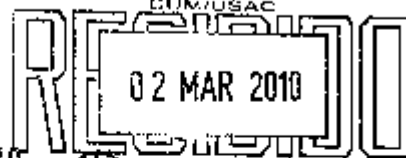
Licenciada Blanca Leonor Perilla Yanes  
SECRETARIA



Melveth S.



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
5a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2435-1910 FAX: 2465-1913 Y 14  
e-mail: [espsic@usac.edu.gt](mailto:espsic@usac.edu.gt)



CIEPs.: 006-10

REG.: 038-09

REG.: 171-09

HORA 12:45

Registro

## INFORME FINAL

Guatemala, 29 de Enero 2010

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Elio Salomón Teos Morales, ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**"EL DESGASTE PROFESIONAL PRESENTE EN LOS MAESTROS  
DE NIVEL PRIMARIO DEL COLEGIO SAN SEBASTIÁN Y LA  
ESCUELA ANEXA JOSEFINA ALONZO 2009."**

**ESTUDIANTE:**  
Pablo Fernando Quiste Miranda  
Wagner Roberto López Hernández

**CARNÉ No.**  
2003-17113  
2003-17138

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 19 de Octubre del 2009, y se recibieron documentos originales completos el 28 de Enero 2010, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Mayra Luna de Alvarez

COORDINADORA

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. "Mayra Gutiérrez"





CIEPs. 007-10  
REG: 038-09  
REG: 071-09

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-15, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: usc@psic@usc.edu.gt

Guatemala, 29 de Enero 2010

Licenciada Mayra Frine Luna de Alvarez, Coordinadora.  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs. - "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

**"EL DESGASTE PROFESIONAL PRESENTE EN LOS MAESTROS DE NIVEL PRIMARIO DEL COLEGIO SAN SEBASTIÁN Y LA ESCUELA ANEXA JOSEFINA ALONZO 2009."**

**ESTUDIANTE:**  
Pablo Fernando Quiste Miranda  
Wagner Roberto López Hernández

**CARNÉ No.:**  
2003-17113  
2003-17138

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 16 de Octubre 2009, por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,  
**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
Licenciado Elio Salazar Teos Morales  
**DOCENTE REVISOR**



/Arelis.  
c.c. Archivo

Guatemala, Septiembre de 2009.

Licenciada Mayra Luna de Álvarez, Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"

Licenciada de Álvarez:

Informo a usted que realicé la asesoría y aprobación del Informe final de investigación titulado:

**"El desgaste profesional presente en los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo 2009"**

**ESTUDIANTES:**

**CARNÉ No:**

Pablo Fernando Quiste Miranda

2003 17113

Wagner Roberto López Hernández

2003 17138

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología.

**ASESOR:** Jorge Concepción Ramírez Álvarez

Atentamente,



Lic. Jorge Concepción Ramírez Álvarez

ASESOR



CIEPs. 056-09  
REC.: 071-09

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

3a. Avenida 9-43, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-19 0 FAX: 2485-963 y 14  
e-mail: ucapsic@uscac.edu.gt

**APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Guatemala, 7 de agosto del 2009.

**ESTUDIANTE:**

Fabio Fernando Quinto Méndez  
Wagner Roberto López Hernández

**CARNÉ No.:**

2009-17118  
2009-17138

Informamos a usted que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, de la Carrera de Licenciatura en Psicología, titulado:


**"EL DESGASTE PROFESIONAL PRESENTE EN LOS MAESTROS DE NIVEL PRIMARIO DEL COLEGIO SAN SEBASTIÁN Y LA ESCUELA ANEXA DOMINICA ALONZO 2009-2010"**.

**ASESORADO POR:** Licenciado Concepción Ramírez Álvarez

Por considerar que cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-, ha sido **APROBADO** por la Coordinación de Investigaciones el 5 de agosto del 2009 y se solicita iniciar la fase de Informe Final de Investigación.

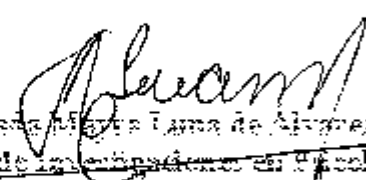
Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAR A TODOS"**

  
Licenciado Concepción Ramírez Álvarez  
**DOCENTE REVISOR**



Va. En.

  
Licenciada Mayra Luján de Álvarez, Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. "Mayra Gutiérrez"



Senor E.  
C. Jefe:



COLEGIO SAN SEBASTIAN  
2ª calle 6-56, zona 1  
Teléfono: 2251-0613  
Guatemala C.A.

Guatemala, 7 de septiembre de 2009

Licenciada:  
Mayra Luna de Álvarez  
Departamento de Investigaciones Psicológicas  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente.

Estima Licenciada:

Deseando que Nuestro Señor derrame sus bendiciones en su persona y sobre su noble labor educativa; por este medio la Dirección del Nivel Primario, del Colegio para Varones San Sebastián y Escuela Anexa Josefina Alonzo, agradece la colaboración de sus estudiantes,

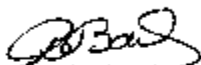
Wagner Roberto López Hernández, carné 2003- 17138 y  
Pablo Fernando Quiste Miranda, carné 2003- 17113

Quienes realizaron con los maestros de ambas instituciones su estudio de campo en fecha del 3 de agosto al 7 de septiembre del presente año, sobre el tema:

“El desgaste profesional presente en los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y Escuela Anexa Josefina Alonzo 2009”.

Habiendo realizado ambos estudiantes un trabajo con discreción y profesionalismo, presentando informe de lo realizado.

Atentamente,

  
Bernarda de Sierra  
Dirección Primaria





# **PADRINOS DE GRADUACIÓN**

POR PABLO FERNANDO QUISTE MIRANDA

Licenciado Juan Alvarado

**PSICÓLOGO**

Colegiado Activo: 143

POR WAGNER ROBERTO LÓPEZ HERNÁNDEZ

Licenciado Jorge Concepción Ramírez

**PSICÓLOGO**

Colegiado activo: 4980

## **DEDICATORIA**

### ***A Dios***

En primer lugar, porque sin el nada somos y nada podemos hacer.

### ***A mis padres***

Alberto Quiste y Sheny de Quiste, pues su apoyo incondicional, amor, consejos y palabras de aliento me ayudaron y guiaron no solamente en mi proceso de formación profesional, sino en mi vida entera; su esfuerzo no será en vano.

### ***A mis hermanos***

Daniel Quiste y Carlos Quiste, por sus muestras de apoyo; esperando que este triunfo les sirva de inspiración, para no rendirse nunca ante las dificultades y luchar por alcanzar sus metas.

### ***A mi abuela***

Jesús Orozco de Miranda, por su cariño y oraciones, pues yo sé que las mismas han sido escuchadas por el creador y me han permitido lograr alcanzar este triunfo.

### ***A la Universidad de San Carlos de Guatemala***

Por ser la casa de estudios que me abrió sus puertas para mi formación académica.

### ***A la Escuela de Ciencias psicológicas***

Por ser el lugar en donde tuve tantas experiencias y adquirí conocimiento y sabiduría para convertirme en un profesional.

### ***A los que hicieron posible esta investigación***

Licda. Bernarda de Sierra directora del colegio San Sebastián y maestros de primaria que participaron en la investigación; al Lic. Elio Teos, revisor; y al Lic. Jorge Ramírez, asesor, pues su apoyo y consejos fueron vitales para la realización de este trabajo.

### ***A mi país***

Guatemala, país de la eterna primavera, tierra que me vio nacer. A la cual deseo con todo mi corazón prosperidad y paz en los años venideros.

### ***A mis amigos***

A todos aquellos buenos amigos y amigas que compartieron conmigo los momentos más importantes de mi vida. Gracias por transitar juntos el camino de la vida e iluminar cada momento.

*Pablo Fernando Quiste Miranda*

## **DEDICATORIA**

### ***A Dios***

Por todas las bendiciones recibidas a diario, por darme la fuerza después de tantos obstáculos que se pusieron dentro de la realización de esta tesis para nunca caer en la frustración sino más bien levantarme y seguir adelante para lograr culminar este camino.

### ***A la Virgen María***

Pues como diría San Bernardo en su oración: "Acordaos, oh piadosísima Virgen María, que jamás se ha oído decir que ninguno de los que han acudido a vuestra protección, e implorando vuestro auxilio, haya sido desamparado de Vos", nunca me has dejado solo en todo este camino.

### ***A mis padres Nery y Elvira***

Por todo el apoyo que me han brindado durante toda mi vida y mi carrera, por todo el esfuerzo que han hecho para que no me faltara nada en el transcurso de la misma.

### ***A mis hermanos Nery y Patricia***

Por el apoyo y los consejos que me brindaron durante todo este tiempo.

### ***A mi compañero Pablo Quiste***

Por el esfuerzo y empeño que puso en este trabajo de tesis para que se lograra culminar con éxito.

### ***A mis amigos y compañeros***

En especial Alejandro, Pablo, Marvin, Melissa, Carolina, Pamela y Alejandra, por la gran amistad y el apoyo que me brindaron durante estos años de carrera, nunca los voy a olvidar.

*Wagner Roberto López Hernández*

## ***AGRADECIMIENTOS ESPECIALES***

### ***A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA***

Por ser nuestra casa de estudios y centro de formación profesional y de enseñanza.  
“ID y ENSEÑAD A TODOS”.

### ***A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS***

Espacio de aprendizaje y de gratos recuerdos, a nuestros compañeros y catedráticos  
¡muchas gracias!

### ***AI COLEGIO SAN SEBASTIÁN***

Por abrirnos las puertas de su establecimiento, poniendo a nuestra disposición todo lo que  
necesitamos para poder realizar con éxito este trabajo de tesis.

### ***AL LICENCIADO JORGE CONCEPCIÓN RAMÍREZ***

Por su paciencia, apoyo y transmisión de conocimientos. Su contribución como asesor de  
esta investigación es trascendental. Muchas Gracias.

### ***A USTED***

Especialmente por acompañarnos en este momento tan especial.

## INDICE

Prólogo	1
<b>Capítulo I</b>	
Introducción	3
<b>Marco Teórico</b>	
Estrés	5
Fuentes de estrés	7
Efectos del estrés	9
Tipos de estrés	12
Estrés ocupacional	16
Síndrome de Burnout	19
Síndrome de Burnout y maestros	30
Hipótesis	33
<b>Capítulo II</b>	
Técnicas e instrumentos	34
Instrumentos de recolección de datos	34
Técnicas y procedimientos de trabajo	35
Técnicas de análisis estadístico	36
<b>Capítulo III</b>	
Presentación, análisis e interpretación de resultados	38
<b>Capítulo IV</b>	
Conclusiones	59
Recomendaciones	61
Bibliografía	62
Anexos	63
Resumen	71

## Prólogo

Se presenta el informe final de la investigación que lleva por nombre: “El desgaste profesional presente en los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la escuela anexa Josefina Alonzo”. Estudio realizado durante los meses de agosto y septiembre del 2009.

Hoy en día en la sociedad actual, es común que las personas en general hablen acerca de este. Debido a situaciones económicas, problemas familiares o problemas laborales; cada vez las personas se interesan en el tema y se identifican con el. Sin embargo, el conocimiento que poseen es insuficiente para poder comprender la magnitud de los efectos nocivos en la salud que dicho problema puede llegar a desencadenar, es por eso que esta investigación fue importante, pues brindó un marco teórico que permite exponer en qué consiste el síndrome, cual es su etiología, consecuencias y porqué los maestros son vulnerables a padecerlo.

Cuando una persona está expuesta a estrés laboral, el trabajador está consciente que tiene un problema en el trabajo, pero frente al desconocimiento del mismo, este se encuentra en desventaja y no sabe qué hacer. Esta investigación estudió en los profesionales de la educación los factores estresores y desgaste profesional a través del síndrome de Burnout, este conocimiento permitió a dicha población tomar acciones para mejorar su salud y sus condiciones en el trabajo o bien buscar ayuda profesional para superar el problema.

La misma dio la oportunidad de brindar algunas alternativas de solución o recomendaciones en las instituciones en la que se trabajó, en este caso el Colegio San Sebastián y la escuela anexa al mismo Josefina Alonzo, para prevenir o disminuir el estrés y el desgaste profesional, lo que ayudó a contribuir a mejorar la salud mental y física de los maestros y esperamos, ayudará a mejorar las condiciones ambientales en las cuales el profesional se desenvuelve, así también a que estos desarrollen de una mejor manera su labor.

Como objetivo principal se planteó: determinar la presencia de desgaste profesional en los maestros de nivel primario; el cual pudo ser alcanzado, gracias a la recopilación y posterior análisis de los datos. Como objetivos específicos se pudieron alcanzar los siguientes: Se identificaron los factores estresores que afectan a los profesionales de la educación; se evaluó la vulnerabilidad al estrés de los profesionales de la educación y se presentaron recomendaciones diseñadas para la prevención del estrés en los maestros.

Los datos obtenidos conforman el presente informe final; consta de 4 capítulos distribuidos de la siguiente forma: Capítulo I – Introducción, Capítulo II – Técnicas e Instrumentos, Capítulo III – Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados así como el Capítulo IV - las respectivas Conclusiones y Recomendaciones que se desprenden del análisis realizado, finalizando con el listado de bibliografías utilizadas así como los anexos.

La investigación que hemos realizado no se hizo solamente con fines académicos sino que también es la evaluación de una de las problemáticas a las cuales se enfrenta el maestro de nivel primario guatemalteco cuya labor es ardua. A nivel personal fue una experiencia enriquecedora, pues nos permitió estar en contacto cercano con dicha labor que el maestro realiza y darnos cuenta de los retos a los que se enfrentan diariamente y la importancia que tiene para sus alumnos, pues las experiencias que se viven durante el periodo escolar permanecen en la memoria durante toda la vida.

Para realizar este proceso se contó con el consentimiento, aprobación y colaboración de las autoridades del Colegio San Sebastián. A las cuales extendemos nuestro más sincero agradecimiento, en especial a la Licda. Bernarda de Sierra directora de primaria de ambas instituciones; por su colaboración y contribución en la realización de este trabajo. Así como también a los maestros de nivel primario; por su participación y entusiasmo. A ellos está dedicado este trabajo.

# **CAPITULO I**

## **Introducción**

El estrés se ha convertido en una patología que acompaña a gran parte de la población trabajadora. A consecuencia, la persona comienza a tener una serie de síntomas psicofisiológicos, afectando en gran parte la calidad de vida de las mismas. El problema a investigar consistió en el estrés ocupacional y el desgaste profesional existente en los maestros de primaria del colegio San Sebastián y la escuela anexa Josefina Alonzo.

Las fuentes del cansancio físico y emocional son diversas y muchas provienen de la vida cotidiana de las personas. El ritmo de la sociedad actual y las exigencias en el trabajo se han convertido últimamente en fuentes cada vez más comunes entre empleados de diversos sectores. A este tipo de estrés se le denomina ocupacional y es provocado por las relaciones que se dan en el lugar de trabajo, manifestándose a través de malestar o enfermedades ocasionadas por las tareas de los profesionales.

El maestro de educación primaria como parte de su perfil debe ser competente y talentoso, con habilidades de comunicación, capaz de aprender y aplicar nuevas estrategias pero también de inventarlas o acomodarlas según la población que atiende. Además debe estar capacitado en el manejo de grupos, lo que implica mantener la disciplina del aula, motivar a los estudiantes y resolver diferencias entre alumnos; debe tener conocimiento acerca de las características personales de los niños que educa. En el aula, todo el tiempo surgen nuevos problemas y es el maestro quien debe resolverlos; debe tratar con los padres de familia, responsabilidad que agrega aun más carga laboral. Estas características son las que hacen que la labor que realiza el maestro de primaria sea vulnerable al padecimiento de estrés y síndrome de Burnout.

La población con la que se trabajó estuvo comprendida por 17 maestros del Colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo, comprendidos entre



las edades de 19 a 60 años todos pertenecientes a la religión católica y a un estrato socioeconómico de clase media.

La metodología con la que se abordó el problema comprendió la utilización de distintos instrumentos, en primer lugar se utilizó una encuesta diseñada por los investigadores para determinar la existencia de síntomas de estrés. También se utilizó una prueba de vulnerabilidad al estrés del psicólogo Dyle H. Miller y por ultimo se aplicó la adaptación al español del inventario Maslach Burnout MBI de Maslach C. Jackson, para detectar la presencia de desgaste profesional. Posteriormente se analizaron e interpretaron los datos obtenidos para después presentarlos en forma de resultados.

Los resultados significativos obtenidos son los siguientes: Se pudo constatar que no existe presencia significativa del Síndrome de Burnout en la población estudiada. Podemos decir que se encontró que los estresores mas frecuentes fueron problemas entre hermanos, problemas de pareja y preocupación por la seguridad actual del país. Por ultimo podemos destacar que un gran porcentaje de la población se encuentra en un alto grado de vulnerabilidad al estrés.

Por consiguiente se realizaron las recomendaciones correspondientes, las cuales esperamos hayan contribuido al mejoramiento de la salud mental y física de los participantes.

## Marco Teórico

### 1. Estrés

La palabra estrés es un neologismo del inglés *stress* que significa tensión o presión emocional. Para comprender el término estrés, en primer lugar se debe conocer que el término ha sido utilizado en diversas disciplinas como física, fisiología y psicología para explicar diversos fenómenos. En psicología se utiliza la palabra en forma general y confusa; alrededor de cinco sentidos diferentes. “Suele llamarse estrés al agente estímulo, factor que lo provoca o estresor. También a la respuesta psicológica al estresor. Asimismo, para otros expresa la respuesta psicológica al estresor. También denomina las enfermedades psíquicas o corporales provocadas por el factor estrés y, finalmente en un sentido más amplio, significa el tema general que se relaciona con la materia.”<sup>1</sup>

Sin embargo en un sentido más general podemos decir que el estrés es el resultado de cambios a nivel físico y psíquico que se da cuando nos hallamos en una situación tensa o amenazadora; es decir “Toda exigencia ambiental que genere un estado de tensión o amenaza y requiera cambio o adaptación.”<sup>2</sup>

Esta situación amenazadora está compuesta por una serie de estímulos que provocan la respuesta biológica y psicológica, tanto del estrés normal como de los desarreglos que llegan a convertirse en enfermedades, llamados *estresores*. Estos pueden clasificarse según los siguientes criterios:

Según el momento en que actúan: Pueden clasificarse como remotos, recientes, actuales o futuros. Los remotos actúan durante la infancia y la adolescencia y provocan enfermedades psíquicas que se evidencian en la adultez. Los estresores recientes actúan durante los dos últimos años. Los factores actuales suceden en el momento presente y el psicotrauma futuro resulta el temor ante una desgracia

---

<sup>1</sup> Orlandini Alberto. 1999. “El estrés. Que es y cómo evitarlo”, México D.F. Fondo de cultura económica, 2ª edición, Págs. 17-18

<sup>2</sup> Morris Charles G. y otros. 2001. “Psicología”, México, Pearson Educación, 10ª Edición, Pág. 476

anunciada, esperada o inesperada que influye desfavorablemente antes de que ocurra.

