

**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TITULO**

**ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DOCENTE  
DEL COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO  
CARRASCO, DISTRITO DE PUNCHANA, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. Psic. Harley Nond Rengifo Sánchez**

**ASESORES**

**Psic. MARIA DEL ROCIO SALGADO PANIZO**

**Psic. JUAN ALFONSO MENDEZ DEL AGUILA**

**SAN JUAN-IQUITOS**

**PERÚ**

**2017**

## ***DEDICATORIA***

***A Dios:*** *por permitirme tener la fuerza para  
terminar mi carrera*

***Con*** *todo mi cariño y mi amor para las personas  
que hicieron todo en la vida para que yo pudiera  
lograr mis sueños,*

***Por motivarme*** *y darme la mano, que siempre  
estuvieron listas para brindarme todo su ayuda, a  
esas personas importantes en mi vida, ahora me  
toca regresar*

## **AGRADECIMIENTOS**

*El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.*

*A la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ, por darme la oportunidad de estudiar y superarme como profesional.*

*A la ex directora Psic. María del Rocío Salgado Panizo del Colegio Liceo Naval C. N. Francisco Carrasco donde laboro, por las facilidades para el desarrollo de esta investigación, por su apoyo incondicional tanto amical como profesional.*

*A mis asesores de tesis Psic. Maria del Rocío Salgado Panizo y Psic. Juan Alfonso Méndez Del Águila por sus esfuerzos y dedicación, que con sus conocimientos, experiencias, paciencia y sus motivaciones ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.*

*A mi señora madre María Esther del Pilar Sánchez Veiga y hermana Victoria del Pilar Rengifo Sánchez quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades.*

*A cada uno de los que son parte de mi familia por haberme dado la fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.*



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Iquitos, a los 12 días del mes de Diciembre del 2017, siendo las 6:00 p.m., el Jurado de Tesis designado según Resolución Decanal N° 472-2016-UCP-FCS, de fecha 09 de noviembre del 2016, con cargo a dar cuenta al Consejo de Facultad integrado por los señores docentes que a continuación se indica:

FACULTAD DE  
CIENCIAS  
DE LA SALUD

- ✓ Psic. Mgr. Herminia de los Ríos Sosa **Presidente**
- ✓ Psic. Mgr. Victoria de Jesús Huerta Bardales **Miembro**
- ✓ Psic. Otto Denis Perea Torres **Miembro**

Se constituyeron en las instalaciones de la Sala de Sesiones del Consejo Directivo de nuestra Universidad, para proceder a dar inicio al acto de sustentación pública de la Tesis Titulada: "ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DOCENTE DEL COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, DISTRITO DE PUNCHANA 2016", del Bachiller en Psicología HARLEY NOND RENGIFO SANCHEZ, para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, que otorga la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto General de la UCP vigente.

Luego de haber escuchado con atención la exposición del sustentante y habiéndose formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas de forma.....

El Jurado llegó a la siguiente conclusión:

| INDICADOR   | EXAMINADOR 1 | EXAMINADOR 2 | EXAMINADOR 3 | PROMEDIO |
|---|--------------|--------------|--------------|----------|
| A) Aplicación de la teoría a casos reales                                 | 3            | 3            | 3            |          |
| B) Investigación Bibliográfica  | 3            | 3            | 3            |          |
| C) Competencia expositiva (claridad conceptual, Segmentación, coherencia) | 3            | 3            | 3            |          |
| D) Calidad de respuestas  | 3            | 3            | 3            |          |
| E) Uso de terminología especializada                                      | 3            | 3            | 3            |          |
| <b>CALIFICACIÓN FINAL</b>   | <b>15</b>    | <b>15</b>    | <b>15</b>    |          |

RESULTADO:

APROBADO POR: *unanimidad.*

CALIFICACIÓN FINAL (EN LETRAS): *summe*

LEYENDA:

| INDICADOR               | PUNTAJE            |
|-------------------------|--------------------|
| DESAPROBADO             | Menos de 13 puntos |
| APROBADO POR MAYORÍA    | De 13 a 15 puntos  |
| APROBADO POR UNANIMIDAD | De 16 a 17 puntos  |
| APROBADO POR EXCELENCIA | De 18 a 20 puntos  |

  
 \_\_\_\_\_  
 Psic. Mgr. Herminia de los Ríos Sosa  
 Presidente

  
 \_\_\_\_\_  
 Psic. Mgr. Victoria de Jesús Huerta Bardales  
 Miembro

  
 \_\_\_\_\_  
 Psic. Otto Denis Perea Torre  
 Miembro

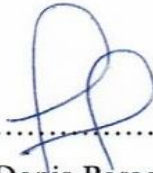
La Universidad Vive en Ti



.....  
**Psic. Mgr. Herminia de los Ríos Sosa**  
**Presidente**



.....  
**Psic. Mgr. Victoria de Jesús Huerta Bardales**  
**1er. Miembro del Jurado**



.....  
**Psic. Otto Denis Perea Torres**  
**2do. Miembro del Jurado**

**Asesor**



.....  
**Psic. María del Roció Salgado Panizo**



.....  
**Psic. Juan Alfonso Méndez del Aguila**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| PORTADA  | i           |
| DEDICATORIA  | ii          |
| AGRADECIMIENTO   | iii         |
| MIEMBROS DE JURADOS  | iv          |
| INDICE DE CONTENIDO  | v           |
| RESUMEN  | vi          |
| ABSTRACT   | vii         |
| <br>   |             |
| <b>CAPITULO I. INTRODUCCION</b>                                      | <b>09</b>   |
| <br>   |             |
| <b>CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>                       | <b>10</b>   |
| 2.1. Descripción de Problema   | 10          |
| 2.2. Formulación del Problema  | 13          |
| 2.3. Objetivos   | 13          |
| 2.3.1. Objetivo General  | 13          |
| 2.3.2. Objetivo Especifico   | 13          |
| 2.4. Justificación.  | 14          |
| <br>   |             |
| <b>CAPITULO III. MARCO TEORICO REFERENCIAL</b>                       | <b>15</b>   |
| 3.1. Antecedentes de estudios.                                       | 15          |
| 3.2. Base Teóricas.  | 21          |
| 3.3. Definición de Términos Básicos                                  | 45          |
| <br>   |             |
| <b>CAPITULO IV. METODOLOGIA</b>                                      | <b>48</b>   |
| 4.1. Tipo de investigación   | 48          |
| 4.2. Diseño de Investigación   | 48          |
| 4.3. Población, Muestra y muestreo                                   | 48          |
| 4.4. Hipótesis   | 48          |
| 4.5. Variables   | 49          |
| 4.6. Operacionalización de las Variables                             | 49          |
| 4.7. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos | 49          |
| 4.8. Procedimientos de la Información. Métodos de análisis de dato   | 50          |
| <br>   |             |
| <b>CAPITULO V. RESULTADOS</b>  | <b>51</b>   |
| <br>   |             |
| <b>CAPITULO VI. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>        | <b>66</b>   |
| 6.1. Discusión   | 66          |
| 6.2. Conclusiones:   | 68          |
| 6.3. Recomendaciones   | 69          |
| <br>   |             |
| <b>CAPITULO VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS</b>                       | <b>70</b>   |
| <br>   |             |
| <b>ANEXOS</b>  | <b>74</b>   |
| Anexo 01: Carta dirigida al Director de la institución               | 75          |
| Anexo 02: Matriz de Consistencia                                     | 76          |
| Anexo 03: Carta de Consentimiento Informado                          | 77          |
| Anexo 04: Instrumento de recolección de datos                        | 78          |