Según los Periodos en que actúan: Es muy breve, cuando dura unos pocos segundos, por ejemplo un temblor de tierra, los factores breves pueden ocurrir durante horas o días y cuando duran meses se clasifica como prolongados. Si se mantienen durante años se denominan crónicos.

Según la repetición del tema traumático: Una situación estresante única supone una respuesta al estrés de menor intensidad. Por el contrario la reiteración de la situación estresante provoca mayor aflicción.

Según la cantidad en que se presentan: Las enfermedades por estrés ocurren por un psicotrauma único. Sin embargo, resulta frecuente que un individuo esté sometido a estresores múltiples que se producen en cadena, donde el precedente determina al consecuente.

Según la intensidad del impacto: se clasifican como microestresores y psicotraumas de intensidad moderada, grave o excepcional. Los primeros se dan en la vida cotidiana y pueden generar irritabilidad, fatiga o agotamiento. Los moderados y graves provocan ansiedad, ira o melancolía y los estresores excepcionalmente intensos dan lugar a trastornos permanentes postraumáticos como los veteranos de guerra.

Según la naturaleza del agente: Pueden ser clasificados como físicos; estímulos como aceleración, traumatismos mecánicos, vibraciones, polución, ruido, exposición al sol, exceso de luz, humedad o temperatura, riesgo de descargas eléctricas, ciclones, terremotos, etc. Los agentes de estrés químico no son otros que aquellos producidos por el estrés nutricional debido al exceso o defecto de azúcares, grasa, proteínas, etc. O por el abuso de sustancias como alcohol, tabaco, café y drogas. También existen los estresores fisiológicos como el ejercicio, privación de sueño, hambre, encuentro sexual, menstruación, parto, lactancia, heridas, quemaduras, enfermedades corporales, intervenciones

quirúrgicas, etc. Por otro lado Los factores de estrés intelectual pueden ser el sometimiento a test de inteligencia, sobrecarga intelectual, ininteligibilidad de la información, etc. Este tipo de estrés genera ansiedad, ira o fatiga.

Según la localización de la demanda: puede situarse en el ambiente o en la persona. El estresor que proviene del ambiente se denomina exógeno, y los que se originan en el cuerpo o en la mente se designan como endógenos. El estrés generado en la mente del individuo se le denomina intrapsíquico.

## **2. Fuentes de estrés**

Todos los estímulos estresores comparten características que provocan la respuesta del individuo. Respuesta que muchas veces obliga a la persona a modificar la conducta de alguna manera. Estas características se les denominan fuentes de estrés y pueden ser el cambio, nimiedades, presión, frustración, conflicto, economía, situación sociopolítica y la violencia.

Las situaciones que conllevan cambio se convierten en estresoras, debido a que “El ser humano muestra una gran preferencia por el orden, la continuidad y lo predecible en su vida.”<sup>3</sup> Es por eso que el grado de cambio que requieren las situaciones indican cuan estresantes pueden llegar a ser.

Mientras que el cambio se concentra en la clase de estrés que surge de eventos mucho muy impresionantes que ocurren en la vida, gran parte del estrés se debe a nimiedades, es decir a pequeños malestares, enojos o conflictos de la vida cotidiana que provocan presión, frustración y ansiedad.

La presión surge cuando nos vemos obligados a apresurarnos, a intensificar o cambiar la dirección de nuestra conducta, o cuando nos sentimos obligados a mejorar nuestro rendimiento. Esta presión puede provenir del interior, como cuando nos proponemos una meta y no podemos alcanzarla o exigencias externas como la competición por calificaciones, popularidad, empleos, etc.

---

<sup>3</sup> Ibid. Morris C. y otros. Pág. 478

La frustración ocurre cuando a una persona se le impide lograr una meta porque algo o alguien se ponen en su camino. Se han identificado cinco causas de frustraciones en la vida como lo son: *los retrasos*; puesto que en las sociedades contemporáneas existe un aprecio invaluable hacia el factor tiempo. *Falta de recursos*; causa frustración a aquellos que no tiene el poder adquisitivo para satisfacer todas sus necesidades. *Pérdidas*; que pueden ser el final de una relación amorosa o la pérdida de una amistad valiosa. Además encontramos el *fracaso* que ocasiona frustración intensa, con sentimiento de culpa. Sintiéndose responsable del dolor propio o ajeno. Por último la *discriminación*; cuando se niegan oportunidades o el reconocimiento por el simple hecho de características como sexo, edad, religión o color de piel.

De todos los problemas de la vida, el conflicto es quizá el más común. “El conflicto surge cuando nos hallamos frente a dos o más exigencias, oportunidades, necesidades o metas incompatibles.”<sup>4</sup> Por esta razón es preciso renunciar a alguno de nuestros objetivos, modificarlos, postergarlos o resignarnos a no alcanzarlos todos, sin importar lo que se haga necesariamente se sentirá frustración que aumenta el carácter estresante de los conflictos.

La situación económica es también una fuente importante de estrés en un gran sector de la población. Muchas personas en la actualidad se encuentran con problemas económicos cuando no devengan lo suficiente y tienen que sostener a una familia grande o cuando tienen muchas cuentas por pagar y el ingreso familiar no alcanza para cubrir todas las necesidades.

En la situación sociopolítica, el contexto social en el que se desenvuelve el individuo se puede definir como fuente importante de estrés. Principalmente cuando se vive en una situación sociopolítica de constantes cambios e inestabilidad. Esto se da por el temor que genera dichos conflictos, pues el individuo se siente desprotegido e inseguro y siente desconfianza de sus gobernantes y las distintas instituciones del estado.

---

<sup>4</sup> Zaldívar Pérez Dionisio F. 1996. “Conocimiento y dominio del estrés”, Madrid, Editorial científico-técnica, Pág. 35

La violencia también está contenida dentro del contexto social en el que vive el individuo y supone una fuente de estrés presente en aquellos países en donde se presentan altas tasas de violencia social. Esta fuente de estrés se manifiesta en los ciudadanos al caminar por las calles, viajar en transporte público como taxis o autobuses y transitar por lugares desconocidos, por temor a sufrir un asalto, secuestro o algún otro hecho violento. Por lo que podemos decir que esta fuente de estrés afecta al ciudadano diariamente, provocando temor, ansiedad y sentimientos de desamparo.

### **3. Efectos del estrés**

#### **3.1 Estrés físico**

Cuando la persona se encuentra ante un estímulo estresante, se produce en el organismo una serie de cambios a nivel psicofisiológico en respuesta a la situación de sobredemanda. “Entre los cambios que se observan destacan: una rápida movilización de la energía que permanece almacenada, de modo que la glucosa, las proteínas más simples y las grasas salen de las células y se dirigen a la musculatura; un incremento de la frecuencia cardiaca y respiratoria y la presión arterial, lo que facilita el transporte del oxígeno a las células; una paralización de la digestión; una disminución del impulso sexual y una inhibición de la actividad del sistema inmunitario.”<sup>5</sup>

Todos estos cambios preparan al organismo para enfrentarse a dicha situación de emergencia, en la cual, se necesita ocasionalmente que el sujeto movilice todos sus recursos para afrontar dicha situación, por ello, el organismo paraliza todos aquellos procesos fisiológicos cuya actividad puede posponerse o no es tan necesaria para hacer frente a la demanda. “La respuesta de estrés, por lo tanto cumple una función muy adaptativa en la supervivencia del individuo.”<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Vázquez Amigo y otros. 1998. “Manual de psicología de la salud”, Madrid, Ediciones pirámide, 2ª edición, Pág. 105

<sup>6</sup> Ibid. Vázquez y otros. Pág. 105

El problema de la respuesta de estrés, radica en que se ha constatado que si esta respuesta se mantiene durante largos periodos de tiempo, el organismo acaba siendo dañado por este modo de comportarse. Si el organismo se activa repetidamente ante situaciones estresantes o no se desactiva una vez que dichas situaciones han cesado, es muy probable que el sujeto desarrolle algunas de las enfermedades asociadas al estrés como: Acné, Adicción a las drogas, Aerofagia, Aftas, Alteraciones de la libido, Alcoholismo, Alopecia, Angina de pecho, Anorexia, Ansiedad, Arritmias cardiacas episódicas, Asma, Bulimia, Diabetes, Cefalea tensional, Colitis ulcerosa, Depresión, Diarrea, Estreñimiento, Fobias, Hipertensión, Lumbago, Migrañas, Impotencia, Nauseas, Obesidad, Psoriasis, Suicidio, entre otras.

Esto no quiere decir que el estrés sea el factor causal responsable de dichas enfermedades, sino que “más bien parece que el estrés aumenta el riesgo de que el organismo contraiga distintos tipos de enfermedades o acelera el proceso patológico.”<sup>7</sup>

Por otro lado, cabe subrayar la diferencia entre el estrés y la ansiedad. Ambos conceptos presentan muchas similitudes. De hecho algunos de los cambios fisiológicos que se producen en el organismo cuando sufre estrés o ansiedad son idénticos, la distinción puede clarificarse en términos de función. Desde este punto de vista la respuesta de estrés se refiere al conjunto de cambios que se observan en el organismo ante una sobreexigencia real del medio, mientras que la ansiedad se referiría al desorden psicofisiológico que se experimenta ante la anticipación de una situación amenazante, sea esta más o menos probable.

### **3.2 Estrés psicológico**

Al igual que la fisiología, la psicología del estrés resulta compleja, y para comenzar es necesario definir el término psicotrauma; que es un shock psíquico el cual se expresa por medio de intensas emociones de terror, ira o tristeza. Son diversas las

---

<sup>7</sup> Latorre Postigo José Miguel y otros, 1994. “Psicología de la Salud”, Buenos Aires, Editorial Lumen, 3ª Edición, Pág. 59

circunstancias que provocan las situaciones psicotraumáticas. El psicotrauma por estrés puede ser causado por falta de amor; frustración de necesidades como el deseo sexual o hambre, duelos, pérdidas o daño a personas u objetos queridos. Los psicotraumas también pueden consistir en daño a la autoestima y pérdida de la estima social; opresión, violencia y abusos físicos o psicológicos; en riesgo de fracaso en algún desempeño importante o frente a una tarea difícil, novedosa y poco comprensible como así también en amenaza de castigo por haber realizado un trabajo en forma errónea o imperfecta.

Los conflictos sin salida, en donde resulta imposible predecirlos, escapar o tener control sobre ellos, originan percepciones de indefensión y desamparo, por lo que también son generadoras de situaciones psicotraumáticas.

Sin embargo, parece ser que algunas personas, poseen mayor facilidad para afrontar el estrés, esto se debe a diferencias individuales que rigen la percepción y la reacción ante sucesos estresantes. Varios factores determinan que una situación nos parezca o no estresante. Los individuos seguros de sí mismos que se consideran capaces de sortear cualquier dificultad sentirán menos estrés ante un problema particular que los que no tienen confianza en sí mismos.

Quienes antes se han adaptado con éxito a situaciones extremadamente estresantes, ante una situación menormente estresante se adaptarán mejor, que aquellos que nunca han estado expuestos a tales situaciones. Además encontramos el sentimiento de tener el control de la propia vida, pues las personas con esta característica consideran las exigencias difíciles del ambiente, más bien como un desafío que como una intimidación.

A pesar de que hasta el momento se presenta un claro panorama sobre el estrés, es imposible entender el tema solo con el conocimiento de la biología o psicología.

A estas disciplinas debe añadirse la comprensión sociológica, ya que se nace y se vive en determinados contextos sociales, como la familia, escuela, lugares de trabajo, cuya estructura e ideología afectan decisivamente al sujeto.



Los temas sociales o contextos donde se origina el estrés, pueden resumirse en cinco grandes formas o tipos de estrés, que son el estrés amoroso, estrés familiar, estrés por duelo, estrés académico y estrés ocupacional.

#### **4. Tipos de estrés**

Existen dos tipos de estrés: el eustrés o estrés positivo y el distrés o estrés negativo. El estrés es también la capacidad positiva del ser humano de responder a un estímulo externo o interno que le demanda una respuesta fisiológica de un gran esfuerzo físico mayor del habitual y para cuyo desgaste está preparado puntualmente.

“En términos físicos y entendiendo el estrés como fuerza, el eustrés significaría empuje, motivo, energía”<sup>8</sup>. Hablaríamos en este caso del eustrés o estrés positivo. Una cierta dosis de estrés, adecuada a la demanda y a nuestras capacidades, es realmente positiva y beneficiosa, pues provoca un estímulo sano y atractivo de reto y aumenta nuestra autoestima, permitiéndonos un mayor y mejor rendimiento persona y de relación coste-eficacia.

Si la presión es excesiva, dura demasiado tiempo o nos consideramos incapaces de responderla adecuadamente, se produce una deformación que es el distrés o estrés negativo. “El distrés sería deformación, distorsión, y es de lo que hablamos normalmente al utilizar el término estrés.”<sup>9</sup> La respuesta de nuestros mecanismos cognitivos y emocionales desproporcionada, equivocada, más o menos mantenida en el tiempo, es la que provoca el distrés o estrés negativo, que es aquella reacción que no nos ayuda a resolver las demandas del entorno, y además nos resta capacidad de respuesta, provocándonos un desgaste tremendo, llevándonos al deterioro físico y psicológico, con la aparición de enfermedades y trastornos psicosomáticos que disminuyen nuestras defensas orgánicas.

---

8 Zapotoczky Hanz-Georg. 1987. “Estrés en la vida cotidiana”. Buenos Aires, Ediciones Lidiun, Pág. 20

9 Ibid. Zapotoczky Hanz-Georg Pág. 22

También podemos mencionar los siguientes tipos de estrés:

#### **4.1 El estrés amoroso**

El amor desdichado es el factor más común como causa de ansiedad, depresión, violencia y suicidio. “Nadie puede poner en duda que el enamoramiento, aunque representa una variedad de buen estrés, provoca perturbaciones en la mente y en el cuerpo.”<sup>10</sup> El estrés sentimental ocurre por eventualidades sexuales, matrimoniales, y por conflictos con la maternidad o la paternidad. Las personalidades ansiosas, inmaduras, fóbicas, dependientes, paranoides, histéricas y explosivas, parecen ser más vulnerables al estrés amoroso. Las formas enfermizas de amar provocan daño en uno o en los dos miembros de la pareja. Siendo estas; la enfermedad de amor por afecto no correspondido, el querer ambivalente con secuencias de ternura y castigo y el amor resentido.

El sujeto responde al estrés romántico con ansiedad, depresión, crisis de ira, síntomas histéricos, desconfianza paranoide, desarreglos del apetito, del sueño o del sexo.

#### **4.2 Estrés familiar**

Los estresores cuyos contenidos se dan en el contexto de las relaciones entre los padres, los hijos y otros parientes, representan los temas del estrés familiar. “La familia provee amor y seguridad aunque en ocasiones deforma y daña a alguno de sus miembros.”<sup>11</sup>

Los factores de vulnerabilidad para este tipo de estrés, pueden ser la edad infantil, pues es el niño quien es más dependiente y dispone de menores defensas psicológicas. Otros factores de riesgo pueden ser los retrasos mentales, desarreglos de personalidad, enfermedades mentales o físicas, dependencia económica o psicológica, etc.

---

<sup>10</sup> Op.cit. Zapotoczky. Pág. 37

<sup>11</sup> Op.Cit. Orlandini A. Pág. 87

La familia suele padecer el estrés de las contingencias exteriores; pero también las anomalías de su estructura y funcionamiento pueden dañar a sus miembros desde adentro. Pueden ser causa de estrés las familias con desarreglos en las jerarquías y la distribución de la autoridad, cuando se observan conflictos de roles, cuando se evidencia la falta de intimidad y lealtad entre los miembros de la familia, si se observa represión de la expresión de las emociones de los miembros de la familia, la no identificación o falta de empatía con otros miembros de la familia, entre otras.

Cuando ocurren situaciones estresantes, es la familia la que brinda una red solidaria de apoyo y comprensión, cuando el sistema familiar es el que propicia el estrés, éste se manifiesta como depresión, ansiedad, enfermedades psicosomáticas, consumo de drogas, accidentes y suicidio.

### **4.3 Estrés por duelo**

La respuesta al estrés provocado por la muerte de personas queridas se designa como reacción de duelo. Aunque el término ha sido ampliado a otro tipo de pérdidas como la enfermedad, desaparición de posesiones u objetos valiosos, deformidades, amputación de órganos del cuerpo y las separaciones de los hijos o amigos.

El estrés de la pérdida de un familiar o de un amigo aumenta su efecto nocivo cuando se asocia a la privación de sueño por velar las noches del moribundo; por el dolor que provoca la percepción de los sufrimientos y deterioro corporal del enfermo; cuando se deben pasar días en ambientes hospitalarios observando otras situaciones dramáticas; por el estrés económico que provocan los gastos por la enfermedad y los funerales y por el desamparo en el que quedan algunos deudos.

Las personas más vulnerables al estrés por duelo suelen ser los niños, las madres, los sujetos con predisposición a deprimirse, quienes tenían gran afecto

Y dependencia con el fallecido, aquellas personas que quedan solas y los que carecen de valores que los compensen y conforten.

Son distintas formas de respuesta al duelo, “el miedo a la repetición de la pérdida de otro familiar; el temor a morir de la misma enfermedad; la cólera sobre familiares menos queridos que no murieron; la ira sobre un real o supuesto culpable de la muerte; la culpa por no haber dado más amor a la persona fallecida; los remordimientos por no haber tomado todas las providencias que hubieran podido postergar o evitar la muerte y tristeza por la gran pérdida.”<sup>12</sup>

El impacto por la pérdida se amortigua mediante diferentes mecanismos de enfrentamiento, como expresar sus sentimientos o emociones mediante llanto y frases, consumo de alcohol, niegan lo ocurrido o acuden al consuelo religioso.

#### **4.4 Estrés académico**

Desde los grados preescolares hasta la educación universitaria de posgrado, cuando una persona está en un periodo de aprendizaje experimenta tensión. A esta se le denomina estrés académico, y ocurre tanto en el estudio individual como en el aula escolar. El maestro o profesor también experimenta este tipo de estrés, pero, este se clasifica dentro del apartado del estrés ocupacional. Las instituciones escolares pueden resultar nocivas y ser la causa del estrés académico. Cuando estas incorporan exceso de alumnado, se provoca inmanejabilidad y defectos en la atención de las necesidades particulares de cada alumno. Otros factores de malestar escolar ocurren cuando se dictan demasiadas normas y prohibiciones, se maneja una política autoritaria y con escasa participación de los alumnos en las decisiones administrativas; o cuando los programas tienen contenidos excesivos y se dan clases sin pausas para el reposo y la recuperación de la fatiga.

Por otra parte las supervisiones y los exámenes con disposiciones que originan temor en el colegial, son otras causas que dan lugar al estrés académico.

---

<sup>12</sup> Op.Cit. Zapotoczky H. Pág. 44

También las actitudes de ciertos profesores como autoritarismo, deshumanización, desinterés, crueldad, castigo o trato humillante.

## 5. Estrés ocupacional

Al estrés que se origina en medio ambiente en que una persona trabaja, se le denomina estrés ocupacional, “Un buen modo de contemplar las relaciones estresantes persona-medio consiste en examinar el relativo equilibrio de las fuerzas entre las demandas ambientales y los recursos psicológicos de la persona para manejarla. Si la carga ambiental excede substancialmente a los recursos de la persona, se produce una relación estresante.”<sup>13</sup> Últimamente, la carga ambiental en el lugar de trabajo ha ido en aumento, la jornada laboral se ha extendido hasta abarcar la vida personal y parece ser que mientras se es más productivo mas aumenta el trabajo.

Los despidos y las regulaciones de empleo 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.”<sup>14</sup>

Este tipo de estrés se produce cuando los empleados no logran cumplir con las exigencias o requerimientos de su puesto. Hay demasiado que hacer y no hay suficiente tiempo ni personas ni recursos para hacer el trabajo.

El estrés está entre los factores causales del absentismo laboral, las lesiones, los problemas psicológicos, las reclamaciones de subsidios de los trabajadores, la menor productividad, los robos de los empleados, la baja autoestima, el mal rendimiento y la rotación de personal.

Hay muchas causas que aumentan el estrés laboral. Todas conllevan un reto a la capacidad que tienen los trabajadores pues, “la ansiedad, que es una emoción propia del estrés, es más propensa a aparecer y a ser intensa cuando la persona

---

<sup>13</sup> Lazarus Richard S. 2000, “Estrés y emoción, España, Desclée de Brouwer, Pág. 70

<sup>14</sup> Losyk Bob. 2006, “No te quemes. Como vencer el estrés y avanzar en el trabajo”, Barcelona, Editorial Urano, 3ª Edición, Pág. 21

no confía o confía poco en su propia capacidad para manejar el mundo con efectividad.”<sup>15</sup> Estas son algunas de ellas: Condiciones físicas, diseño del puesto, cometidos laborales, tecnología, dirección toxica, presiones de tiempo y miedo a perder el puesto de trabajo.

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 y la seguridad influyen en la manera en que alguien hace frente a su jornada laboral. Estar expuesto a un ambiente difícil, día tras día, se hace sentir de forma traumática en una disminución de la energía, motivación y salud de una persona.

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 sola 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. Se espera que las personas trabajen muchas horas sin descanso o con descansos escasos, 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.

Cuando un puesto no está diseñado adecuadamente o se le añaden demasiadas responsabilidades nuevas, el cometido de los empleados se vuelve desconcertante. El empleado no está seguro de cuales son todas sus responsabilidades. Cuando esto sucede, el empleado trabaja en un estado de confusión. Sometidos a una presión constante, temen estar realizando la tarea equivocada o haciendo mal la correcta.

---

<sup>15</sup> Op.Cit. Lazarus R. Pág. 71

La nueva tecnología como computadoras, celulares, faxes e internet han aumentado nuestra rapidez y productividad. Se espera más efectividad y productividad. Pero unidos a estas nuevas tecnologías, hay nuevos factores de estrés, pues tenemos que aprender, constantemente nuevas cosas.

El estilo de dirección es uno de los factores que más contribuyen al estrés laboral. El viejo jefe autocrático, que exige cada vez más, sin cesar, a sus empleados solo sirve para crear estrés y movimiento del personal. Los empleados buscan un líder que se preocupen por ellos, buscan a alguien que les pida su opinión y la respete, que mantenga abiertos en todas direcciones los canales de comunicación, que proporcione retroalimentación de calidad, que reconozca su valía y les permita sentirse valorados.

Las relaciones con los compañeros también tienen un papel importante, muchas personas se quejan de hostigamiento, amenazas, intimidación y acoso real. El estrés provocado por trabajar en estas condiciones no solo se puede soportar durante cierto tiempo antes de que se cobre un precio emocional y físico.

Constantemente, nos enfrentamos a presiones de tiempo a través de fechas límite para las tareas, informes y proyectos. Hay demasiado trabajo y muy poco tiempo para realizarlo. El esfuerzo por cumplir plazos a pocos razonables es una continua carrera contra el tiempo. Como resultado, viven de crisis en crisis. Esto perjudica su capacidad para pensar con claridad y tomar decisiones acertadas, así pues, cometen más errores. Al acabar el día, muchos trabajadores son una ruina física y mental. “Entre los síntomas provocados por trabajar bajo la presión de tiempo están los siguientes: estómago y músculos del cuello tensos, indigestión, taquicardia, nerviosismo, debilidad, ansiedad, cólera, hostilidad, insomnio, dolores de cabeza y agotamiento.”<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Op.Cit. Losyk B. 2006, Pág. 30

Los constantes cambios que sufre el mundo del trabajo han creado estrés e inseguridad permanentes para muchos. 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.

Son muchas las situaciones y circunstancias del trabajo que pueden provocar estrés, cuando este estrés es repetido y la persona es vulnerable, pueden aparecer diversos trastornos definidos, derivados de la presión que se maneja. Al principal se le denomina síndrome de Burnout y veremos sus características a continuación.

## **6. Síndrome de Burnout**

El síndrome Burnout se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

“Este síndrome se caracteriza por la disminución de la energía y la capacidad de concentración de la persona que se siente sobrepasada en todos los aspectos de la vida. Hace referencia a un cansancio emocional que conlleva a la pérdida de motivación y eventualmente progresa hacia sentimientos de inadecuación y fracaso.”<sup>17</sup> Esta patología es una de las principales causas del absentismo laboral y se ha convertido en la fuente más importante para el Sistema Sanitario y el ámbito laboral. Se ha comentado que los mayores determinantes del síndrome son: la baja implicación laboral, el escaso nivel de autonomía, la indefinición de las tareas, el malestar físico, la elevada presión del trabajo, la ausencia de apoyo en la supervisión y la dirección, rutina y la burocratización.

---

<sup>17</sup> Wolfberg Elsa. 2002 “Prevención en salud mental”, Buenos Aires, Lugar editorial, 1ª Edición, Pág. 35



“La definición Burnout fue utilizada por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger (1974) para definir el desgaste extremo de un empleado, se diferencia del estrés en que generalmente lleva incorporados sentimientos de fracaso.”<sup>18</sup>

En la sociedad, en general, cuando se habla de estrés laboral se asocia automáticamente con la imagen del típico ejecutivo agobiado, hablando por dos teléfonos a la vez, sorteando viajes y reuniones de trabajo y dejando un pequeño espacio para su vida familiar.

Sin embargo, esto no es así ya que cotidianamente son muchas las personas que, a partir de diferentes ámbitos de la vida, deben llevar el peso de este síndrome; desde las amas de casa hasta los mayores ejecutivos. Aún así se deben destacar como más vulnerables, las profesiones relacionadas con los servicios humanos.

Existen dos perspectivas generales que se han elaborado para tratar de darle una explicación a este fenómeno: la perspectiva clínica y la perspectiva psicosocial.

“La perspectiva clínica entiende al Burnout como un estado al cual llega la persona producto del estrés laboral que padece. La perspectiva psicosocial lo considera como un proceso que se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno laboral en la cual la persona se desempeña y sus características personales”<sup>19</sup>. La diferencia entre ambos enfoques es clara ya que el primero analiza el problema en tanto estado personal y el segundo lo analiza como un proceso dinámico, producto de la interacción entre varios factores.

Actualmente la definición más acertada del síndrome de Burnout es la aportada por Maslach y Jackson con la descripción de tres ejes fundamentales para explicar lo que sucede en el trabajador que padece del síndrome; siendo estos: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

---

<sup>18</sup> Ibid. Wolfberg E. Pág. 35

<sup>19</sup> Tonon Graciela. “Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome de Burnout” Espacio Editorial. Buenos Aires, 1ª edición. 2003. Pag37-38

- 1) *El cansancio o agotamiento emocional*: constituye la primera fase del proceso, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se las empieza a percibir como personas permanentemente insatisfechas, quejasas e irritables.
- 2) *La despersonalización*: es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen el Síndrome de Burnout muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y, en esta fase, alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio.
- 3) *El abandono de la realización personal*: es la tercera fase del proceso y consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y, fundamentalmente, un creciente apartamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión.

El profesional que padece el síndrome puede reconocer o no lo que está ocurriendo, pero el peligro de este síndrome sigue corriendo ya que puede llegar a cristalizarse. Simultáneamente lo que ocurre es que también afecta a su entorno y a las personas que atiende generándose así una disminución en la calidad y eficiencia del servicio que presta llegando a casos en los cuales las personas a las que se les presta el servicio no sean atendidas o sean atendidas de manera inadecuada.

## **6.1 Síntomas**

Los síntomas que alertan del estado son la falta de ilusión ó motivación por el trabajo, agotamiento físico y psíquico que no remite con el descanso, bajo rendimiento laboral, absentismo, sentimientos de frustración, descontento,

aburrimiento, hipertensión, insomnio, irritabilidad, ansiedad, aumento en el consumo de medicamentos, alimentos, alcohol y tabaco, situaciones de tensión con familiares y/o amigos e incremento de actividades para escapar de la realidad.

Dentro del desarrollo del síndrome de Burnout podemos identificar las siguientes etapas:

Fase de entusiasmo: Cuando el trabajo se experimenta como algo estimulante.

Fase de estancamiento: Cuando se comienzan a plantear dudas acerca del trabajo, del esfuerzo, si vale la pena, las expectativas iniciales se oscurecen, los objetivos dejan de ser claros y la persona se comienza a aislar o a interpretar negativamente las propuestas. Aparecen los primeros síntomas como dolores de cabeza, dolores estomacales y aburrimiento.

Fase de frustración: Aquí las herramientas de la organización y las personas hacen que salvemos positivamente la situación o se entra en una etapa donde los *problemas psicosomáticos (infra)*<sup>20</sup> se van intensificando y se va adoptando una actitud irritable, de paso del tiempo, dudas e inadecuación con las tareas.

Fase de apatía: La persona se resigna a cambiar las cosas o entra en una etapa de no saber decir que no, de cinismo ante las personas con las que trata, comienzan las bajas laborales.

Fase de quemado: Se produce un colapso físico e intelectual, de no poder más, y es donde el síndrome se manifiesta en sus características más comunes.

## **6.2 Principales profesionales afectados por el síndrome**

Afecta principalmente a profesiones que exigen entrega, implicación, idealismo y servicio a los demás y se asienta sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de autoexigencia, con una gran tendencia a implicarse en el trabajo.

---

20 Trastorno Psicosomático: aquel que teniendo origen psicológico, presenta síntomas fisiológicos que pueden producir alteraciones a nivel corporal. Se refiere pues a los dolores físicos que tienen las personas que no son producidos por una enfermedad orgánica sino como consecuencia de problemas psicológicos que deriva en un dolor físico. Op.Cit. Morris C. Pág. 215.

El síndrome se localiza sobre todo en trabajadores sociales, profesionales de alto riesgo y penitenciarios, también afecta a otras profesiones como la de empresario, alto directivo ó en empleos rutinarios y monótonos.

Otros factores asociados son la insatisfacción marital, relaciones familiares empobrecidas, falta de tiempo de ocio y supresión de la actividad física, junto con insatisfacción permanente y sobrecarga en la agenda laboral, en síntesis, a estas personas, víctimas del síndrome de Burnout, les resulta casi imposible disfrutar y relajarse.

### **6.3 Causas**

Entre las principales causas que provocan el síndrome están los problemas internos entre la empresa y el individuo, la desorganización en el ámbito laboral pone en riesgo el orden y la capacidad de rendimiento del empleado, esto sucede cuando no hay claridad de roles y las tareas que debe desempeñar cada uno de los empleados, también influye la deficiente estructuración del horario y las tareas en el trabajo suelen producir cuadros de depresión, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración, el desarrollo de actitudes pesimistas, la competencia desmedida entre los compañeros, un lugar físico insalubre para trabajar y la escasez de herramientas o útiles.

Cuando se desequilibran las expectativas individuales del profesional y la realidad del trabajo diario, se considera un trastorno adaptativo crónico y puede sobrevenir tanto por un excesivo grado de exigencia como por escasez de recursos.

Pasamos a enumerar algunas causas del síndrome:

- Exceso de demanda laboral
- Sobre esfuerzo con una respuesta emocional de ansiedad
- Fatiga
- Manifestaciones de desmoralización y pérdida de ilusiones.

- El último paso es la pérdida de vocación por las limitaciones de la infraestructura o la manera en que la autoridad considera los valores profesionales.
- Escasez de personal, que supone sobrecarga laboral
- Trabajo en turnos
- Trato con usuarios / compañeros problemáticos
- Falta de especificidad de funciones y tareas, lo que supone conflicto y ambigüedad de rol
- Falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones
- Rápidos cambios tecnológicos.

A continuación vamos a identificar cuatro niveles estresores que contribuyen al desarrollo del síndrome:

- A) *A Nivel Individual*: la existencia de sentimientos de altruismo e idealismo lleva a los profesionales a implicarse excesivamente en los problemas de los usuarios, y convierten en un reto personal la solución de los problemas. Consecuentemente, se sienten culpables de los fallos, tanto propios como ajenos, lo cual redundará en bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional.
- B) *Relaciones Interpersonales*: las relaciones con los usuarios y con los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, van a aumentar los sentimientos de quemarse por el trabajo. Asimismo, la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o por parte de la dirección o de la administración de la organización son fenómenos característicos de estas profesiones que aumentan también los sentimientos de Burnout.
- C) *A Nivel Organizacional*: los profesionales que trabajan en organizaciones que responden al esquema de una burocracia profesionalizada inducen problemas de coordinación entre sus miembros, sufren la incompetencia de los profesionales, los problemas de libertad de acción, la incorporación rápida de innovaciones, y las respuestas disfuncionales por parte de la dirección a los

problemas organizacionales. Todo ello resulta en estresores del tipo de ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol.

- D) *En el Entorno Social:* se encuentran como desencadenantes las condiciones actuales de cambio social por las que atraviesan las profesiones (la aparición de nuevas leyes y estatutos que regulan el ejercicio de la profesión, nuevos procedimientos en la práctica de tareas y funciones, cambios en los programas de educación y formación, cambios en los perfiles demográficos de la población que requieren cambios en los roles, aumento de las demandas cuantitativa y cualitativa de servicios por parte de la población, pérdida de estatus y/o prestigio.)

El síndrome del Burnout ha sido confundido en varias oportunidades con otro tipo de fenómenos que vamos a diferenciar a continuación:

- **Depresión:** Es un conjunto de emociones y cogniciones que tienen consecuencias sobre las relaciones interpersonales y que se diferencia del Burnout porque este surge como consecuencias de las relaciones interpersonales y organizacionales.
- **Alienación:** Que ocurre cuando un sujeto tiene poca libertad para desarrollar una tarea y se diferencia del Burnout porque en ese caso el sujeto tiene demasiada libertad para desarrollar la tarea, pero la misma resulta imposible de ser desarrollada.
- **Ansiedad:** Sucede cuando la persona no posee las habilidades para manejar la situación en la cual está inmersa y se diferencia del Burnout porque en este último existe una exigencia superior de habilidades que la persona puede manejar.
- **Estrés:** Se diferencia del Burnout porque este produce efectos negativos en la persona en tanto que el primero produce efectos negativos y positivos.

## 6.4 Variables desencadenantes o antecedentes del Burnout

Por variables desencadenantes o antecedentes entendemos aquellas variables que predicen la aparición del Burnout y pueden ayudarnos a comprender mejor su origen.

Las formas de identificarlas pueden ser muy variadas y permiten entender que las variables a analizar se han enfocado desde varias perspectivas: variables más relacionadas con aspectos personales del individuo, con características propias del contexto laboral o con aspectos relacionados con circunstancias externas al trabajo o, incluso, desde perspectivas interrelacionadas:

- Desarrollo del síndrome: interacciones sujeto-entorno de trabajo.
- Desencadenantes: estresores laborales.
- Facilitadores o inhibidores: variables personales.

Dividimos las variables en tres categorías:

- Organizacionales.
- Sociales.
- Personales.

**Organizacionales:** Son variables intrínsecas a la organización que pueden por sí mismas generar situaciones negativas, o bien juegan un papel importante en la interacción continua trabajador-puesto de trabajo. Entre estas variables podemos distinguir: La dinámica del trabajo; fruto de interacciones mal conducidas con compañeros o supervisores, de planteamientos directivos descendentes poco claros, de un mal establecimiento de los roles a desempeñar. La Inadecuación profesional; que es no adaptarse el perfil profesional y personal del individuo al perfil del puesto de trabajo que desempeña, no tanto por sí mismo como por el hecho de tener que seguir trabajando en un puesto al que objetivamente no está adecuado profesionalmente.