## **RESUMEN**

*El presente estudio de investigación relacionado al estrés laboral en los personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana, 2016, se aplicó a través del inventario de Maslach Burnout, lo cual nos brinda tres dimensiones: El agotamiento Emocional (describe los sentimientos de una persona exhausta por el trabajo); La Despersonalización (respuesta impersonal y fría del afectado hacia los receptores de los servicios y cuidados, producto de sentimientos y actitudes negativas) y Realización Personal (ausencia de sentimientos de competencia y éxito en el trabajo con las personas, que le lleva a sentirse infeliz consigo mismo y con su labor). El estrés es un fenómeno exclusivo de la salud ocupacional y cada vez más frecuente a nivel mundial, debido a las exigencias que amerita el mundo moderno, trayendo consecuencias significativas que afecta al bienestar físico y psicológico. Por tanto uno de los síndromes más característicos, dentro del estrés laboral, es el síndrome de Burnout, también conocido por “síndrome del profesional quemado” o de “desgaste profesional”, fue acuñado originariamente por Freudenberg (1974), familiarizado con las respuestas al estrés de los miembros de una institución de cuidados alternativos de salud, si bien su categorización y difusión se debe principalmente a Cristina Maslach (2001), investigadora de psicología social, cuando estudiaba las formas de afrontamiento con el arousal emocional en el trabajo.*

**Metodología:** *la investigación tiene un diseño descriptivo transversal. Los participantes fueron todos los docentes, varones y mujeres que laboran en el Colegio Liceo Naval C. N. Francisco Carrasco, que son un total de 60 docentes. Se utilizó el instrumento el inventario de Burnout de Maslach (MBI), evalúa las tres dimensiones El agotamiento Emocional, La Despersonalización y Realización Personal. Los resultados fueron procesados en una base de datos en SPSS sensible de análisis estadístico para luego obtenerse tablas y gráficos según los objetivos de la investigación propuestos con Análisis Univariado en la comprobación de los objetivos e hipótesis.*

**Conclusiones:** *En términos generales, el síndrome de burnout en el personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, los docentes, que se ubica en el **nivel medio**; encontrándose que 3,3% presentan en Cansancio emocional; 1,7% en Despersonalización y 31,7% en Realización personal. Finalmente, en el análisis multivariado de la investigación, se encontró que: En el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes varones con menos de 10 años de servicios, mayores a ese tiempo va disminuyendo hasta llegar a ser bajo. En el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes varones con menos de 34 años de edad, en mayores a esa edad va disminuyendo hasta llegar a ser bajo. En el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes mujeres de Primaria y en docentes varones de secundaria.*

**Palabras clave:** *Síndrome De Bournout, estrés laboral, docentes, Agotamiento Emocional, La Despersonalización y Realización Persona*

## **ABSTRACT**

*The present research study related to work stress in the teaching staff of Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, district of Punchana, 2016, was applied through the inventory of Maslach Burnout, which gives us three dimensions: Emotional exhaustion (describes the feelings of a person exhausted by work); Depersonalization (impersonal and cold response of the affected towards the recipients of services and care, product of negative feelings and attitudes) and Personal Realization (absence of feelings of competence and success in working with people, which leads him to feel unhappy with himself himself and his work). Stress is an exclusive phenomenon of occupational health and more and more frequent worldwide, due to the demands that the modern world deserves, bringing significant consequences that affect the physical and psychological well-being. Therefore, one of the most characteristic syndromes, within the work stress, is the Burnout syndrome, also known as "burned professional syndrome" or "professional burnout", was originally coined by Freudenberger (1974), familiar with the responses to stress of the members of an alternative health care institution, although its categorization and dissemination is mainly due to Cristina Maslach (2001), a social psychology researcher, when she studied the ways of coping with emotional arousal at work.*

**Methodology:** *the research has a cross-sectional descriptive design. The participants were all the teachers, men and women who work in the Colegio Liceo Naval C. N. Francisco Carrasco, which is a total of 60 teachers. The instrument was used the Maslach Burnout Inventory (MBI), which evaluates the three dimensions Emotional Exhaustion, Depersonalization and Personal Realization. The results were processed in a database in SPSS sensitive statistical analysis to then obtain tables and charts according to the research objectives proposed with Univariate Analysis in the verification of the objectives and hypotheses. **Conclusions:** In general terms, the burnout syndrome in the teaching staff of the Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, teachers, which is located in the middle level; finding that 3.3% present in emotional tiredness; 1.7% in Depersonalization and 31.7% in Personal fulfillment. Finally, in the multivariate analysis of the research, it was found that: At the level of Personal Achievement high stress occurs in male teachers with less than 10 years of service, greater than that time it decreases until it becomes low. At the level of Personal Achievement high stress occurs in male teachers with less than 34 years of age, in older than that age it decreases until it becomes low. At the level of Personal Achievement high stress occurs in female teachers of primary and male teachers of secondary school.*

**Key words:** *Bournout syndrome, work stress, teachers, emotional exhaustion, depersonalization and person realization*



## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es un fenómeno cada vez más frecuente y que trae consecuencias significativas, que afecta al bienestar físico y psicológico (emocional), así mismo al deterioro en el desarrollo de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor en la eficiencia y eficacia, tanto individual como social, que actúa en gran medida en la persona que cumple funciones específicas, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

El extremos de las actividades que asumen los trabajadores, en el área laboral, es una problemática mundial que va en crecimiento debido a la naturaleza cambiante de las condiciones del trabajo y de las exigencias que amerita el mundo moderno, sobre todo en los países desarrollados. Cuando una persona está sometida a situaciones estresantes en relación al trabajo, experimenta diversos síntomas como la angustia, tensión, desgano, ansiedad, preocupación, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo; originando desbalances en su desempeño laboral.

Cuando el personal docente se ve afectado por el estrés en su fase inicial, esto se evidencia con conductas de tendencia a la irritabilidad, ausentismo, disminución de la calidad de atención (distractibilidad), presencia de disturbios del sueño y otros síntomas, lo cual repercute en el entorno laboral y en las relaciones interpersonales con sus pares.

El estrés laboral y el síndrome de burnout constituyen procesos negativos en este ámbito laboral, cuyo efecto va más allá del aula y de la escuela, llegando así a nuestra sociedad, constituyendo un problema de salud y liderazgo personal, afectando al maestro en diferentes niveles funcionales (afectivos, motivacionales y cognitivo), la cual puede llevar al abandono de la carrera profesional o a la incapacidad laboral, de forma temporal o permanente; por consiguiente afecta la calidad del proceso educativo: enseñanza-aprendizaje y relación docente-alumno.

La investigación radica primeramente en abordar, los fenómenos del estrés laboral a través del Inventario de Maslash Burnout, en el personal docente que laboran en el Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana. En un segundo orden, develar la relevancia de estos fenómenos que como problemas de salud demandan una mayor atención por el sistema educativo e identificando sus interrelaciones.

Por tanto la presente investigación “Estrés laboral en el personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana – 2016”, tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en el personal docente de la especialidad de primaria y secundaria del Colegio Liceo Naval.

Este trabajo consta de: Capítulo I. Introducción en el cual se presenta el planteamiento, delimitación y origen del problema. Capítulo II. Plan de investigación, formulación del problema, justificación, objetivos. Capítulo III. Marco Teórico, antecedentes, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo IV. Metodología, tipo, y método, descripción del área de estudio, población, técnica e instrumento, procedimiento de recolección de datos, procedimiento de procesamiento. Capítulo V. Resultados, análisis e interpretación de datos. Capítulo VI. Discusión, conclusiones y Recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

## CAPITULO II

### PLAN DE INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Planteamiento Del Problema

##### 2.2.1. Descripción de Problema

El estrés no es un fenómeno exclusivo de la salud ocupacional, pero en el ámbito científico permitió comprender una de las formas de manifestarse la ausencia de armonía productiva en la actividad laboral, lo cual constituye uno de los escenarios donde se expresa la capacidad de funcionamiento del ser humano, complemento del tradicional concepto de la salud como un pleno estado de bienestar físico, mental y social (Toledo, 2004).

El modelo de "Teoría de la Evaluación Cognitiva" propuesto por Lazarus y Folkman en 1984 quienes expusieron que, el proceso mental que tiene influencia sobre los factores de estrés; es decir, donde que el estrés se expresa como una respuesta emocional, fisiológica y conductual, potencialmente patógena, cuya calidad e intensidad depende de la evaluación que realiza el individuo de las demandas derivadas de las condiciones exteriores de trabajo y los recursos habituales que posee para afrontarlas. Dichas condiciones exteriores constituyen el conjunto de factores objetivos y subjetivos presentes en el ambiente laboral, no inherentes al trabajador, que influyen o determinan en su actividad laboral y resultados.

Una de las consecuencias que pudiera tener la cronicidad de esta situación es, lo que utilizando un término anglosajón, se ha denominado "el síndrome de burnout", cuya traducción literal significaría "quemado", "abrasado" o "tostado" y en este trabajo nombraremos como burnout.

Curiosamente en Cuba, alrededor de los años 60, se solía decir "se quemó", para referirse a personas cuya sobrecarga de trabajo los había conducido a importantes niveles de estrés (Roca y Torres, 2001). Es al psiquiatra Herbert Freudenberg (1974) a quien justamente se le reconoce el mérito de haberlo nombrado y traído al terreno científico, al definirlo como un estado de fatiga o frustración, dado por la devoción a una causa, modo de vida o relación que no produce la recompensa deseada.

Diversas conceptualizaciones, operacionalizaciones, intentos explicativos y variantes instrumentales se han desarrollado sobre el Burnout desde entonces sin que exista un consenso al respecto. Los supuestos teóricos del modelo Cognitivo-transaccional de Richard Lazarus (Lazarus, (1991) y la teoría de la Conservación de los recursos (Hobfoll y Fredy,

1993; Hobfoll, 2011) permiten comprenderlo como un proceso, consecuente del estrés laboral crónico, producto de un ciclo de pérdida de recursos, durante el cual el individuo los invierte sin posibilidades de recuperarlos.

Un recurso es aquello valorado por el sujeto como valioso, que puede ser de carácter material, social, psicológico o energético; su mantenimiento y protección tiene un fuerte efecto motivacional. Las personas intentan crear, proteger y conservar recursos, para lo cual deben invertir otros. El burnout sería la consecuencia de un ciclo de inversión de recursos sin su recuperación equilibrada, definida por autores como un “lento desangrado” (Gorgievski y Hobfoll, 2008; Hobfoll y Shirom, 2000).

Se manifiesta en un amplio conjunto de síntomas afectivos, cognitivos, conativos y psicosomáticos, pero ninguno patognomónico. Se identifica como síndrome al describirse empíricamente por Maslach (1976) a través de tres componentes: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. El agotamiento emocional describe los sentimientos de una persona exhausta por el trabajo, cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo y se vacía su capacidad de entrega a los demás. La despersonalización, es una respuesta impersonal y fría del afectado hacia los receptores de los servicios o cuidados, producto de sentimientos y actitudes negativas y cínicas hacia los mismos, con un endurecimiento e incluso deshumanización, llegando a considerarlos merecedores de los problemas que presentan.

La falta de realización personal es la ausencia de sentimientos de competencia y éxito en el trabajo con personas, que le lleva a sentirse infeliz consigo mismo y con su labor. Basado en este modelo tridimensional, se propone el Maslach Burnout Inventory (MBI), como una de las primeras alternativas instrumentales para el diagnóstico psicométrico (Maslach y Jackson, 1981).

El burnout no es un problema nuevo, pero se considera uno de los daños laborales, de carácter psicosocial más importantes de la sociedad actual (Salanova y Llorens, 2008). Situaciones crónicas de tensión son realidades cotidianas en el ambiente laboral y el burnout aparece como un emergente psicosocial, que daña la organización laboral, la salud y el bienestar humano, constituyendo además un riesgo psicosocial para otros procesos mórbidos.

Internacionalmente, el estrés y el burnout se han estudiado ampliamente en la labor de la enseñanza, a veces por interés en los docentes y otras por constituir un escenario idóneo para la investigación (Boyle y Borg, 1995; Kyriacou, 2003; Rodríguez Guzmán, 2007; Travers

y Cooper, 1997). La profesión de docente es, entre las de servicios, una de las más vulnerables al impacto de las rápidas transformaciones a su campo laboral.