La Sobrecarga de trabajo; referida a las exigencias del trabajo que sobrepasan las racionalmente aceptables, y que suelen ir acompañadas de exceso de tareas que no son agradables. A más exigencias, y por tanto mayor responsabilidad en sus actuaciones habituales, mayor probabilidad de aparición del síndrome. Los contenidos; relacionados con la variedad de tareas, el grado de retroalimentación, la identidad de las mismas y la realización. El Ambiente físico de trabajo; que presenta estresores como el nivel de ruido que debe soportar el sujeto en el lugar de trabajo, y en concreto sus características de intensidad, control, predictibilidad y frecuencia, suponen una fuente importante de estrés laboral. Los turnos de trabajo; el trabajo nocturno, como variable que incide en el síndrome, especialmente cuando a su vez implica una sobrecarga de trabajo, junto con las dificultades propias de la sociabilidad por la falta continuada de descanso. El Conflicto y ambigüedad de rol; un rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición. Estresores relacionados con las nuevas tecnologías; las cuales afectan a los profesionales, facilitando o entorpeciendo el desempeño de las tareas, y conllevan un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para desempeñar el trabajo. La estructura organizacional; el Burnout se da en aquellas organizaciones excesivamente centralizadas o rígidas en las que prácticamente todo está previamente definido, y las posibilidades de improvisar o de tomar decisiones están muy restringidas. También en estructuras descentralizadas donde la improvisación se impone. Los estresores económicos: cuando existe inseguridad económica (contrato inestable, ausencia del mismo, insuficiencia económica, previsiones negativas sobre el futuro del puesto de trabajo, etc.) aumenta la vulnerabilidad al Burnout. El desafío en el trabajo; se refiere a la circunstancia que a veces se da en los trabajadores, dentro del contexto laboral, de tener que estar continuamente demostrando su capacidad para desarrollar adecuadamente el desempeño laboral. A más desafío más Burnout, en concreto, mayor despersonalización y menor realización personal. El clima organizativo; integrado por variables como: Participación en la toma de



decisiones, autonomía en el trabajo, compromiso con el trabajo y relaciones con los compañeros.

**Sociales:** Son variables no relacionadas con el contexto laboral y sí con otros ámbitos que pueden originar fricciones importantes: familia, amigos, estilos de vida, etc. El apoyo social está centrado fundamentalmente en el apoyo que la persona recibe de familiares y amigos. Podemos distinguir la incidencia del apoyo en varios aspectos: La Comunicación; cuando los flujos comunicativos se deterioran en el ambiente social del individuo, la aparición de Burnout aumenta. Las actitudes de familiares y amigos; está muy condicionada por las relaciones interpersonales pero, en este caso, se refiere al sentido positivo o negativo de las actitudes que familiares y amigos tienen hacia la persona. Los problemas familiares; El hecho de que ocurran problemas familiares que distorsionen el funcionamiento normal de la dinámica del hogar predispone a la persona a sufrir Burnout. Los recursos de afrontamiento familiares; cuando la familia facilita la puesta en marcha de diversos recursos para afrontar las situaciones que pueden dar lugar a Burnout, la persona presenta menor vulnerabilidad a su padecimiento. La cultura; el Burnout no afecta de la misma manera a individuos pertenecientes a una cultura u otra, debido fundamentalmente a que ésta marca no sólo la forma de entender el desempeño laboral, sino también la manera de entender las relaciones sociales y los diferentes apoyos que la persona puede recibir.

**Personales:** Son variables propias del individuo y hacen referencia a aspectos de su personalidad, sus sentimientos y pensamientos, sus emociones, sus actitudes, etc. Las variables personales son: **Locus de control**; “es la creencia de que los sucesos de la vida y sus efectos son controlables por las propias decisiones (locus interno) o no (locus externo). Cuanto menos control de la situación cree tener el individuo mayores posibilidades habría de que apareciera el síndrome.”<sup>21</sup> La **personalidad resistente**; “se caracteriza por un sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente, así como una

---

<sup>21</sup> Kimble A. Gergory y otros. “Fundamentos de psicología general” México D.F. Editorial Limusa. 1991. Pág. 225

tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes que de amenaza.”<sup>22</sup> Sexo; la variable sexo no tiene una influencia clara. El rol familiar-laboral relevante que juega la mujer la hace más vulnerable al Burnout; así, las mujeres presentan más conflicto de rol, conflictos familia-trabajo, entre otros, por lo que serán más propensas a presentar el síndrome. En general la mujer presenta puntuaciones más elevadas en la dimensión agotamiento emocional, pero más bajas en reducida realización personal; mientras que los varones puntúan más alto en despersonalización. Sin embargo esta variable no es del todo concluyente. La edad; aparece como una variable que puede matizar el síndrome en el contexto laboral, de tal manera que a mayor o menor edad también se debe encontrar una correspondencia en experiencia y madurez y en la forma de afrontar las diferentes presiones que afectan al individuo. El estado civil: existen estudios que correlacionan que los individuos casados o que conviven con su pareja tienen menores índices de estar quemado. Las estrategias de afrontamiento; lo que supone que el individuo está empleando unas estrategias de afrontamiento que son acertadas para hacer frente a la situación, centradas en el carácter activo y en el problema, que hacen que disminuya la posibilidad de padecer Burnout. La autoeficacia; es entendida como la percepción que tiene el individuo de sentirse eficaz con las tareas que realiza, fundamentalmente con aquellos aspectos donde se requiere comprobar la valía personal del individuo. Patrón de personalidad tipo A; “caracteriza a los individuos con altos componentes de competitividad, esfuerzo por conseguir el éxito, agresividad, prisa, impaciencia, inquietud, que predisponen claramente al Burnout.”<sup>23</sup> Las expectativas personales; se refiere a aquellas expectativas que el individuo tiene hacia cualquier evento vital; conforme las expectativas de la persona no se cumplan aumentará el riesgo de padecer Burnout.

Podríamos concluir que las variables más analizadas son las que se encuadran en el contexto laboral, dentro de las organizacionales. Se consensua la importancia

---

<sup>22</sup> Ibid. Kimble A. Pág. 427

<sup>23</sup> Op.Cit. Orlandini A. Pág. 159

de estas variables por encima de las otras, puesto que el Burnout se ha conceptualizado fundamentalmente en el contexto laboral. La mayoría de trabajos parten de la presunción de que las diversas variables laborales condicionan, por sí mismas, determinadas reacciones en los individuos que podrían conducir al padecimiento del Burnout.

### **6.5 Síndrome de Burnout y Maestros**

El profesor no se cae de un andamio ni tiene accidentes con maquinaria u otras consecuencias laborales, pero los entornos educativos también encierran peligros para la salud física y, sobre todo, mental de los enseñantes. El estrés laboral afecta a todos por igual y los profesores no son la excepción.

“El origen del malestar docente es aquella atmósfera de creencias y valores sociales y legales que han producido una situación de inseguridad y tensión en las aulas. Algunas situaciones pueden ser:

Los cambios sociales y la desconexión entre la familia y el centro hacen recaer en los docentes obligaciones y responsabilidades que antes eran compartidas.

Un número considerable de estudiantes rechaza la escuela y, al verse obligados a permanecer en ella, provocan conflictos.

Muchos alumnos presentan un deficiente autocontrol e incluso carecen de los principios morales supuestamente admitidos en la sociedad actual. Trasladan a clase el ambiente tenso que viven en sus familias desestructuradas y en permanente conflicto.

Muchos alumnos se desentienden de las actividades de la clase por serles inentendibles debido al retraso curricular que acumulan. Al aburrirse, enredan y perturban la clase.

Incrementan la tensión psíquica del profesor los variados papeles que se ve obligado a desempeñar: enseñante, guía del estudio, tutor, evaluador, miembro de comisión, etc. Añádase el crecimiento exponencial de la burocracia que rodea al

docente: listados, actas, exámenes, correcciones, fichas, registros de asistencia y calificaciones, citas a los padres, partes de faltas, planificaciones, programaciones, etc.

Las formas de llevar a cabo los principios de integración o inclusión de los alumnos con necesidades educativas especiales por déficit intelectual, sensorial o de origen socioeconómico, étnico o cultural en las aulas ordinarias han provocado la mayor parte del estrés en los profesores, debido a la carencia de formación específica de estos para enseñar y tratar esos niños.

Los profesores del aula ordinaria se ven desbordados sin saber qué hacer con dichos alumnos.

La introducción progresiva de la informática en el aula crea incertidumbre en muchísimos profesores que aducen carecer de información práctica necesaria para transformar sus clases de carácter expositivo-receptivo en otras de carácter indagatorio.

Muchísimos profesores piensan que el control que se ejerce sobre ellos por parte de personas e instituciones no capacitadas para ejercer esta función con las debidas garantías, alcanza un nivel de presión agobiante. Los mismos docentes están desconcertados por la continua mudanza de materiales y metodologías que leyes cambiantes ocasionan.

En su conflicto en el aula, en que un alumno ha recibido una supuesta ofensa verbal por parte del docente, puede devenir en una querrela ante juzgado.

La escasa valoración y reconocimiento de la calidad de la enseñanza impartida por un profesor, respecto de la de otros, conduce a la desmotivación de los mejores docentes.<sup>24</sup>

Puede afirmarse entonces que las principales fuentes de estrés docente pueden agruparse en:

---

<sup>24</sup> Nieto Gil Jesús M. 2006, "Como evitar o superar el estrés docente", España, CCS, Págs. 19-20

*Conducta perturbadora de alumnos:* Alumnos ruidosos, clases difíciles, problemas de conducta, conductas inadecuadas de alumnos.

*Condiciones de trabajo poco satisfactorias:* Estructura pobre de carrera, pocas oportunidades de promoción, salario insuficiente o inadecuado, escasez de equipamiento, nulo reconocimiento de los buenos enseñantes, nula participación en la toma de decisiones.

*Tiempo disponible escaso:* Demasiadas tareas que realizar, demasiadas tareas administrativas, demasiado papeleo, carencia de tiempo para preparar clase, ritmo de la jornada escolar es demasiado rápido.

*Una cultura escolar pobre:* Reglamento y orientación disciplinar inadecuado, carencia de consenso sobre los estándares mínimos exigibles, actitudes y conducta del director, sanciones disciplinarias disponibles poco adecuadas, carencia de asesores, fracaso sin paliativos de una formación en ejercicio basada, casi exclusivamente, en cursos de conferencias (que tal vez incrementen el acervo teórico), pero sin que vayan acompañados de visitas a aulas donde el procedimiento didáctico explicado se esté practicando con una clase real y seguidas por prácticas en el aula con el asesoramiento adecuado.

## Hipótesis

Los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo presentan síndrome de Burnout.

**Variable:** Síndrome de Burnout: se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional.

### **Indicadores:**

Cansancio emocional

Pérdida de energía vital

Irritabilidad

Quejas constantes

Insatisfacción de actividades que realiza

Despersonalización

Impotencia

Indefensión

Desesperanza

Falta de realización personal

Pérdida de ideales

Apartamiento de actividades familiares y sociales

## **CAPITULO II**

### **Técnicas e instrumentos**

#### **Descripción de la población**

La población estuvo comprendida por 17 maestros del Colegio San Sebastián y la escuela anexa Josefina Alonzo, que imparten clases en el ciclo primario de dichos establecimientos. Comprendidos entre las edades de 19 a 60 años, siendo el 47% hombres y el 53% mujeres; todos pertenecientes a la religión católica, no realizando ningún tipo de muestreo debido a que era una población pequeña.

La población se caracteriza por pertenecer a un estrato socioeconómico de clase media, el 30% de los participantes están casados y el 70% están solteros; dedicando un total de 6 horas diarias a la docencia.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación se realizó una encuesta, diseñada por los investigadores; que constó de 19 preguntas de respuesta cerrada para determinar la existencia de síntomas de estrés, abarcando las siguientes áreas: trabajo, esfera familiar, estado de salud, ocio, relación de pareja, situaciones de riesgo y sentimientos. También se utilizó una prueba de vulnerabilidad al estrés diseñada por el psicólogo Dyle H. Miller que consta de 20 preguntas. Seguidamente se aplicó la adaptación al español del Inventario Maslach Burnout MBI de Maslach C. Jackson, para detectar la presencia de desgaste profesional. Este inventario puede ser administrado de forma individual o colectiva con una duración de 10 a 15 minutos, sin límite de tiempo.

El inventario Maslach Burnout (MBI) se conforma de las siguientes subescalas:

Subescala de Agotamiento Emocional: Consta de 9 preguntas, valorando la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. La puntuación máxima es de 54 conformándola los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome y cuanto

mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización: Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

En la subescala de Agotamiento Emocional (EE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo. En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal (PA) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40, sensación de logro.

### **Técnicas y procedimientos de trabajo**

El trabajo de campo se llevó a cabo del 17 de agosto al 7 de septiembre, dividiéndose el mismo en dos etapas. En la primera etapa se trabajó con los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián de forma individual, realizando como primer paso del trabajo de campo la entrega de los



consentimientos informados de la investigación, el cual contenía información pertinente a los objetivos, sustento teórico, aportes y beneficios que se obtendrían de la participación en el estudio así como los derechos que tienen las personas que aceptasen participar en el mismo.

Una vez que se les explicó la información, se les solicitó que expresaran las inquietudes que tuviesen al respecto para poder aclararlas, y una vez que ellos dieron su visto bueno y aprobación para utilizar sus datos en la prueba, se procedió a realizarles una encuesta la cual tuvo una duración de 10 a 15 minutos aproximadamente de forma individual, primero con los maestros de primer a tercer grado de primaria y después con los de cuarto a sexto grados; dichas encuestas fueron analizadas posteriormente por los investigadores. Seguidamente se realizó la aplicación del test de vulnerabilidad al estrés de forma individual con una duración de 5 a 10 minutos aproximadamente, explicándoles con anterioridad en qué consistía la prueba y preguntándoles si tenían alguna pregunta acerca de la misma para resolverla antes de que procedieran a contestarla. Como siguiente paso se aplicó el inventario Maslach Burnout el cual mide el desgaste profesional, se leyeron las instrucciones y se les preguntó si tenían alguna duda antes de responderla. Esta se administró de forma individual con una duración de 10 a 15 minutos aproximadamente.

Seguidamente se procedió a trabajar con los maestros de la escuela Anexa Josefina Alonzo de la misma forma como se trabajó con los maestros del colegio San Sebastián. Finalmente se entregaron los resultados de las dos pruebas haciendo las recomendaciones para prevenir la vulnerabilidad en alto grado al estrés y el desgaste profesional.

### **Técnicas de análisis estadísticos, descripción e interpretación de datos**

Para llevar a cabo el análisis de los datos proporcionados en la encuesta se procedió a analizar cada respuesta referida por los maestros utilizando la técnica del tajado. Para el análisis del test de vulnerabilidad al estrés y el inventario Maslach Burnout nos apoyamos en la estadística descriptiva. La cual se refiere a

la recolección, presentación, descripción, análisis e interpretación de una colección de datos, esencialmente consiste en resumir éstos con uno o dos elementos de información (medidas descriptivas) que caracterizan la totalidad de los mismos. La estadística Descriptiva es el método de obtener de un conjunto de datos conclusiones sobre sí mismos y no sobrepasan el conocimiento proporcionado por éstos. Puede utilizarse para resumir o describir cualquier conjunto que se trate de una población o de una muestra.

Este tipo de estadística se adecúa a nuestra investigación porque nuestro objetivo era identificar la presencia del síndrome de Burnout en los maestros de nivel primario de una forma descriptiva sin sacar conclusiones, Además se utilizó la técnica del tajado para el procesamiento de los datos y la presentación de los mismos a través de gráficas.

### CAPITULO III

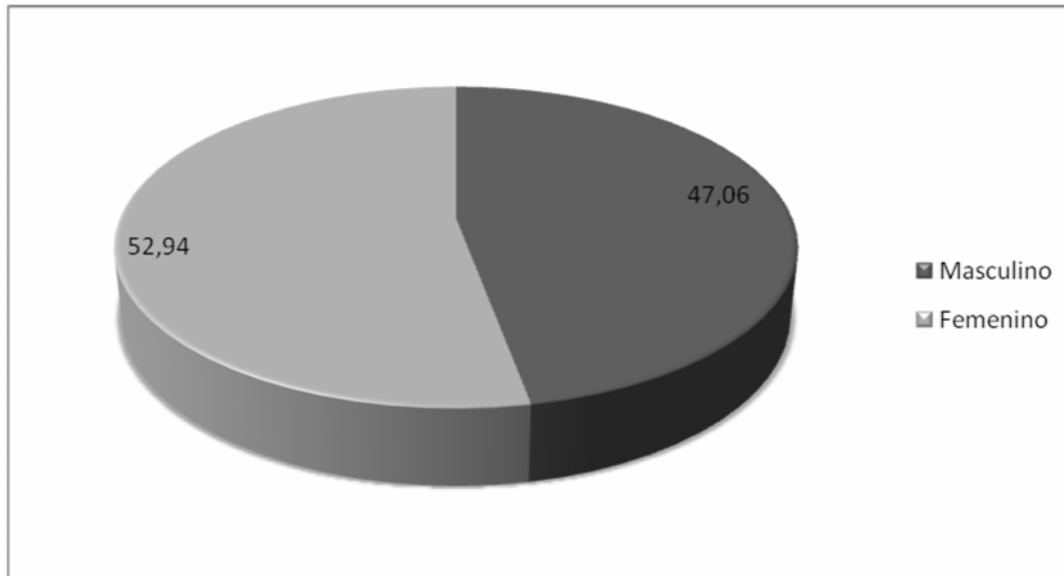
#### Presentación, análisis e interpretación de resultados.

Para llevar a cabo el análisis de los datos proporcionados en la encuesta se procedió a analizar las preguntas más significativas hechas a los maestros utilizando la técnica del tajado y la estadística descriptiva siendo en este caso el objeto de estudio el desgaste profesional presente en los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la escuela Anexa Josefina Alonzo durante los meses de agosto y septiembre del 2009.

Antes de iniciar la presentación y análisis de los resultados obtenidos se dan a conocer a continuación las características de la población que participó en la investigación.