En la literatura se hace referencia a un malestar docente como un proceso de la profesión de la enseñanza, caracterizado por la insatisfacción con el trabajo, disminución de la implicación personal en el mismo, ausentismo laboral, cambio de centro, abandono de la profesión o deseos expresados de hacerlo, agotamiento, cansancio físico, ansiedad, disminución de la autoestima, sentimientos de culpa, algunos tipos de neurosis y depresión (Esteve, 1994; Martínez, Valles y Kohen, 1997). Consecuencia de este malestar docente es el burnout o agotamiento (Esteve, 1994), ya en 1982 Blase había identificado un ciclo degenerativo de la eficacia docente, mientras Polaino (1982) lo nombró como la ansiedad de expectación.

El estudio en docentes que presentamos, revela un problema que afecta negativamente en el proceso salud - enfermedad en un grupo ocupacional de elevado impacto social. El estrés laboral y el síndrome de burnout constituyen procesos negativos en este ámbito laboral, cuyo efecto va más allá del aula, la escuela y llega a la sociedad. Constituye un problema de salud, que afecta el bienestar del docente en diferentes niveles funcionales e intensidad, puede llevar al abandono de la profesión o a la incapacidad laboral, temporal o permanente, y además afecta la calidad del proceso docente educativo.

En la última década, la Comisión Europea (2007) en su agenda social para la promoción de la salud y la seguridad en el trabajo para el período 2007 – 2012, ha seguido insistiendo en la necesidad de la evaluación y prevención de riesgos psicosociales, prioridad que ya fue establecida en la anterior agenda social europea (Comisión Europea, 2002) para el periodo anterior 2002 – 2006. El burnout como riesgo psicosocial emergente, su adecuada prevención requiere diagnosticarlo, determinar sus causas y desarrollar tecnologías y metodologías apropiadas para su evaluación e intervención.

Considerando la necesidad de conocer la dimensión del estrés laboral y su relación con el burnout, en docentes de enseñanza en el Colegio Liceo Naval Francisco Carrasco, formulamos las siguientes preguntas de investigación y los objetivos que le darán respuesta:

## 2.2. Formulación del Problema

### **Problema general:**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal docente del nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana, 2016?

### **Problemas específicos:**

1. ¿Cuál es el nivel de Cansancio Emocional del personal docente del nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana, 2016?
2. ¿Cuál es el nivel de Despersonalización de los docentes del nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana, 2016?
3. ¿Cuál es el nivel de Realización Personal de los docentes del nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana, 2016?

## 2.3. Objetivos

### 2.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de estrés laboral en el personal docente del nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana, 2016.

### 2.3.2. Objetivos Específicos

1. Caracterizar a la población de estudio de acuerdo al nivel pedagógico en función a edad, sexo y años de servicio laboral.
2. Determinar el nivel de Cansancio Emocional del personal docente del nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval.
3. Establecer el nivel de Despersonalización de los docentes del nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval.
4. Determinar el nivel de Realización Personal de los docentes del nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval

#### 2.4. Justificación de la Investigación

El estrés es la respuesta que emite nuestro cuerpo para hacer frente a demandas y situaciones externas de todo tipo. En el ámbito laboral todas estas situaciones aumentan considerablemente, debido a que las personas dependemos de nuestro puesto de trabajo y estamos expuestos a muchos esfuerzos y exigencias en condiciones de todo tipo. A finales del siglo XX, se ha producido un avance espectacular en los conocimientos existentes sobre la salud y la enfermedad, siendo muchas de ellas erradicadas o controladas con métodos cada vez más elaborados y precisos. Todo ello ha logrado un mayor índice de bienestar social, pero no obstante, debido a la forma de vida actual, han aparecido nuevas patologías (Fernández-Montalvo, y Garrido, 1999)<sup>1</sup>.

En este trabajo está relacionado con este campo tan complejo, que se ha desarrollado en los últimos tiempos y que tiene que ver con trastornos psicopatológicos de la salud mental, en concreto, con el estrés laboral. Actualmente el estrés es una plaga contagiosa de las sociedades modernas, siendo una palabra que la oímos aplicar a todo tipo de síntomas y situaciones. La presente investigación radica primeramente en abordar, los fenómenos del estrés laboral a través del Inventario de Maslash Burnout, en el personal docente que laboran en el Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco distrito de Punchana. En un segundo orden, develar la relevancia de estos fenómenos que como problemas de salud demandan una mayor atención por el sistema, e identificar sus interrelaciones y de éstos con otras variables pertinentes en docentes de la enseñanza. De tal manera, ha de mencionarse que el estudio revela la dimensión de dos procesos relacionados con los determinantes sociales de la salud en el sector docente: el estrés laboral. Proporciona además, nuevos conocimientos sobre las condiciones exteriores de trabajo y su impacto en el bienestar del docente, lo que es útil con la finalidad de proporcionar criterios científicos que sustenten propuestas para su abordaje preventivo. Contribuye también al marco teórico y conceptual, pues la clasificación que se sugiere en el estudio, sustentada en los datos del presente trabajo puede ser aplicada al estudio del “burnout” y a la comprensión qué sobre estos fenómenos debe prevalecer en la sociedad, al indicar la perentoriedad de reformular expectativas y construir estrategias que eviten sus emergencias como posibles problemas de salud. Al aplicarse la metodología empleada en este estudio, se demuestra la capacidad del procedimiento y del instrumento para revelar la naturaleza de estos procesos todo lo cual es útil para la vigilancia y pesquisa activa de los riesgos psicosociales en el personal docentes en el Colegio “Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana, 2016

## CAPÍTULO III

### MARCO TEORICO REFERENCIAL

#### 3.1. Antecedentes de estudios.

El concepto de Estrés encuentra los antecedentes de su construcción hacia el siglo pasado en las inmediaciones de los años 30's, cuando un joven estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, de 20 años de edad, Hans Selye, observó que muchos de los enfermos a quienes estudiaba, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, entre otros. Esto llamó mucho la atención a Selye (1954), quien lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Ante los estímulos estresantes ya sean físicos o psicosociales la red neuroendocrino-inmunológica se activa, provocando el estrés, que se puede definir como la respuesta de alarma del organismo ante los eventos productores de una "tensión" psicológica o biológica que rompa la homeostasis o regulación.

De esta manera, el trabajo pionero de Selye algunos años más tarde lo llevó a definir el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior".

A la vuelta de más de 50 años el concepto estrés ha cobrado popularidad, particularmente en las sociedades occidentales, situación que ha posibilitado su seguimiento y estudio en los contextos donde éste se presenta.

El fenómeno del estrés ha sido y es analizado desde diferentes disciplinas, de tal forma que la Medicina y la Psicología, entre otras ciencias al servicio del ser humano, han sido dos de las disciplinas científicas que más han posado su mirada sobre el fenómeno y han estudiado sus diferentes formas y contenidos, de manera particular en las organizaciones humanas.

Como resultado de estas investigaciones, el contexto laboral ha sido uno de los escenarios donde más se ha analizado el fenómeno del estrés, dando como resultado el término estrés laboral o burnout, el cual fue introducido en la literatura científica por Freudenberger como un término que describía el desgaste laboral que experimentaban trabajadores de la salud mental (psiquiatras, psicólogos, enfermeras) que laboraban en instituciones donde se atendían adicciones. Este desgaste era atribuido principalmente al constante contacto con los usuarios de estos servicios. Posteriormente, el constructo fue investigado en otros contextos donde el trabajo implica interactuar con personas. De manera por demás importante, se ha encontrado que la docencia es la actividad que mayores posibilidades de estrés laboral pueden llegar a producir.

El burnout o estrés laboral está compuesto por tres dimensiones. De acuerdo con Maslach se forma de cansancio emocional, despersonalización e ineficacia (medida a través de la ausencia de logros personales en el trabajo). La autora explica que el cansancio emocional es sin duda el factor más característico del burnout, y se refiere a sensaciones de agotamiento y de sentirse totalmente “quemado” por la carga de trabajo.

El segundo componente, la despersonalización, tiene que ver con un distanciamiento entre la persona y las personas que reciben sus servicios. En el caso de personas que tienen puestos directivos en universidades, el distanciamiento se puede generar hacia los trabajadores que coordinan o hacia los alumnos mismos, que son los usuarios finales. A menudo, la despersonalización se convierte en actitudes cínicas hacia la actividad por hacer, y en “cosificar” a las personas que atienden. Por último, la ineficacia es la sensación de falta de logro laboral.

La relación entre los tres componentes ha sido motivo de debate y aún no está del todo clara. La secuencia de cansancio emocional que conduce a la despersonalización, es la relación que ha encontrado mayor respaldo en las investigaciones realizadas; Maslach, (1981).

La relación con la ineficacia no es del todo evidente. Otros autores como Taris (2014). Han encontrado evidencia de que el estrés laboral sigue un proceso evolutivo que hace que los tres factores estén conectados de manera interrelacionada, de manera tal que altos niveles de cansancio emocional están relacionados con altos niveles de despersonalización, y altos niveles de despersonalización conducen a altos niveles de cansancio emocional y bajos niveles de logro laboral.

#### Antecedentes Internacionales

En Barcelona, Arís (2008) realizó una investigación sobre el síndrome de Burnout en los docentes de educación para explicar cómo los docentes están inmersos en una situación educativa que refleja la problemática de la sociedad actual, sus contradicciones y retos y como les puede afectar en su trabajo profesional, la muestra fue 89 profesores de educación infantil y primaria de los centros educativos de la zona del Vallés Occidental, Barcelona, este estudio nos muestra los aspectos del burnout, a cómo superar y contribuir de alguna manera a prevenirlos y afrontarlos con mayor conocimiento de causa. Para esta investigación aplica el instrumento de medida Maslach Burnout Inventory MBI obteniendo en los resultados de su investigación un perfil de burnout con niveles moderados o medios en la muestra de docentes analizados. A su vez, se detectan algunos aspectos que pueden resultar indicadores de aviso o alerta, comprobado la existencia de un porcentaje elevado de docentes a los que podrían considerar susceptibles a padecer burnout.



Aldrete, Pando, Aranda & Balcázar (2003) este estudio tuvo como propósito identificar la prevalencia del Síndrome de burnout en profesores de Educación Primaria de la Zona de Metropolitana de Guadalajara relacionándola con las actividades del día a día de los docentes, la muestra fue 25 escuelas seleccionadas aleatoriamente donde se estudiaron a 301 maestros, fue un estudio observacional, transversal y descriptivo, se utilizó un cuestionario auto aplicado que contenía las variables de interés y la Escala de Maslach Burnout Inventory. Los resultados demostraron la existencia del Burnout en los profesores que presentaban niveles altos de agotamiento emocional (25.9%), baja realización en su trabajo (21.6%) y altos niveles de despersonalización (5.6%) solo un 20.6 % no presentaban alteración en las áreas que evalúa la escala de Maslach, asimismo se evidenció que un 80% de maestros demostraban el síndrome de quemarse por el trabajo y este no se relacionaba con las actividades propias de su actividad profesional.

Gómez, Rodríguez, Padilla & Avellana (2009) estudiaron el síndrome de agotamiento profesional (SAP) o “burnout”, para determinar la prevalencia y las características asociadas al SAP en tres colegios públicos de Bogotá. Se realizó un diseño de corte transversal, tipo encuesta. Se evaluaron a 367 docentes mediante el inventario de Maslach Burnout Inventory para agotamiento profesional y un cuestionario diseñado para evaluar factores socio demográfico, personal y laboral. Según los resultados encontrados, el SAP tiene una prevalencia de 15.4% para los docentes y que podría aumentar a 29.7% si se tiene en cuenta que dos de los tres dominios del SAP están por encima del percentil 30. Un 25.3% de los docentes presentó cansancio emocional alto. La prevalencia de SAP fue menor en docentes mayores de 55 años, con 21 a 30 años de experiencia; en aquellos que solamente trabajaban una jornada, y en los que tenían cargos directivos, fue menos frecuente en docentes casados y en aquellos que tenían más hijos.

En Guadalajara México, Galván, Aldrete, Preciado & Medina realizaron un estudio cuyo propósito fue identificar la relación entre los factores psicosociales laborales y el síndrome de burnout en docentes del nivel preescolar de una zona escolar de Guadalajara, éste fue un estudio transversal, analítico, cuya muestra fue de 55 maestras del nivel preescolar, el Maslach Burnout Inventory (MBI) fue uno de los instrumentos que utilizaron. Los resultados que encontraron fue que el 88% de profesoras evidenciaban alguna dimensión de la escala de Maslach, el 38% presentaba estar dentro de la dimensión de agotamiento emocional, 20% dentro de despersonalización y un 80% dentro de la dimensión de baja realización personal. Barreda & Catalán (2012), realizaron un estudio titulado: “Técnicas y métodos para controlar el estrés docente”, El estudio corresponde a una investigación cuasi experimental, realizada a

través de una encuesta transversal para recoger información utilizando un cuestionario compuesto por unos ítems de identificación iniciales y por ítems cerrados. Se realizó con el objetivo de: Comprobar si los docentes a los cuales se les administra el cuestionario presentan síntomas de estrés o tienen la necesidad de ser asesorados sobre ello y a partir de sus intereses crear un programa formativo. Se consideró una muestra de 23 docentes de un colegio público del Grao de Castelló.

En sus resultados, la investigación encontró que el 56% de los docentes presentan síntomas de estrés. Así mismo, se ha detectado que la gran mayoría de docentes tienen inquietudes por formarse en el tratamiento del estrés y que les preocupa cómo afrontarlo y cómo este repercute en el rendimiento académico de sus alumnos.