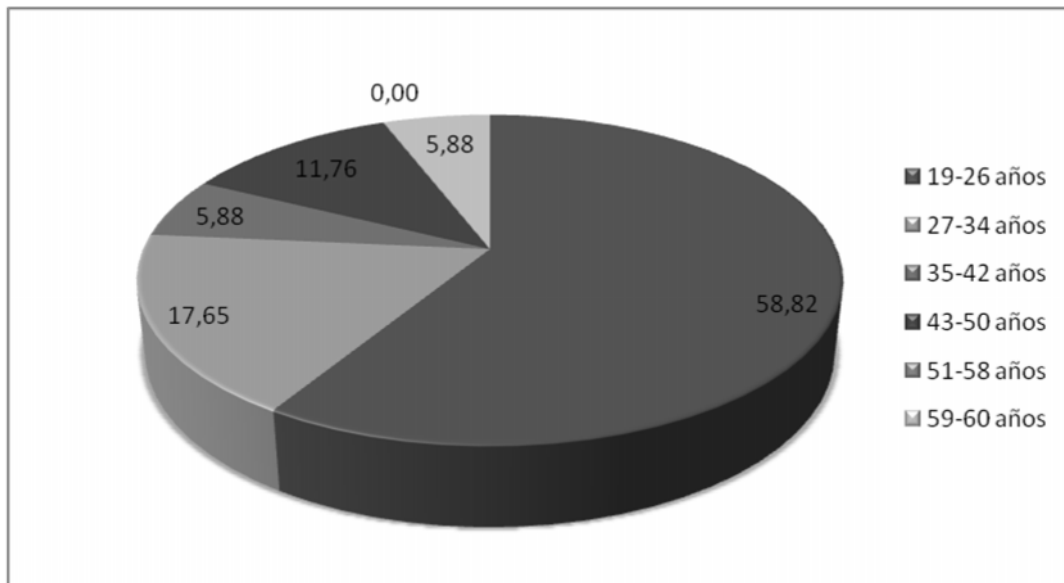
#### Grafica No. 1

#### Porcentaje de maestros de nivel primario de ambos sexos del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo.



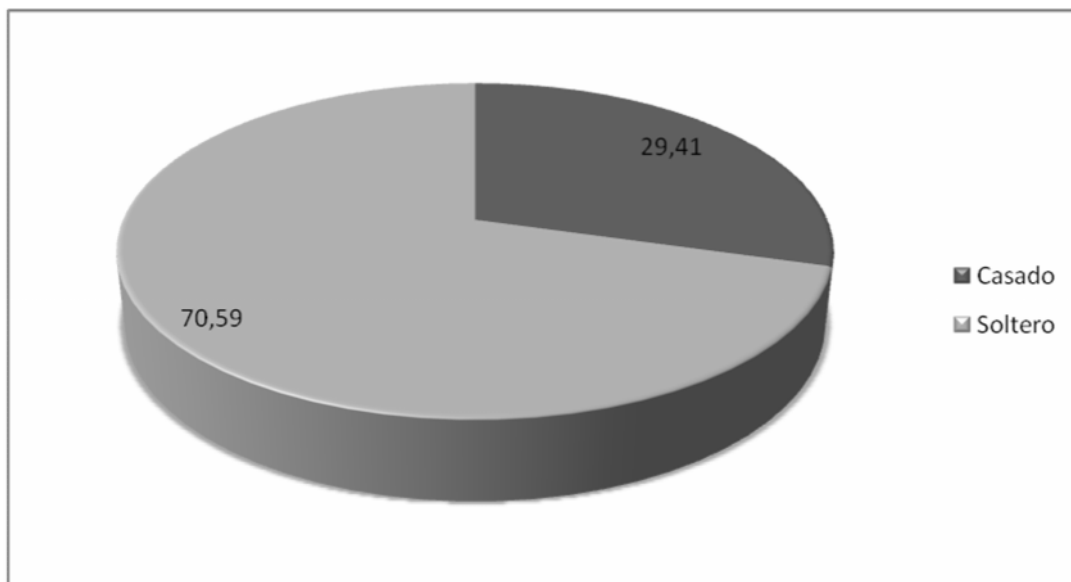
**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

**Grafica No. 2**  
**Edades de los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo.**



**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

**Grafica No. 3**  
**Estado civil de los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo.**

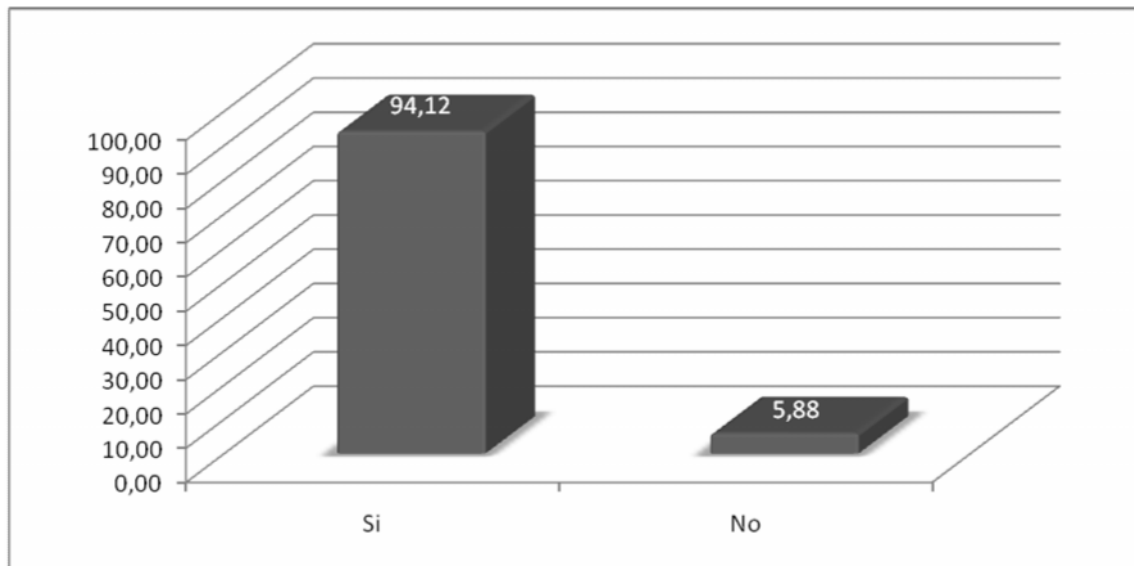


**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

A continuación se presentan los resultados de la encuesta administrada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la escuela Anexa Josefina Alonzo.

**Grafica No. 4**

**Respuestas de los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo a la pregunta ¿Se encuentra satisfecho actualmente con su trabajo? de la encuesta de estrés.**

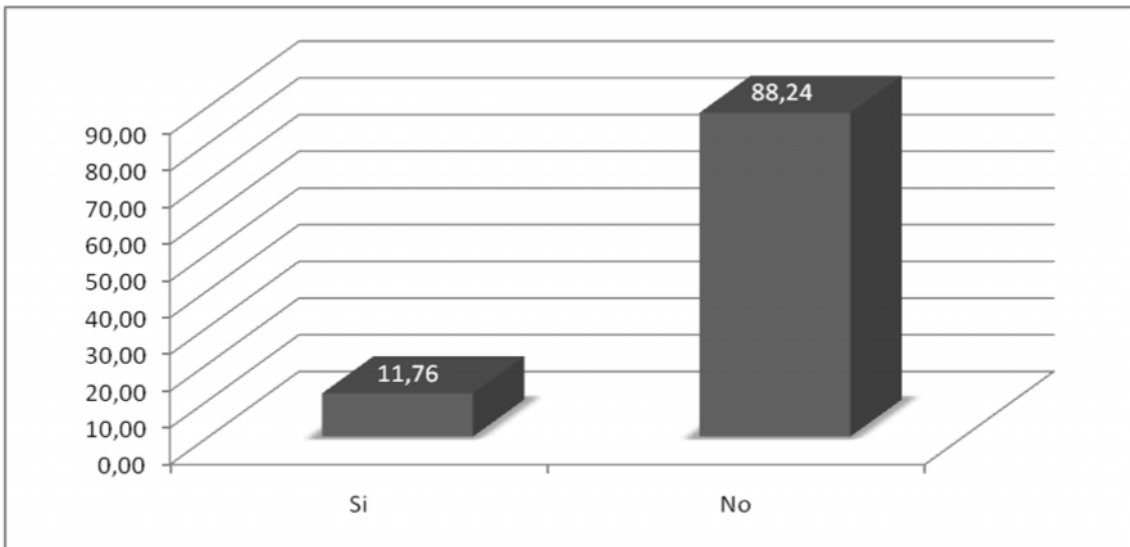


**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

La grafica no. 4 presenta en porcentajes la cantidad de respuestas positivas y negativas dadas a la pregunta no. 2 de la encuesta de estrés realizada, en la cual el 94% dijo sentirse satisfecho y el 6% dijo no estarlo. Lo cual podemos interpretar como el hecho de que los maestros sienten satisfechas la mayoría de sus necesidades laborales dentro de la institución en la que se desempeñan como docentes, es decir tienen actitudes positivas hacia su desempeño laboral. Percibiendo como adecuadas las condiciones de trabajo en las que se desenvuelven, además han logrado adaptarse a las características particulares de su lugar de trabajo, perciben oportunidades de desarrollo y han conseguido aceptar las políticas de la institución para donde trabajan.

**Grafica No. 5**

**Respuestas de los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo a la pregunta ¿Tiene problemas actualmente en su trabajo? de la encuesta de estrés.**

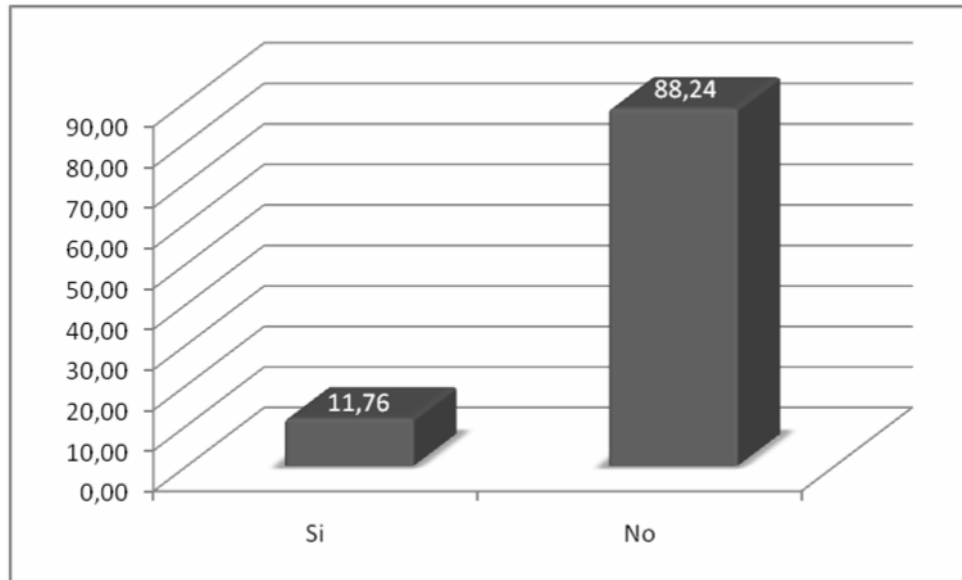


**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

La grafica no. 5 presenta en porcentajes la cantidad de respuestas positivas y negativas dadas a la pregunta no. 3 de la encuesta de estrés realizada, en donde el 88% dijo no tenerlos y el 12% manifestó tenerlos. Lo cual podemos interpretar como el hecho de que existen relaciones satisfactorias entre maestros y personal administrativo del colegio San Sebastián y la escuela anexa Josefina Alonzo, haciendo que en la misma que exista respeto, colaboración, igualdad de funciones, participación, resolución de conflictos, actitud positiva, comprensión, atención y deseo de alcanzar las metas comunes.

**Grafica No. 6**

**Respuestas de los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo a la pregunta ¿Es agradable el ambiente laboral en el que se desempeña? de la encuesta de estrés.**

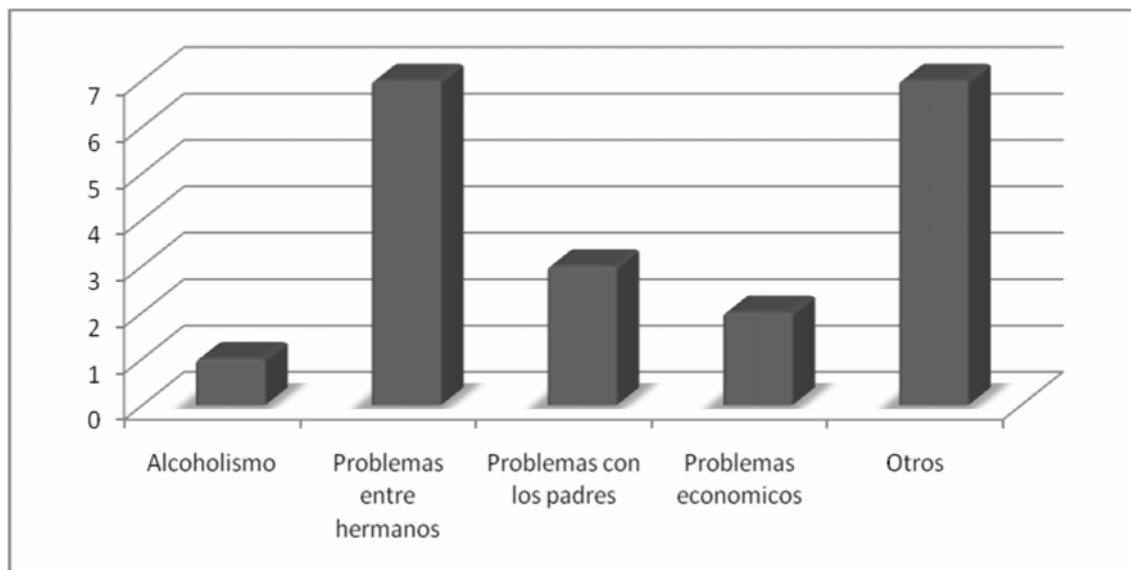


**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

La grafica no. 6 presenta en porcentajes la cantidad de respuestas positivas y negativas dadas a la pregunta no.4; el 12% refirió que si se desempeñan en un ambiente agradable y el 88% manifestó lo contrario. Lo cual podemos interpretar como el hecho de que los maestros no se desarrollan en una esfera laboral que les proporciona la mayoría de elementos necesarios para sentirse satisfechos tanto en su relación con autoridades y compañeros de trabajo así como con alumnos que tienen a su cargo en su labor docente, Esto quiere decir que los maestros perciben como inadecuado el entorno interno dentro de la empresa, es decir no se han adaptado con facilidad al edificio, mobiliario, temperatura, nivel de ruido y el tipo e intensidad de iluminación. Además no encuentran facilidad de transporte y se encuentran insatisfechos con los niveles jerárquicos, métodos y procedimientos que deben seguir día con día; no permitiéndoles realizarse a plenitud en la labor que desempeñan.

Estos tres resultados anteriores (graficas 4, 5 y 6) obtenidos pertenecen a la esfera laboral y demuestran que no se encuentran problemas significativos dentro del ámbito mencionado en el que se desenvuelve la población encuestada.

**Grafica No. 7**  
**Respuestas de los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo a la pregunta ¿Cuáles son los tipos de problemas más comunes que se presentan dentro de la familia? de la encuesta de estrés.**



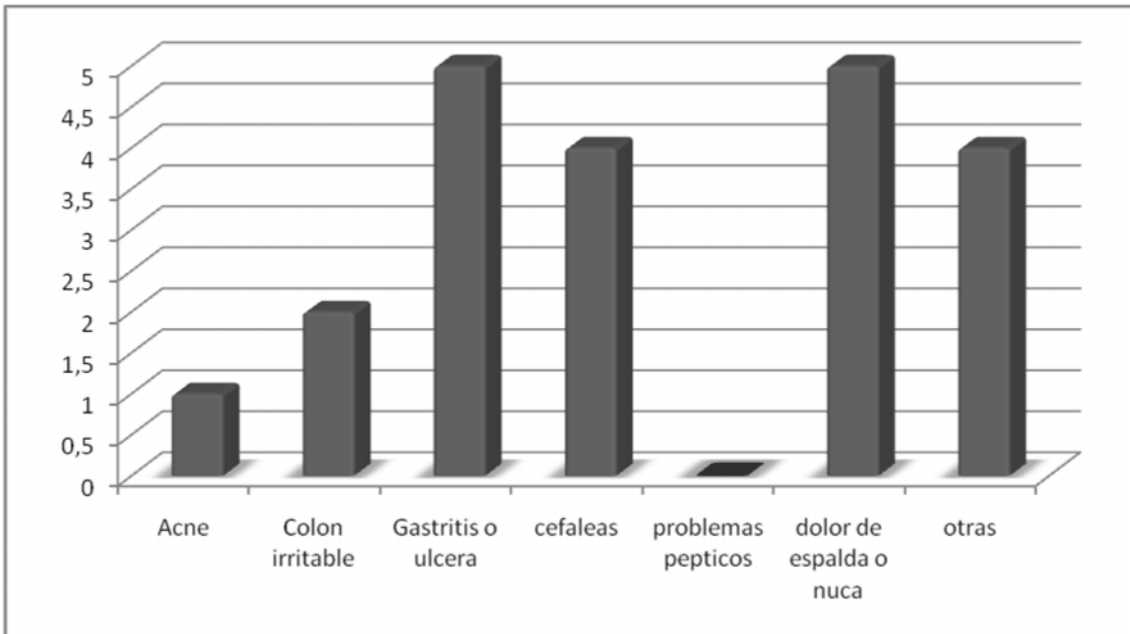
**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

La Grafica no. 7 presenta la cantidad de respuestas dadas por los maestros en la pregunta no. 6; los problemas comunes dentro de la familia que se mencionaron con mayor frecuencia fueron: problemas entre hermanos y otros problemas; seguidamente de problemas con los padres, problemas económicos y el menos frecuente fue alcoholismo. Este resultado pertenece a la esfera familiar y nos demuestra que los problemas frecuentes son de relación entre los miembros de la familia problemas de otro tipo lo cual puede ser una causa significativa de estrés que en algún momento podría afectar al docente en su entorno laboral, debido a una falta de resolución de conflictos dentro de dicha esfera.