#### Antecedentes Nacionales Síndrome Burnout en docentes

Gomez, Guerrero, & Gonzales (2014), realizaron un estudio titulado: “Síndrome de Burnout docente. Fuentes de estrés y actitudes cognitivas disfuncionales”. Publicado en Boletín de Psicología N° 112 – noviembre 2014. El estudio corresponde a una investigación cuasi experimental, realizada a través de un instrumento de elaboración propia (encuesta), para recoger datos sociodemográficos. Escala desencadenantes de estrés en profesores (EDEP, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales-2005). Su objetivo fue: Relacionar y predecir el Síndrome de Burnout a partir de los desencadenantes del estrés laboral (fuentes de estrés). Se consideró una muestra de 152 docentes pertenecientes a distintas localidades extremeñas (Talarrubias, Llerena, Plasencia, Almendralejo, Azagua, Castuera, Badajoz).

En sus resultados, ponen en relieve que los profesores experimentan un nivel medio de Burnout y, que las fuentes de estrés que más le afectan al profesorado son la supervisión y la conducta del alumnado. Las mayores puntuaciones en despersonalización y en cansancio emocional corresponde al profesorado que tiene una experiencia laboral de 4-5 años y a los que superan los 20 años de ejercicio profesional. Los docentes que menos despersonalización y cansancio presentan acumulan menos de un año de experiencia profesional.

El estudio concluye que, por lo general, los docentes presentan un nivel medio de estrés y de burnout y que las fuentes de estrés, que más les afectan son supervisión, alumnado y cooperación.

El antecedente resulta de utilidad porque proporciona información respecto a la problemática del estrés docente. También contribuye al conocimiento del Síndrome de Burnout y su relación con fuentes de estrés en el trabajo docente.

Díaz (2014), realizó una tesis titulada: “Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao – 2013”, la que presentó como tesis de doctorado a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Perú).

El estudio corresponde a una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, se relacionó las variables Síndrome de Burnout con desempeño docente. Se realizó con el objetivo de: Determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao. Se consideró una muestra de 50 docentes que laboran en la facultad y 250 estudiantes pertenecientes al tercio superior. Los instrumentos aplicados fueron: La encuesta y el instrumento de test de medición del Síndrome de Burnout.

En sus resultados, la investigación encontró que los docentes presentan síntomas del Síndrome de Burnout, en un 64% en el nivel medio y el 18% de docentes presentan síntomas del Síndrome de Burnout de nivel alto. En la dimensión agotamiento emocional, el 62% de docentes presenta un nivel medio y el 16% presenta un nivel alto, lo que indica que los profesores se sienten emocionalmente agotados.

Así mismo, concluye que de los resultados obtenidos en la investigación, se puede afirmar que la presencia del Síndrome de Burnout afecta el desempeño de los docentes, toda vez que presentan un nivel medio con tendencia a alto del Síndrome de Burnout y un desempeño docente regular con tendencia a deficiente.

Ponce, Bulnes y Aliaga (2001), han reportado la existencia del Estrés Laboral Asistencial (Burnout) en una muestra de 200 docentes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima así como reporta la existencia de diferencias significativas en los componentes del Burnout según área de especialidad, género y práctica del deporte.

Ponce (2001), en su estudio de análisis de contenido manifiesta que en el año 1981 los investigadores norteamericanos: Christian Maslach y C. Jackson, especialistas en psicología de la salud, definen "estar quemado" como un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y un logro personal reducido que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con individuos sean clientes o pacientes. El estar quemado viene a ser una respuesta a una tensión emocional de índole crónica, originada con el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos que tienen problemas o motivos de sufrimiento.

De lo anterior se deduce que hace más de 20 años que se comenzó a investigar sobre el burnout, habiéndose registrado un desarrollo considerable de la investigación, planteándose la

necesidad urgente de incrementar el conocimiento del síndrome por los altos costos que supone a nivel individual y organizacional.

Novoa (2016), realizó una tesis titulada: “Factores que influyen en el estrés de los docentes del nivel de educación secundaria del colegio San José de Monterrico”, la que presentó como tesis de maestría a la Universidad de Piura (Perú). El estudio corresponde a una investigación enmarcada dentro del paradigma de tipo positivista o empírico analítico. Es positivista porque los resultados son obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario previamente elaborado denominado ED-6.

Según el carácter de la investigación es de tipo cuantitativo, dado que los datos serán interpretados estadísticamente. La modalidad de la investigación según su profundidad se denomina investigación descriptiva. Su objetivo fue: Identificar los principales factores que influyen en el estrés de los docentes del nivel de educación secundaria del colegio San José de Monterrico. Se consideró una muestra de 36 profesores de secundaria que laboran en el colegio San José de Monterrico. Los instrumentos aplicados fueron: Una encuesta previamente elaborada para estudios similares denominada Escala ED-6, que contiene 77 preguntas en seis dimensiones preestablecidas.

En sus resultados, la investigación concluye que la dimensión que tiene un mayor impacto en el nivel de estrés es la de creencias desadaptativas, seguida por las presiones y desmotivación. Así mismo concluye que dentro de la dimensión de creencias desadaptativas, las variables que denotan mayor potencial de generar situaciones de estrés docentes son en el orden de: La afirmación que la mayoría de los padres no asumen su responsabilidad en materia escolar, seguido por el nivel de salario como factor motivado; el reconocimiento de la labor docente por parte de la sociedad y la exigencia de los padres a los docentes, más allá de lo que estos pueden dar. El antecedente resulta de utilidad porque proporciona un análisis de las causas que inciden en el estrés docente aportando herramientas para el análisis de la investigación

## 3.2. BASE TEÓRICAS.

### A.- El Estrés

Todos oímos y utilizamos la palabra estrés y otros términos relacionados, como miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión, pero es difícil, incluso para los científicos e investigadores, delimitar claramente de qué estamos hablando y cuál es el significado, el alcance y las consecuencias de estos conceptos. Así, los términos de estrés, ansiedad y miedo se entremezclan en el lenguaje cotidiano e incluso en el lenguaje científico, de forma que su definición es difícil. Son conceptos polisémicos, que describen situaciones y estados psicológicos y psicobiológicos, diferentes pero relacionados entre sí. En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: "es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal". Sin embargo es mucho más que eso. El estrés es una respuesta importante, Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)". Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes: (Cano, 2002)

- Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
- Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

En línea con la anterior definición, La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción". Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud- enfermedad, autores como Lazarus y Folkman (1986) afirman que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza. Todas estas formas de definir el estrés muestran la complejidad del fenómeno.

#### A.1 Síntomas del Estrés.- El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo.

Los síntomas más comunes son:

- Depresión o ansiedad
- Dolores de cabeza
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullidos
- Disfunción sexual
- Nerviosismo
- Palpitaciones rápidas
- Diarrea o estreñimiento

Uno de los primeros síntomas en aparecer es el nerviosismo, un estado de excitación en el que el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos considerados normales.

El consumo de tabaco, o de alcohol y café u otras sustancias estimulantes, son la causa más común de nerviosismo y falta de equilibrio en el sistema nervioso.

La ansiedad también suele ser punto común en personas que se sienten "estresadas". Se trata de un trastorno psicossomático, que comienza afectando a la mente pero acaba repercutiendo sobre diversos órganos del cuerpo, produciendo taquicardia, dolor de estómago, colon irritable (alternancias entre estreñimiento y diarrea) etc.

Si continúa la resistencia se inicia la tercera etapa, agotamiento, cuya consecuencia puede ser una alteración producida por el estrés. La exposición prolongada al estrés agota las reservas de energía del cuerpo y puede llevar a situaciones extremas. Ciertos tipos de jaqueca y dolor de cara o espalda, el asma, úlcera péptica, hipertensión, asma y estrés premenstrual, son ejemplos de alteraciones relacionadas con el estrés. Además, el estrés emocional puede causar o empeorar muchos trastornos de la piel, desde picores, cosquilleo y dolor hasta los que producen sarpullido y granos.

## **A.2 Fases del Estrés.-** Hans Selye habla de tres fases del síndrome general de adaptación:

Alarma: Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la que baja la resistencia por debajo de lo normal.

Es muy importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo (coping). Esta primera fase supone la activación del eje hipofisoadrenal; existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad:

- Se produce una movilización de las defensas del organismo.

- Aumenta la frecuencia cardíaca.
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos.
- Se produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como es la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción.
- Aumenta la capacidad respiratoria. Se produce una dilatación de las pupilas.
- Aumenta la coagulación de la sangre.
- Aumenta el número de linfocitos (células de defensa).

Resistencia: La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza.

Se normalizan, la secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción de Noradrenalina (NA). Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.

En ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones:

- Los niveles de corticoesteroides se normalizan.
- Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.

Agotamiento: El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, pero finalmente hay un marcado descenso. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, úlceras sangrantes de estómago y duodeno). Pérdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte.

Fase de agotamiento Ocurre cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento que conlleva lo siguiente:

- Se produce una alteración tisular.
- Aparece la patología llamada psicósomática

### A.3 El estrés laboral

Factores psicosociales y estrés son dos temas en la literatura psicológica muy vinculados y con una amplia productividad científica. El primero surge por el interés de incluir, entre los determinantes del proceso salud - enfermedad, las variables relacionadas con la vida psíquica y las condiciones en que transcurre la actividad, diferenciándolas de los factores biológicos, químicos y físicos. El estrés es un concepto que emerge oportunamente para expresar una cualidad de las relaciones entre el individuo y su medio, permitiendo comprender los mecanismos a través de los cuales, factores de naturaleza psicológica y social impactan en la salud y el bienestar.

Las primeras ideas de Cannon (1932) y Seyle (1956) lo definen como una respuesta del organismo ante una demanda, expresada en el clásico comportamiento de lucha o huida, con componentes conductuales, endocrinometabólicos y cardiovasculares. Posteriormente, se incorporan como variables centrales, las respuestas de los sistemas nervioso central, neurovegetativo, endocrino e inmunológico, conformando lo que actualmente se reconoce como la Psico neuro endocrino inmunología, disciplina científica basada en la idea de que el comportamiento humano puede influir en el sistema inmune (Arce, 2007; Cohen y

Janicki-Deverts, 2009; Danielson, Matheson y Anisman, 2011; Trujillo, Oviedo Joeques y Vargas, 2001). Su contenido social se legitima con la teoría de los eventos vitales, de Holmes y Rahe (1967) que permitió identificar un conjunto de eventos que suelen ocurrir en la vida de las personas, provocando cambios importantes. Más recientemente se ha observado, que el estímulo estresante no se limita a estos eventos, se incluye también situaciones mantenidas en el tiempo, que provocan cambios adaptativos constantes, como los conflictos interpersonales, sobrecarga de roles o enfermedad crónica; identificadas como tensiones crónicas (Pearlin, 1989) con reconocido efecto perjudicial en la salud Cockerham, (2001); Fernández Montalvo y Piñol, (2000) y el denominado estrés cotidiano, producido por sucesos menores, pero que implican pequeños ajustes en el comportamiento (Santed, Sandín, Chorot y Olmedo, 2000). El interés se ha dirigido a estudiar las interrelaciones entre ellas y su impacto en la salud (Sandín, 2003).

Sin embargo, el carácter estresante de una situación no depende directa y unívocamente del cambio que produce en la vida, sino, de la connotación de dicho cambio. La situación estresante siempre es percibida, reflejada, con un sentido personal, constituye



una experiencia individual, lo cual puede ser comprendido a partir del modelo Cognitivo transaccional (Lazarus y Folkman, 1984) que sustenta teóricamente el estudio realizado. Este modelo, introduce que la evaluación cognitiva y el afrontamiento son procesos mediadores entre el estímulo y la respuesta. La evaluación cognitiva se dirige hacia las demandas del medio y como estas superan o son contenidas por los recursos habituales del sujeto para afrontarlas.

Para Grau (2005), con una visión amplia, el estrés actúa como un proceso orientador y regulador de la actividad, con un carácter reflejo, psicofisiológico por su naturaleza y social por su determinación, que puede tener efectos positivos (**eustrés**) o negativos (**distrés**) en la salud y el bienestar.

En congruencia con el tradicional interés en el polo negativo del proceso salud - enfermedad, la atención se dirige preferentemente hacia el distrés, a las respuestas fisiológicas y emocionales negativas, refiriéndose incluso, como estrés.

El paulatino reconocimiento de la relación entre el trabajo y la salud, y el auge del estudio de los factores psicosociales y el estrés, crean condiciones para que a partir de la década del 70 del siglo XX, despertara el interés por estos fenómenos en la actividad laboral (Campbell y Tetrick, 2003; Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1988). Durante décadas de estudio del estrés, y en especial del estrés laboral, se han podido identificar riesgos de carácter psicosocial presentes en el trabajo y que los cambios en las condiciones de trabajo a su vez, demandan nuevos retos o tendencias en el estudio del estrés laboral.

La sistematización de este conocimiento se ha expresado en el desarrollo de una amplia variedad de modelos teóricos para el estudio de los factores psicosociales en el trabajo, en ocasiones identificados explícitamente como modelos de estrés laboral, por ejemplo: el modelo de Ajuste persona - ambiente PE-Fit; (French, Caplan y Harrison, 1982; Kahn y Byosiére, 1992); de Estrés en el trabajo o tetrádico (Cooper y Marshall, 1976); de Demanda control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990); de Desbalance esfuerzo - recompensa (Siegrist, 1996), el Holístico de estrés (Nelson y Simmons, 2003) y de Demandas - recursos (Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli y Schreurs, 2003).