**Grafica No. 8**

**Respuestas de los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo a la pregunta ¿Padece o ha padecido de...? De la encuesta de estrés.**

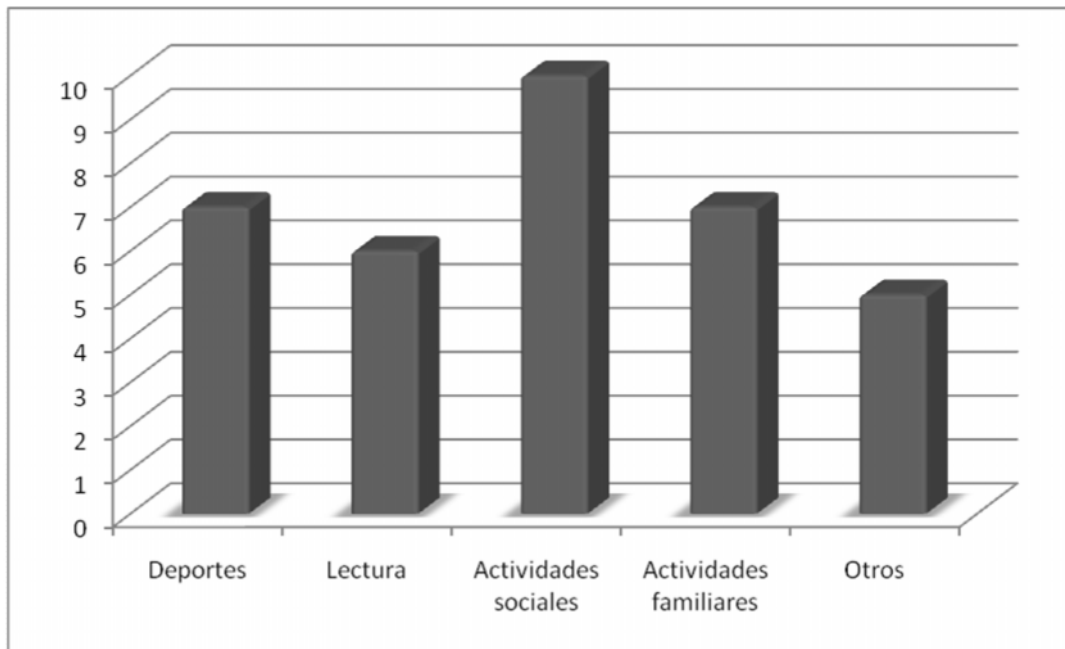


**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

La Grafica no. 8 muestra la cantidad de respuestas proporcionadas por los maestros en la pregunta no. 7 Padece o ha padecido de: acné, colon irritable, gastritis, cefaleas, problemas pépticos, dolor de espalda o nuca y otros. Los que se mencionaron con mayor frecuencia fueron la gastritis y el dolor de espalda o nuca, seguidos de cefaleas o dolores de cabeza y otras enfermedades, colon irritable y acné. Esta pregunta fue realizada con la intención de indagar cuales son los efectos fisiológicos relacionados con el estrés, padecidos por los maestros con mayor frecuencia. Los resultados demuestran que la población padece o ha padecido varias de las enfermedades relacionadas con el manejo de estrés lo que podemos interpretar es que el estrés que padece la población ha llegado a afectar la salud física de los mismos y supone un posible riesgo de estar propenso a padecer del mismo al recurrir o padecer de estas dolencias físicas.

**Grafica No. 9**

**Respuestas de los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo a la pregunta ¿En que actividades emplea su tiempo libre? de la encuesta de estrés.**

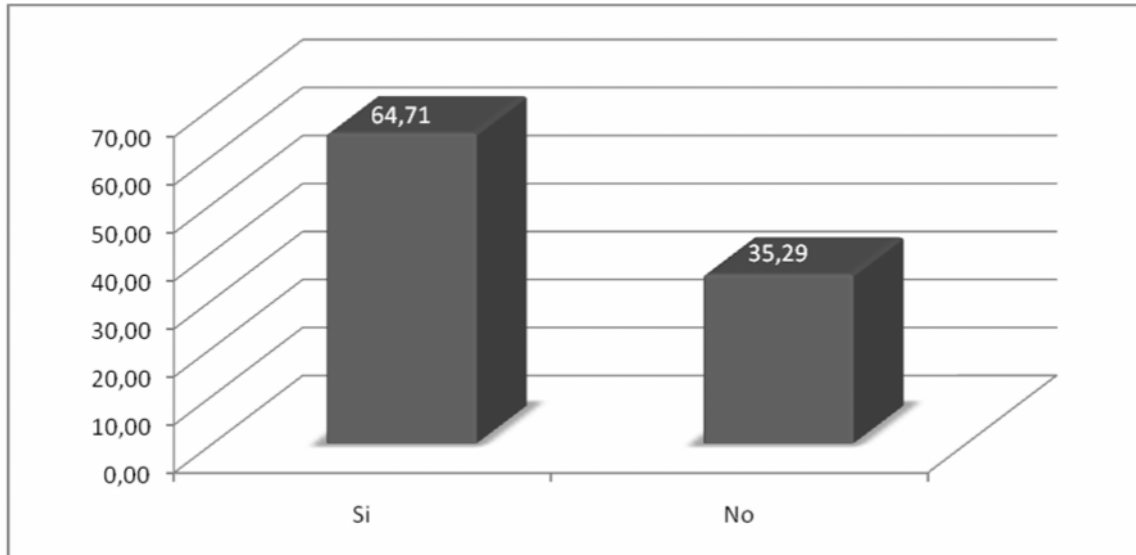


**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

La Grafica no. 9 presenta la cantidad de respuestas recabadas en la pregunta no. 8 de la encuesta de estrés realizada. Esta pregunta es útil para indagar cuales son los medios utilizados por los maestros para pasar el tiempo libre y relajarse, por lo que podemos mencionar que las actividades que realizan en el tiempo libre los participantes son diversas. Los resultados indican que las realizadas con mayor frecuencia son las actividades sociales, pues estas brindan un espacio para divertirse y relajarse; seguidas de actividades familiares y la práctica de deportes; luego encontramos la lectura y por ultimo otros; en donde se destaca la participación en la iglesia. Esto lo podemos interpretar de forma que los maestros realizan diferentes actividades de ocio no relacionadas con el trabajo, para canalizar el estrés acumulado de las jornadas laborales lo cual les permite no estar propensos en alto grado a padecer del mismo.

**Grafica No. 10**

**Respuestas de los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo a la pregunta ¿Tiene pareja actualmente? de la encuesta de estrés**

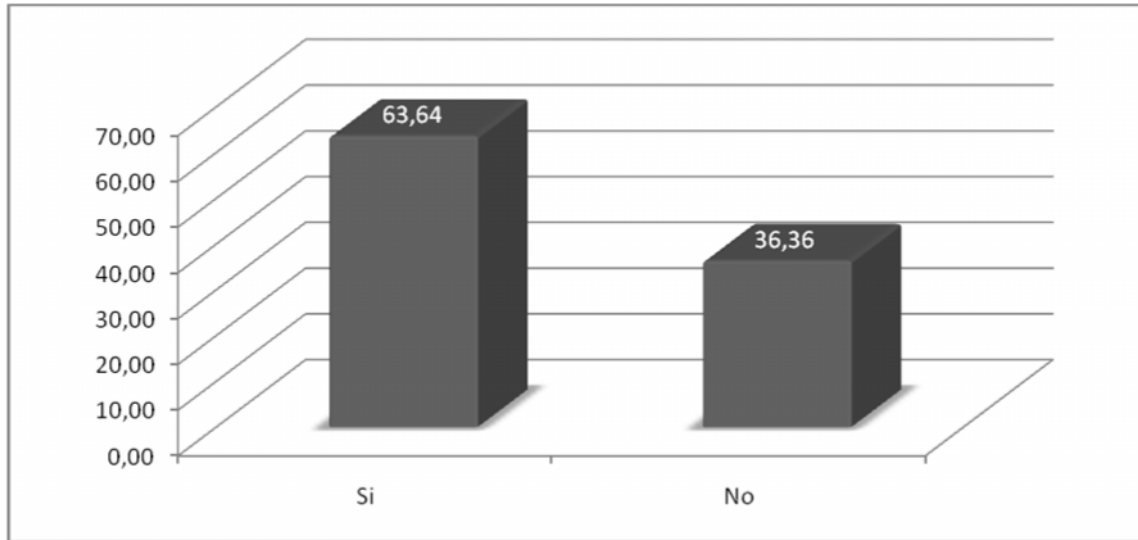


**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

La Grafica no. 10 presenta el porcentaje de las respuestas positivas y negativas dadas a la pregunta no. 9 ¿Tiene pareja actualmente? El 65% dijo que si y el 35% dijo no tenerla.

**Grafica No. 11**

**Respuestas de los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo a la pregunta ¿Ha tenido problemas con su pareja? de la encuesta de estrés**

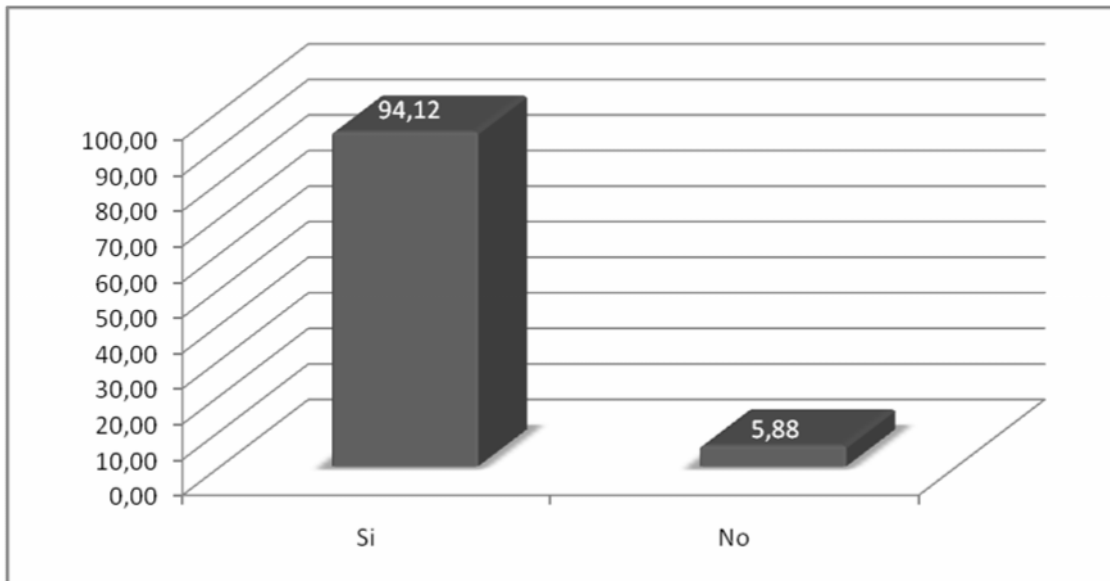


**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

Del porcentaje obtenido en la grafica 10 se presenta la Grafica no. 11 la cual muestra las respuestas dadas en la pregunta no. 10 de la encuesta de estrés realizada. El 64% manifestó tener problemas con su pareja y el 36% mencionó no tenerlos. Esto lo podemos interpretar como el hecho de que los problemas de pareja pueden ser un estresor importante para la población que tiene una relación sentimental y que pueden perjudicar el desempeño laboral del docente en un momento determinado ante la ausencia de una resolución de conflictos por parte de la pareja, lo cual se convierte en un estresor en todas las aéreas en las que se desempeña el docente.

**Grafica No. 12**

**Respuestas de los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo a la pregunta ¿Está preocupado por la situación de seguridad actual del país? de la encuesta de estrés**

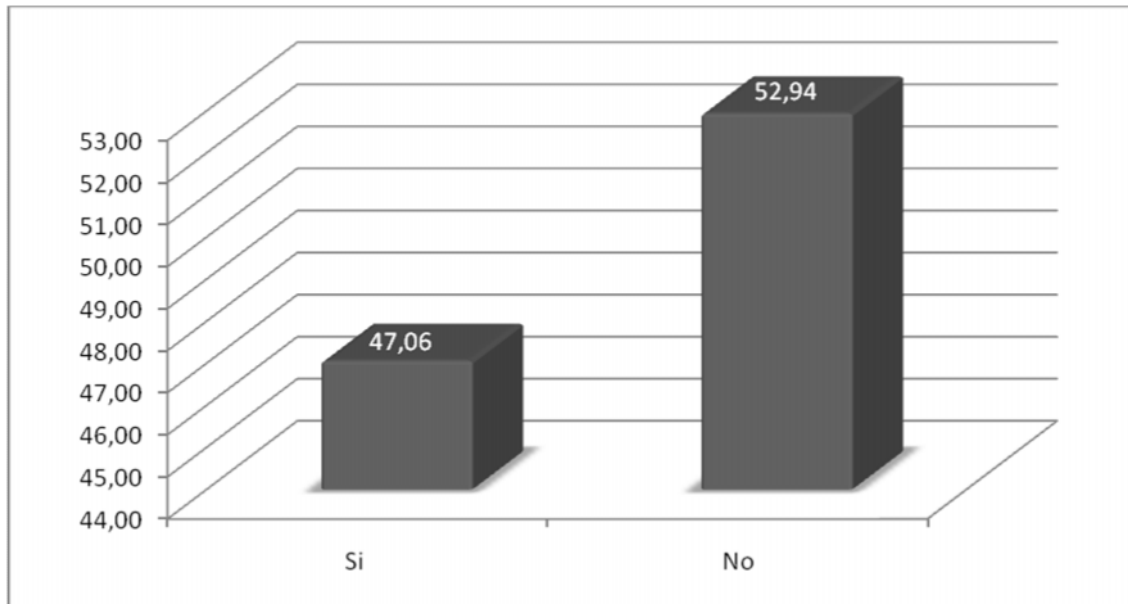


**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

La Grafica no. 12 muestra en porcentajes las respuestas positivas y negativas a la pregunta no. 14 ¿Está preocupado por la situación de seguridad actual del país? El 94% dijo estar preocupado y el 6% mencionó no estarlo, por lo que podemos interpretar que la situación de violencia actual puede ser un factor causante de estrés para los docentes los cuales se pueden ver afectados por la misma de diversas formas; entre las que podemos mencionar están: temor al transitar por las calles o ansiedad al abordar transporte publico; provocados por experiencias previas de robo de propiedad propias o de algún conocido.

**Grafica No. 13**

**Respuestas de los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo a la pregunta ¿Tiene problemas de concentración? de la encuesta de estrés**

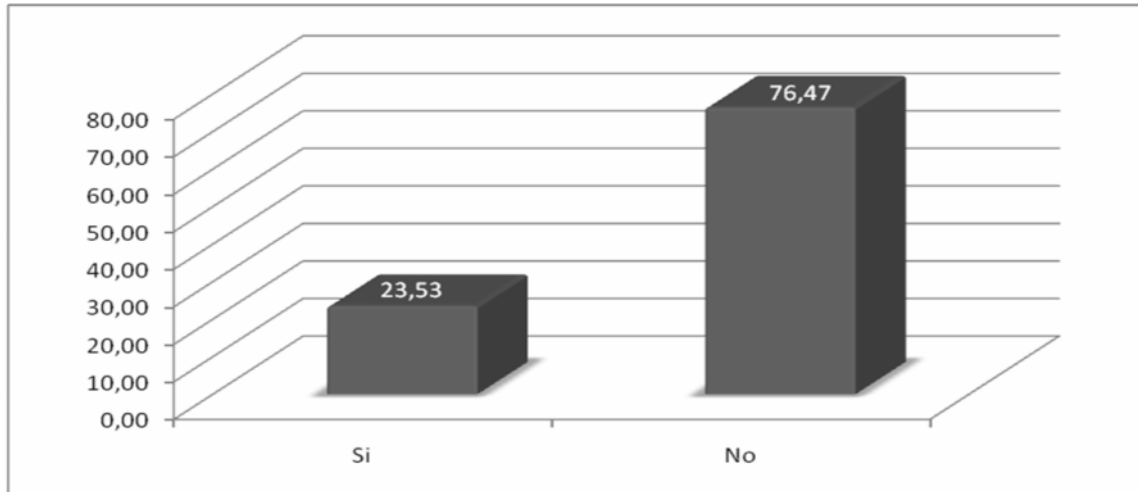


**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

La Grafica no. 13 muestra en porcentajes las respuestas positivas y negativas obtenidas en la pregunta no. 16 ¿Tiene problemas de concentración? El 53% mencionó no tenerlos y el 47% dijo tenerlos. Siendo los problemas de concentración derivados del estrés y originados muchas veces por las preocupaciones de la vida diaria, podemos interpretar que estos afectan casi a la mitad de la población dificultando la realización eficaz de una tarea, la capacidad de atención y la retención de información relevante; pudiendo ser un indicio de padecimiento de estrés por parte de los docentes.

**Grafica No. 14**

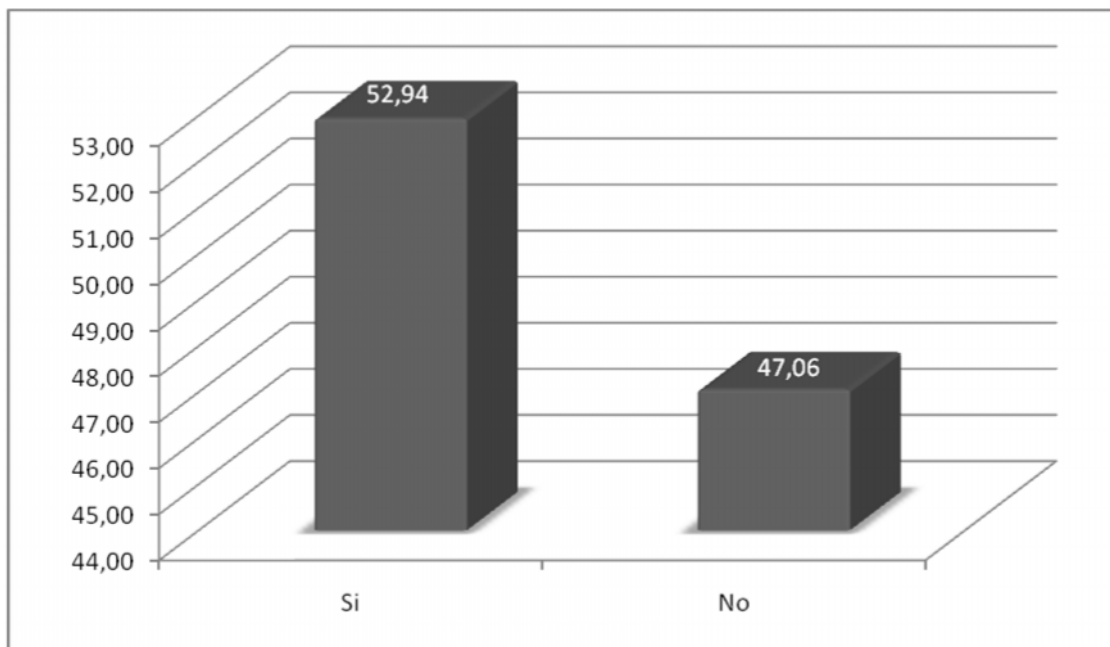
**Respuestas de los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo a la pregunta ¿Tiene problemas para conciliar el sueño? de la encuesta de estrés**



**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

La Grafica no. 14 muestra en porcentajes las respuestas positivas y negativas obtenidas en la pregunta no.17 de la encuesta de estrés realizada. El 76% mencionó no tenerlos y el 24% dijo si tenerlos. Siendo los problemas para dormir indicadores o síntomas de padecimiento de estrés, los resultados anteriores los podemos interpretar de forma que el estrés no influye en algún tipo de trastorno del sueño de los docentes permitiéndoles conciliar el mismo sin ningún problema. Además de ser un indicio positivo de la ausencia de este síntoma de estrés; indica que la población encuestada inicia su día laboral con una buena cantidad de energía lo que brinda una ventaja para realizar su trabajo diario con eficacia.

**Grafica No. 15**  
**Respuestas de los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo a la pregunta ¿Se siente tenso y ansioso? de la encuesta de estrés**



**Fuente:** Encuesta sobre estrés realizada a los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo.

La Grafica no. 15 muestra en porcentajes las respuestas positivas y negativas obtenidas en la pregunta no.19 de la encuesta realizada. El 53% mencionó estarlo y el 47% dijo no estarlo. Esto lo interpretamos de manera que más de la mitad de los docentes refieren sentirse tensos o ansiosos a pesar de no manifestar la mayoría de síntomas físicos indicadores de estrés presentados en la encuesta. Esto se da debido a situaciones como los problemas familiares o la situación actual de seguridad del país que causan ansiedad en los maestros de dicho establecimiento.

Los resultados anteriores (graficas 13, 14 y 15) pertenecen al ámbito personal, en los cuales podemos observar que el estrés no ha afectado la concentración ni el sueño de los participantes; sin embargo vemos que más de la mitad de los



maestros manifiestan sentirse tensos y ansiosos; síntomas característicos del estrés.

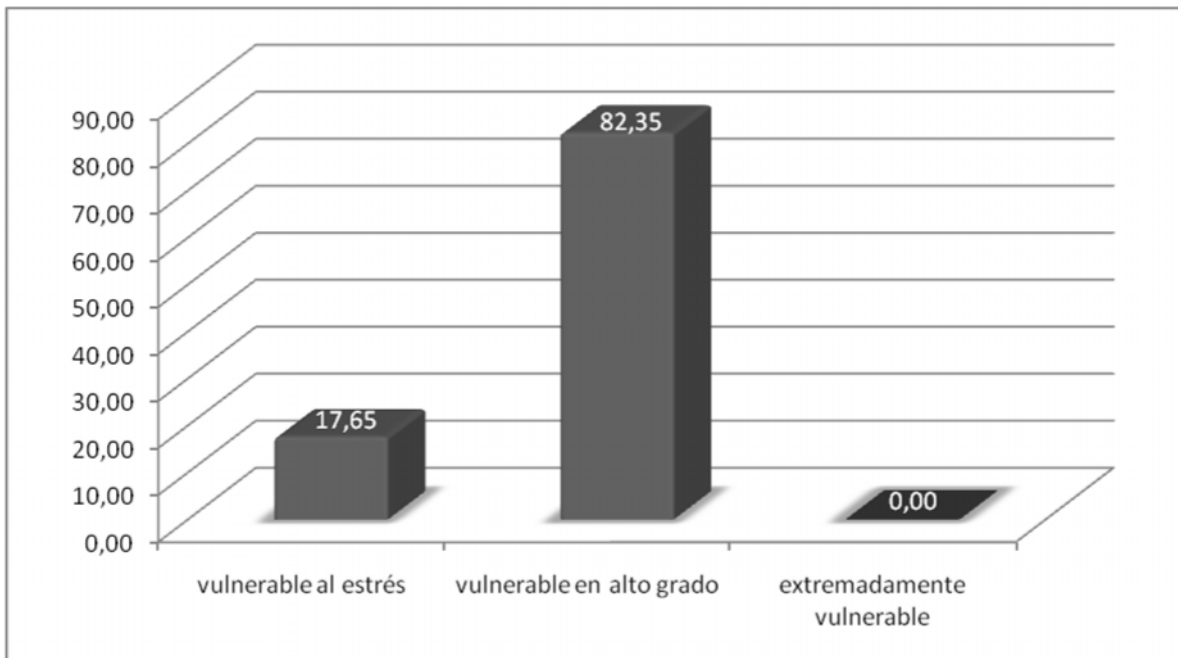
En la prueba de vulnerabilidad al estrés se procedió a sumar las respuestas dadas por los participantes en cada prueba cuyo total indicaría su vulnerabilidad al estrés de acuerdo a los siguientes criterios:

30 – 39: Vulnerable al estrés

40-74: Vulnerable en alto grado

75 o más: Extremadamente vulnerable

**Grafica No. 16**  
**Resultados de la prueba “midiendo su vulnerabilidad al estrés” aplicada a los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo.**

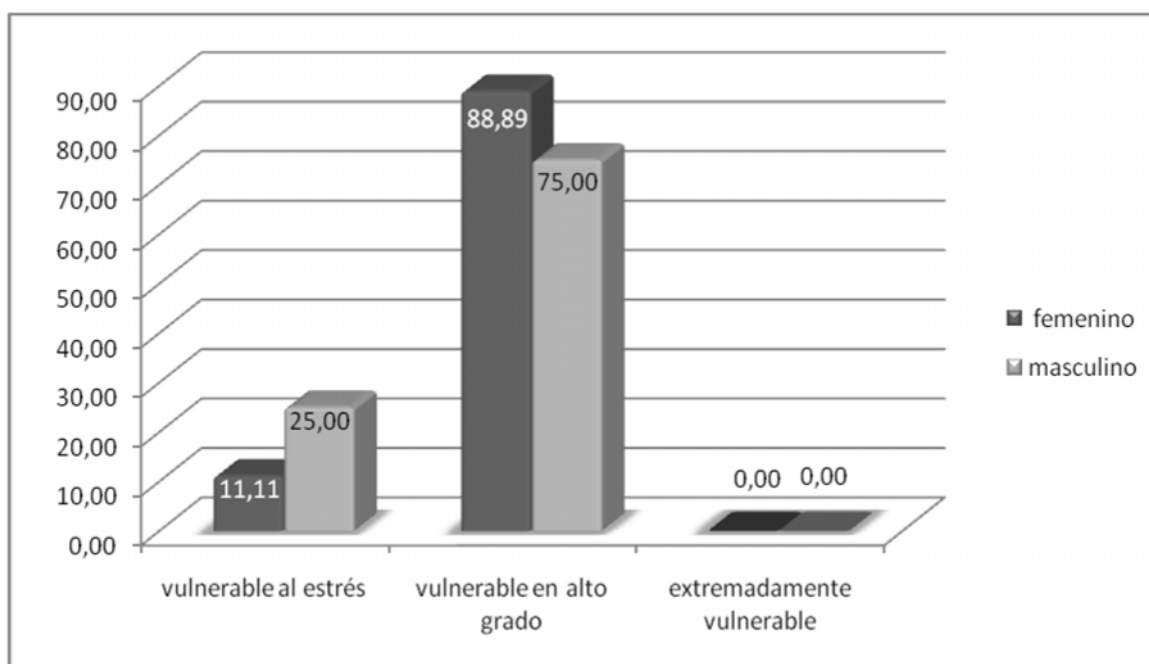


**Fuente:** Prueba “midiendo su vulnerabilidad al estrés” del Psicólogo Dyle H. Miller y la Psicóloga Alma Dell Smith

Seguendo los anteriores criterios encontramos que el 18% de la población es vulnerable al estrés y el 82% es vulnerable en alto grado; no encontrándose ninguno como extremadamente vulnerable al estrés. Esto indica que aunque no se ha encontrado ningún caso grave, es importante ver que más del 80% de la población se encuentra en situación de riesgo considerable ante el padecimiento de estrés.

**Grafica No. 17**

**Diferencia entre hombres y mujeres en los resultados de la prueba “midiendo su vulnerabilidad al estrés” aplicada a los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo.**



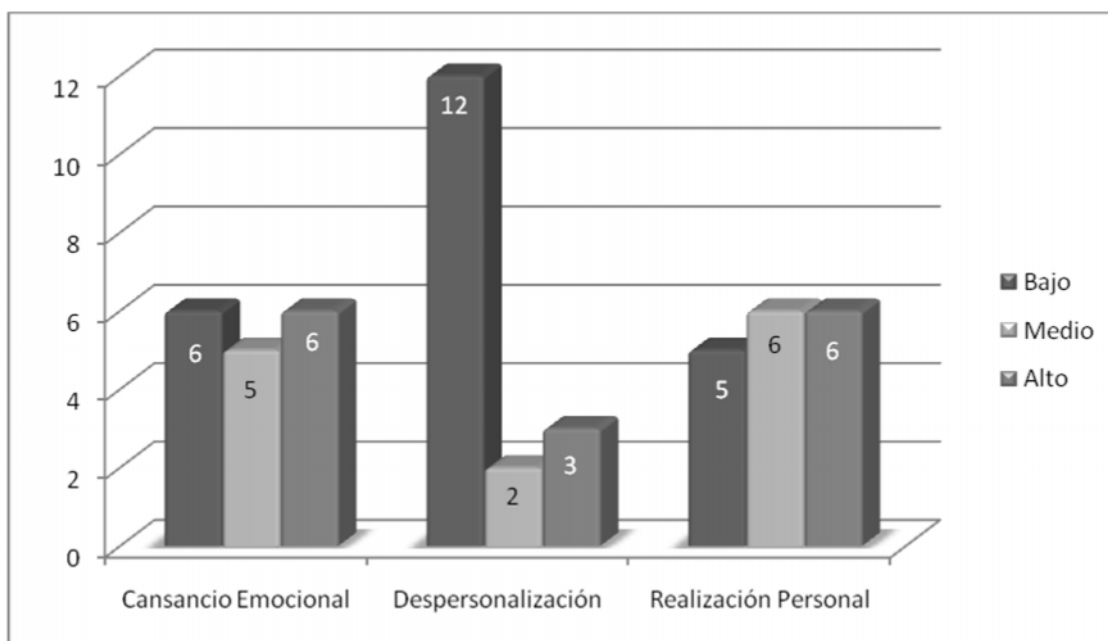
**Fuente:** Prueba “midiendo su vulnerabilidad al estrés” del Psicólogo Dyle H. Miller y la Psicóloga Alma Dell Smith

En comparación entre ambos sexos, las mujeres se presentan en un 11% vulnerables al estrés mientras que los hombres se sitúan en un 25% por lo que podemos mencionar que los varones tienden a ser más vulnerables a este.

Mientras en la vulnerabilidad en alto grado las mujeres se encuentran en un 89% y los hombres en un 75% por lo que podemos decir que las participantes se muestran más vulnerables en alto grado a padecer estrés que los hombres.

En la aplicación del inventario Maslach Burnout (MBI) se procedió a calificar el mismo obteniendo los siguientes resultados:

**Grafica No. 18**  
**Resultados de El inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo.**



**Fuente:** El inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo

La Grafica no. 18 nos muestra los resultados del inventario Maslach Burnout (MBI). Esta gráfica nos presenta dichos resultados ordenando los datos encontrados; a través de las distintas subescalas que mide dicho instrumento y localizando cada caso dentro de un nivel de padecimiento de los síntomas; entre Bajo, Medio o Alto. Los resultados obtenidos fueron:

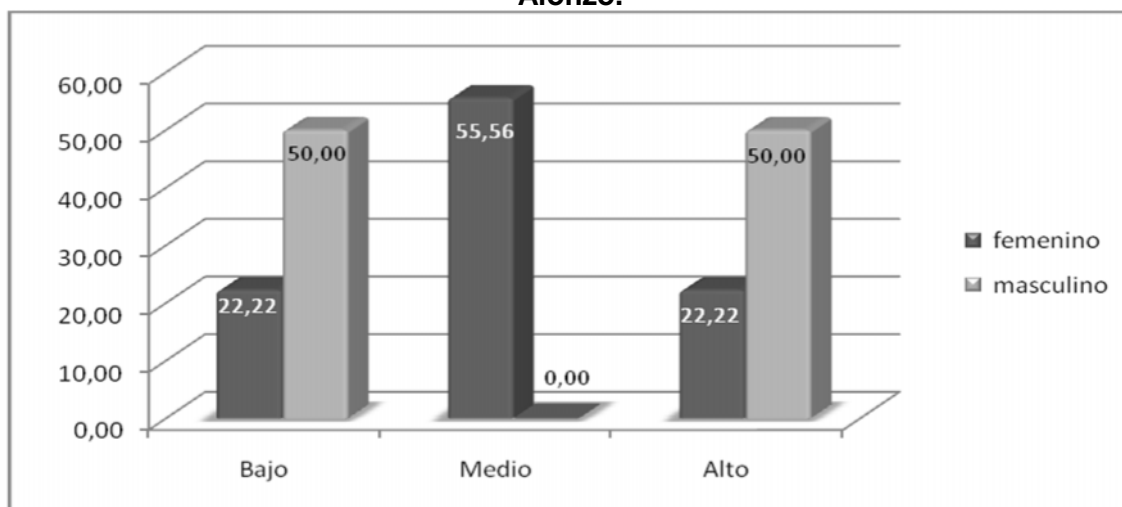
Dentro de la subescala de cansancio emocional encontramos que 6 maestros (35%) se encontraron con un nivel bajo, 5 maestros (30%) se localizaron en un nivel medio y 6 maestros (35%) se localizaron en un nivel alto. Esto quiere decir que un buen porcentaje de la población sufre de disminución o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven para entender la situación de otras personas. Estos trabajadores pueden desarrollar sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, así como sentimientos de impotencia y desesperanza.

En la subescala de Despersonalización podemos observar que 12 maestros (70%) se encuentran dentro de un nivel bajo; 2 maestros (12%) se encuentran en un nivel medio y 3 maestros (18%) se encuentran en un nivel alto. Esto nos indica que la mayoría de la población no presenta un cambio consistente en el desarrollo de actitudes y respuestas negativas. Esto quiere decir que no hay problemas significativos en las relaciones de los docentes tanto con el personal administrativo como en la convivencia entre ellos mismos, así como con los alumnos.

En la subescala de Realización personal la grafica nos muestra que 5 maestros (30%) se encuentra en un nivel bajo; 6 maestros (35%) se localizan en un nivel medio y otros 6 maestros (35%) están en un nivel alto de la subescala. En esta subescala, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto. Por lo que podemos observar que solamente un 30% de la población se encuentra afectada y pueden desarrollar tendencias con respuestas negativas a la hora de evaluar el propio trabajo, con vivencias de insuficiencia profesional, baja autoestima, evitación de relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Esto nos indica que se encuentran sentimientos de logro y satisfacción personal en los docentes tanto en su esfera laboral como en las demás esferas en las cuales se desarrollan los mismos.

A continuación se presentan los resultados de la prueba anterior, comparando los casos masculinos y femeninos:

**Grafica No. 19**  
**Comparación entre hombres y mujeres en la subescala de Cansancio emocional de el inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo.**

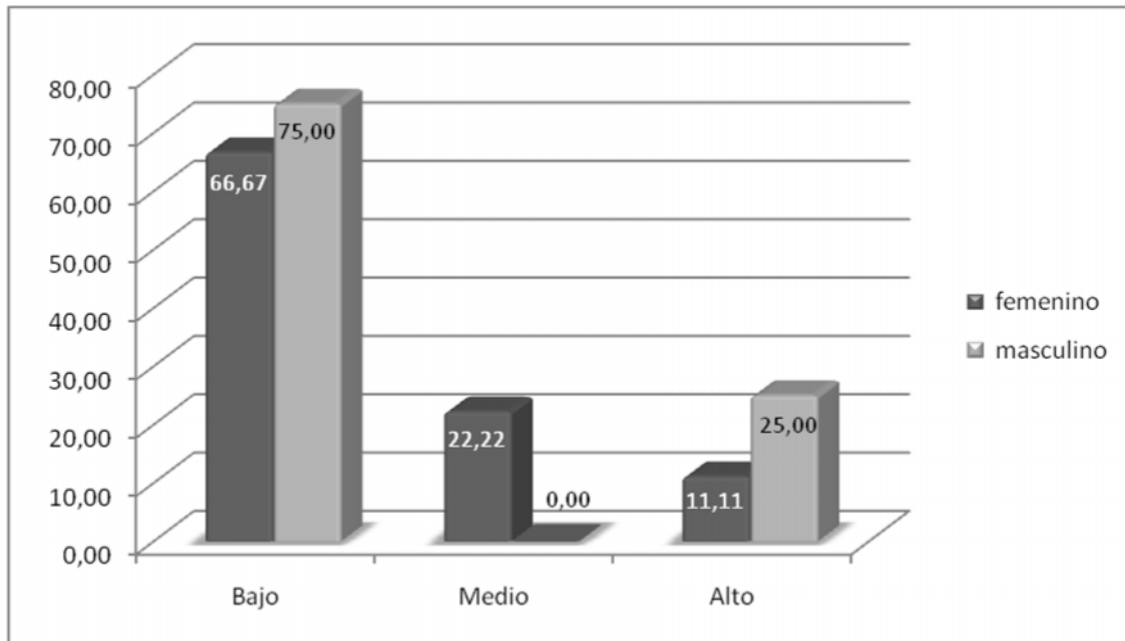


**Fuente:** El inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo

La Grafica no. 19 nos muestra la comparación entre hombres y mujeres en la subescala de cansancio emocional. En un nivel bajo encontramos que un 22% fueron casos femeninos, mientras que un 50% fueron masculinos. En el nivel medio vemos que un 55% fueron femeninos mientras que no se encontraron casos masculinos. En el nivel Alto vemos que 22% fueron casos femeninos y otro 50% fueron casos masculinos. Esto nos muestra que los casos femeninos se encontraron en su mayoría en el nivel medio mientras que los casos masculinos se repartieron de forma equitativa entre el nivel bajo y Alto. Esto se da debido a que la población femenina dentro de la sociedad tiene obligaciones no solo laborales sino también en el hogar (cocinar, cuidar a sus hijos, quehaceres del hogar, etc.) Mientras los varones están exentos las mismas.

**Grafica No. 20**

**Comparación entre hombres y mujeres en la subescala de Despersonalización de el inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo.**

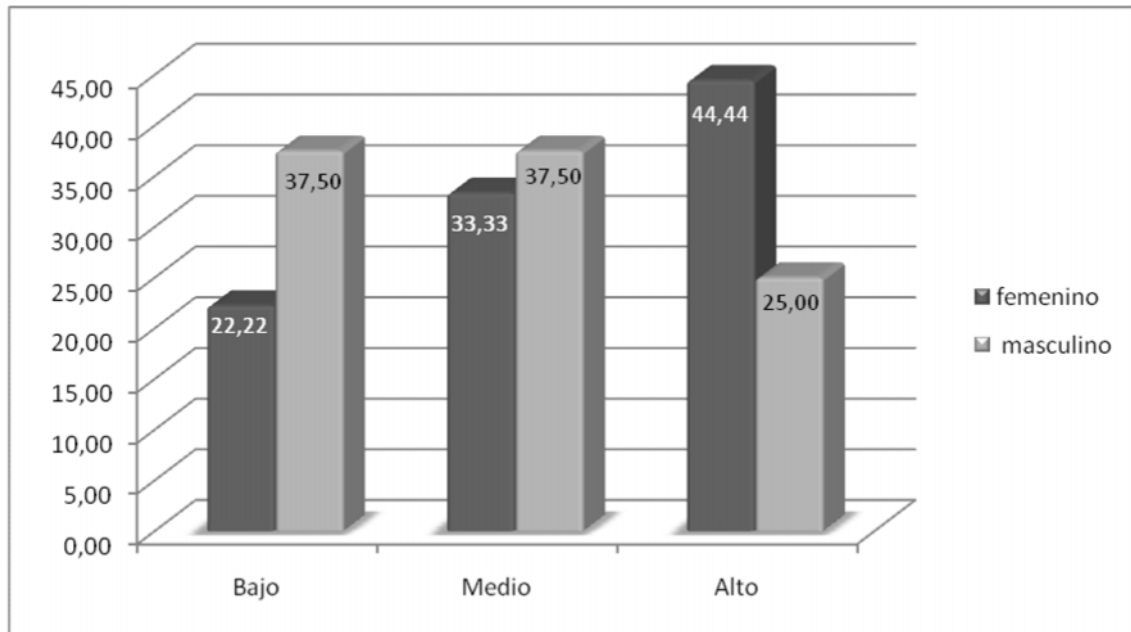


**Fuente:** El inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo

La Grafica no. 20 nos muestra la comparación entre los casos femeninos y masculinos de la escala de Despersonalización del inventario Maslach Burnout (MBI). En primer lugar tenemos que en el nivel bajo un 67% de casos fueron femeninos, mientras que un 75% fueron masculinos. En el nivel medio un 22% fueron femeninos, mientras que no se encontraron casos masculinos. En el nivel alto, un 11% fueron casos femeninos mientras que 25% fueron masculinos. Esto indica que la mayoría de casos femeninos se encuentran en un nivel bajo de Despersonalización, al igual que los casos masculinos que en su mayoría se ubicaron en un nivel bajo de dicha subescala. Esto indica que tanto hombres como mujeres no presentan síntomas como impotencia, indefensión y desesperanza personal.

**Grafica No. 21**

**Comparación entre hombres y mujeres en la subescala de Realización personal de el inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a los maestros de nivel primario del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo.**



**Fuente:** El inventario Maslach Burnout (MBI) aplicado a maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la Escuela anexa Josefina Alonzo

Por ultimo la Gráfica no. 21 nos muestra la comparación entre casos femeninos y masculinos. Obteniendo los siguientes resultados; en un nivel bajo, encontramos que un 22% fueron casos femeninos, mientras que un 37% fueron masculinos. En el nivel medio, un 33% fueron femeninos y el 37% fueron masculinos. En el nivel alto, un 44% fueron casos femeninos mientras que un 25% fueron masculinos. Esto nos indica que las mujeres presentan mayores sentimientos de logros y se encuentran con mayor satisfacción personal que los hombres. Esto es debido a que una parte de las docentes son madres de familia mientras que de los hombres ninguno se encuentra casado, teniendo todavía por satisfacer metas como formar una familia, etc.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

1. Se desecha la hipótesis planteada: “Los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la escuela anexa Josefina Alonzo presentan síndrome de Burnout” debido a que los porcentajes obtenidos en las áreas que definen el desgaste profesional fueron bajos.
2. Se concluye que el ámbito laboral es un estresor importante para la población estudiada debido a que las condiciones y las personas con las cuales se desarrolla el docente no son satisfactorias para el mismo.
3. El estrés no ha afectado la concentración ni el sueño de los participantes.
4. Los estresores que se presentaron con mayor frecuencia en la población fueron; problemas entre hermanos, problemas de pareja y la situación de seguridad actual del país.
5. Los maestros que refirieron sentirse tensos y ansiosos, lo manifiestan a través de síntomas fisiológicos como gastritis, cefaleas y dolores de espalda o nuca los cuales son indicadores de un posible padecimiento de estrés.
6. Aunque no se encuentra ningún participante en un grado extremadamente vulnerable al estrés, la mayoría de los participantes se encuentra en un grado alto vulnerable lo cual es razón suficiente para tomar en cuenta las recomendaciones hechas en este trabajo para evitar el mismo.



7. Es de hacer notar que las mujeres se presentan más vulnerable al estrés que los varones lo cual indica que las mujeres están más propensas a padecer el mismo.
8. Los varones presenta cansancio emocional alto lo cual hace a los maestros varones vulnerables a padecer del mismo.
9. La población masculina se encuentra en mayor medida vulnerable en el área de despersonalización que la población femenina evaluada.
10. La población femenina se encuentra menos afectada en el área de realización personal que la población masculina evaluada.

## Recomendaciones

Se recomienda a las autoridades del colegio San Sebastián:

1. Promover talleres con técnicas de relajación dirigidas a los maestros de nivel primario tanto del colegio como de la escuela anexa para prevenir que la vulnerabilidad al estrés se haga más creciente y esta pueda desembocar en el desgaste profesional.
2. Promover actividades recreativas dirigidas específicamente para fomentar la realización de actividades recreativas.
3. Implementar talleres de trabajo en equipo y relaciones humanas ya que estos fortalecerían las capacidades de sobrellevar los problemas en el trabajo y fortalecer los lazos de compañerismo ya existentes así como la atmósfera de trabajo.
4. Evaluar de manera frecuente la vulnerabilidad al estrés para poder conocer durante que periodos del año estos están más expuestos al mismo.

Se recomienda a los maestros del Colegio San Sebastián y Escuela Anexa Josefina Alonzo:

5. Evaluar los problemas que se presentan en el ambiente en el cual se desarrollan para trabajar directamente en base a ellos y reducir la probabilidad de estar altamente vulnerable al estrés.
6. Incrementar las actividades individuales extra laborales como el deporte etc. para tener modalidades de canalización del estrés.
7. Incrementar las actividades sociales ya sea familiares o con amistades para fortalecer las relaciones sociales en lo ajeno al trabajo.

## Bibliografía

Kimble A. Gregory, Garmezy Edward. "Fundamentos de psicología general" México D.F. Editorial Limusa. 1991. 723 p.p.

Latorre Postigo José Miguel y otros, "Psicología de la Salud", Buenos Aires, Editorial Lumen, 3ª Edición, 1994, 352 p.p.

Lazarus Richard S. "Estrés y emoción, España, Desclée de Brouwer, 2000, 287 p.p.

Losyk Bob. "No te quemes. Como vencer el estrés y avanzar en el trabajo", Barcelona, Editorial Urano, 3ª Edición, 2006, 253 p.p.

Morris Charles G. y otros. "Psicología", México, Pearson Educación, 10ª Edición, 2001, 722 p.p.

Nieto Gil Jesús M. "Como evitar o superar el estrés docente", España, CCS, 2006, 307 p.p.

Orlandini Alberto. "El estrés. Que es y cómo evitarlo", México D.F. Fondo de cultura económica, 2ª edición, 1999, 220 p.p.

Tonon Graciela. "Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome de Burnout" Espacio Editorial. Buenos Aires, 1ª edición. 2003. 94

Vásquez Amigo y otros. "Manual de psicología de la salud", Madrid, Ediciones pirámide, 2ª edición, 1998, 284 p.p. p.p.

Wolfberg Elsa. "Prevención en salud mental", Buenos Aires, Lugar editorial, 1ª Edición, 2002. 256 p.p.

Zaldívar Pérez Dionisio F. "Conocimiento y dominio del estrés", Madrid, Editorial científico-técnica, 1996, 111 p.p.

Zapotoczky Hanz-Georg. "Estrés en la vida cotidiana". Buenos Aires, Ediciones Lidiun, 1987. 102 p.p.

# Anexos

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**  
**“EL DESGASTE PROFESIONAL PRESENTE EN LOS MAESTROS DE NIVEL PRIMARIO DEL**  
**COLEGIO SAN SEBASTIÁN Y LA ESCUELA ANEXA JOSEFINA ALONZO 2009”**

**INVESTIGADOR RESPONSABLE**

Pablo Fernando Quiste Miranda    Wagner Roberto López Hernández

**INFORMACIÓN SOBRE LA INVESTIGACION**

El estrés se ha convertido en una patología que acompaña a gran parte de la población trabajadora, derivándose de la misma diversas dolencias tanto físicas como emocionales.

Las fuentes del cansancio físico y emocional son diversas y muchas provienen de la vida cotidiana de las personas. El ritmo de la sociedad actual y las exigencias en el trabajo se han convertido últimamente en fuentes cada vez más comunes entre empleados de diversos sectores. A este tipo de estrés se le denomina ocupacional y es provocado por las relaciones que se dan en el lugar de trabajo, manifestándose a través de malestar o enfermedades ocasionadas por las tareas de los profesionales.

Con esta investigación se pretende determinar la presencia de desgaste profesional en los maestros de nivel primario, así como también identificar los factores que causan estrés y su vulnerabilidad al mismo. Así mismo, en base a los resultados obtenidos se presentarán recomendaciones para la prevención del estrés en los maestros y de esta forma mejorar la calidad de vida de los mismos.

Esta investigación se realizará durante los meses de agosto y septiembre del año 2009 en las instalaciones del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo, administrando a los maestros de nivel primario una encuesta acerca de estrés, el Cuestionario MBI o MASLACH BURNOUT INVENTORY para determinar la presencia de desgaste profesional, y por último una prueba para medir la vulnerabilidad al estrés.

Yo: \_\_\_\_\_

Carné No.: \_\_\_\_\_                      Cédula No.: \_\_\_\_\_

Habiendo recibido la información arriba descrita, estoy consciente de mis derechos abajo indicados y estoy de acuerdo en participar en esta investigación.

1. La garantía de recibir respuesta a cualquier pregunta o esclarecimiento a cualquier duda o procedimiento, riesgo, beneficio y otro relacionado con la investigación a la que seré sometido (a).
2. La libertad de retirar mi consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio sin que esto ocasione perjuicios a mi persona.
3. La seguridad de que no seré identificado (a) y de que toda la información sobre mi persona será de carácter confidencial.

Estando consciente de lo expuesto en la parte superior, deseo participar voluntariamente en la investigación que suscribe este documento.

Guatemala, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2009.

\_\_\_\_\_  
Nombre del Participante

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre del Asesor

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre del Investigador

\_\_\_\_\_  
Firma

<b>Encuesta de Estrés</b>
---------------------------

Fecha \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Sexo \_\_\_\_\_ Estado civil \_\_\_\_\_

1. ¿Cuánto tiempo tiene de trabajar como maestro?

2. ¿Se encuentra satisfecho actualmente con su trabajo?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

3. ¿Tiene problemas actualmente en su trabajo?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

4. ¿Es agradable el ambiente laboral en el que se desempeña?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

5. ¿Ha tenido problemas recientemente con algún familiar o amigo?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

6. ¿Cuáles son los tipos de problemas más comunes que se presentan dentro de la familia?

Alcoholismo \_\_\_\_  
Problemas entre hermanos \_\_\_\_  
Problemas con los padres \_\_\_\_  
Problemas económicos \_\_\_\_  
Otros \_\_\_\_\_

7. Padece o ha padecido de:

Acné\_\_\_\_\_  
Colon irritable\_\_\_\_\_  
Gastritis o ulcera \_\_\_\_  
Cefaleas\_\_\_\_\_  
Problemas pépticos\_\_\_\_\_  
Dolor de espalda o nuca frecuente\_\_\_\_\_  
Alguna otra enfermedad\_\_\_\_\_

8. ¿En qué actividades emplea su tiempo libre?

Deportes\_\_\_\_\_  
Lectura\_\_\_\_\_  
Actividades sociales\_\_\_\_\_  
Actividades familiares\_\_\_\_\_  
Otros\_\_\_\_

9. ¿Tiene pareja actualmente?

Si\_\_\_\_ No \_\_\_\_

10. En caso afirmativo ¿Ha tenido problemas con su pareja?

Si\_\_\_\_ No \_\_\_\_

11. ¿Se ha separado o reconciliado últimamente con su pareja?

Si \_\_\_ No \_\_\_

12. ¿Ha sido víctima de un asalto recientemente?

Si \_\_\_ No \_\_\_

13. ¿Ha sido víctima de algún robo de propiedad?

Si \_\_\_ No \_\_\_

14. ¿Se encuentra preocupado por la situación de seguridad actual del país?

Si \_\_\_ No \_\_\_

15. ¿Usted o algún familiar suyo ha sido víctima de secuestro?

Si \_\_\_ No \_\_\_

16. ¿Tiene problemas de concentración?

Si \_\_\_ No \_\_\_

17. ¿Tiene problemas para conciliar el sueño?

SI \_\_\_ No \_\_\_



18. ¿Al despertarse de noche no puede o le cuesta volverse a dormir?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

19. ¿Se siente tenso y ansioso?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

## MIDIENDO SU VULNERABILIDAD AL ESTRÉS

El siguiente test fue diseñado por el Psicólogo Dyle H. Miller y la Psicóloga Alma Dell Smith, en el Centro Médico de la Universidad de Boston.

**Instrucciones:** Escriba en los espacios del lado izquierdo (a la par del número de orden del listado) la cantidad o grado que usted piensa que estos hechos se aplican en su caso personal:

1 = siempre, 2 = casi siempre, 3 = algunas veces, 4 = casi nunca, 5 = nunca.

- \_\_\_ 1. ¿Al menos hago una comida caliente y bien equilibrada nutritivamente cada día?
- \_\_\_ 2. ¿Por lo menos durante cuatro noches por semana logro dormir de 7 a 8 horas?
- \_\_\_ 3. ¿Regularmente doy y recibo cariño?
- \_\_\_ 4. ¿Por lo menos tengo un familiar cercano en quien confiar?
- \_\_\_ 5. ¿Hago ejercicios hasta sudar por lo menos dos veces por semana?
- \_\_\_ 6. ¿Fumo menos de medio paquete diario?
- \_\_\_ 7. ¿Tomo menos de cinco tragos alcohólicos por semana?
- \_\_\_ 8. ¿Peso lo apropiado para mi estatura?
- \_\_\_ 9. ¿Tengo ingresos adecuados para cubrir mis necesidades?
- \_\_\_ 10. ¿Me fortalezco con mis creencias religiosas?
- \_\_\_ 11. ¿Tengo una red de amigos y conocidos?
- \_\_\_ 12. ¿Regularmente asisto a actividades sociales?
- \_\_\_ 13. ¿Tengo uno o más amigos a quienes confío asuntos personales?
- \_\_\_ 14. ¿Tengo o gozo de buena salud (vista, oído, dentadura, etc.)?
- \_\_\_ 15. ¿Cuando estoy enojado o preocupado, etc. puedo hablar abiertamente de mis sentimientos?
- \_\_\_ 16. ¿Regularmente hablo con la gente con la que vivo, sobre problemas domésticos? (dinero, temas del vivir cotidiano)
- \_\_\_ 17. ¿Al menos una vez por semana hago algo para divertirme?
- \_\_\_ 18. ¿Soy capaz de organizar mi tiempo eficientemente?
- \_\_\_ 19. ¿Bebo menos de tres tazas de café por día (té, aguas gaseosas)?
- \_\_\_ 20. ¿Durante el día, procuro tiempo para mi mismo?



## **Resumen**

Con esta investigación se pretendía determinar la presencia de desgaste profesional en los maestros de nivel primario del colegio San Sebastián y la escuela anexa Josefina Alonzo, así como también identificar los factores que causan estrés y su vulnerabilidad. De esta forma en base a los resultados obtenidos se presentaron recomendaciones para la prevención del estrés en los maestros y de esta forma mejorar la calidad de vida de los mismos.

Esta investigación se realizó durante los meses de agosto y septiembre del año 2009 en las instalaciones del Colegio San Sebastián y la Escuela Anexa Josefina Alonzo, administrando a los maestros de nivel primario una encuesta acerca de estrés, una prueba para medir la vulnerabilidad al estrés y el Cuestionario MBI o MASLACH BURNOUT INVENTORY para determinar la presencia de desgaste profesional.

Según las aéreas que evalúa el MBI (cansancio emocional, despersonalización, falta de realización personal) se encontró que los maestros participantes tuvieron niveles bajos de las dos primeras y en un nivel alto de la última; se dio por rechazada la hipótesis de la presente investigación.