La mayoría de estos modelos se han centrado en el análisis del desajuste entre la persona y el trabajo y han realizado aportes importantes desde esta lógica. Identifican variables psicológicas y sociales, que pueden incidir en el proceso salud - enfermedad del trabajador, ubicados más en un contexto histórico - cultural, que geográfico. Esto

ha permitido identificar riesgos de contenido psicosocial en el trabajo, lo cual resulta conveniente para prevenirlos y orientar las labores de promoción de la salud de los trabajadores.

Las referencias subjetivas de la vivencia de estrés, como tensión molesta producto de los estresores, constituyen un indicador directo que nos revela su intensidad. Esto no implica las limitaciones de un enfoque individual, el estrés laboral es un fenómeno colectivo (Peiró, 2008) condicionado socialmente a través de los procesos organizacionales y culturales, en los que se encuentra inmerso el trabajador y que en última instancia, condiciona también la forma de afrontar la realidad.

El estudio de factores histórico culturales macro sociales, ampliaría la comprensión de estos fenómenos, pero en su ausencia, el estudio de amplios grupos con instrumentos que posibilitan conocer asuntos del medio sociocultural más inmediato del docente, permite obtener resultados relevantes para los intereses más conspicuos de la Salud Pública en este ámbito.

#### **A.4. Tipo De Estrés Laboral.**

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) <sup>1</sup>existen dos tipos de estrés Laboral:

El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

El crónico: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

1. Ambiente laboral inadecuado.
2. Sobrecarga de trabajo.
3. Alteración de ritmos biológicos.
4. Responsabilidades y decisiones muy importantes.

---

<sup>1</sup> Campos, M. A. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

Típos De Estresores Laborales:

Se clasifican en:

- a) Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:
  - La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
  - El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
  - Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
  - La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.
  - Peso. Los profesionales que han de trabajar en quirófano muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso importante. El cansancio puede duplicarse.
  - Estresores de la tarea. La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad de profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran: a carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.
  - El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos. Ejemplo: Han cambiado a un profesional de puesto de trabajo, y ha sido trasladado a un servicio de nefrología, cuando resulta que los cinco últimos años ha trabajado en la unidad de cardiología. No controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las iniciativas adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

- b) Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:
- Conflicto y ambigüedad del Rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Puede haber conflictos como por ejemplo recibir órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos haciendo. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.
  - También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.

Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés. 2

---

<sup>2</sup> Estrés laboral. [Documento www]. Recuperado 8 de agosto de 2010. Sindicato de Enfermería de España (SATSE). [http://www.satse.es/salud\\_laboral/guia\\_preencion\\_estres.htm](http://www.satse.es/salud_laboral/guia_preencion_estres.htm)

### **A.5. Fuentes Del Estrés Laboral.**

Hay muchas condiciones de trabajo que se han estudiado en relación al estrés laboral, por resultar estresantes para el trabajador. Entre ellas se puede destacar el trabajo repetitivo, el trabajo en cadena, la vigilancia o supervisión de monitores, las horas extras involuntarias, los horarios inflexibles o la falta de habilidad para realizar el trabajo.

Se puede distinguir seis fuentes típicas de estrés laboral:

- Las condiciones físicas de trabajo son unos de los aspectos más evidentes a la hora de evaluar las fuentes del estrés. Las medidas preventivas y las inspecciones disponen de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que pueden encerrar y sus posibles repercusiones. Sin embargo esta situación no está tan clara cuando pasamos a hablar de otros agentes que pueden causar estrés.
- La distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. La exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Dependiendo del empleo, el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias y distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante

Las condiciones de trabajo por turnos pueden suponer un factor de estrés y, a menudo, son el origen de trastorno del sueño y de sus consecuencias.

La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado de trabajo.

La sobrecarga cualitativa es más subjetiva de evaluar y si no está reglamentada, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir. Esta sobrecarga está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad.

Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado. Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera suficientemente efectiva o rápida.

Muchos investigadores apuntan a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral. Al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto de trabajo llevan a exigir más al empleado y a que éste abandone otras áreas de la vida más gratificantes, como el tiempo que se pasa con la familia o el tiempo que tertulia con los amigos, las aficiones o el deporte. Todas las personas necesitamos tiempo privado y de ocio que se ve mermado cuando aumentan las exigencias o demandas en el trabajo. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es un ejemplo actual de estrés laboral.

El aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas son también estresantes. Hay una asociación entre la realización de tareas repetitivas de corta duración por un lado y el estrés y la quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad. La falta de trabajo, o infracarga, pueden también ser estresantes.

- Otra fuente de estrés deriva del ámbito genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad. Están relacionados estos aspectos con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de

rol, de forma que el empleado no sabe que tiene que hacer o que se espera de él, porque tiene información insuficiente.

El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo, por ejemplo de las tareas que lo componen, y de cómo lo perciben los demás o también cuando no se corresponden las expectativas generadas en el candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflicto suele afectar más bien a los escalones inferiores de la organización, aunque puede darse también en profesionales cualificados.

Es importante una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y un buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

La responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre máquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando se toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado opuesto, la falta de responsabilidad, la ausencia de control propio sobre los procesos o procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés.

- Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, y dentro de ellas destacan los conflictos personales con factor de estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol, comentados anteriormente.

El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando estas exigen un esfuerzo especial. En otros casos la fuente de estrés laboral es un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador.

La falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar: Unas habilidades dependen de la persona, ya que hay quien es más extravertido y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo o fuera de él. La formación en habilidades de comunicación, liderazgo, solución de conflictos y negociación tiene su lugar en las actividades de desarrollo profesional y deben incluirse en los planes de formación de las empresas.

Las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas. La vida familiar desempeña un importante papel en el ajuste personal de todos y tiene un papel decisivo en la satisfacción laboral y en el estrés laboral. Precisamente un problema que poseen muchas personas es la incapacidad de “desconectar” de los problemas del trabajo y de llevarse a casa los agobios, pequeños o grandes, del trabajo.

El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe. La vida familiar afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas.

- Frente a la estructura de la organización, que tiene influencia, el clima laboral, clima organizacional o psicológico de la empresa es un factor, muchas veces subjetivo, que influye en el estrés laboral. Frecuentemente depende de cómo le va a cada cual en la organización. Determina procesos internos de trabajo y de funcionamiento. Este muy afectado por el estilo de gestión de los directivos y por lo tanto es uno de los ámbitos de actuación de la empresa que puede influir, hasta cierto punto, en la satisfacción laboral y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores. Algunos factores que influyen en el clima organizacional son:
  - Tamaño de la organización
  - Tipo de negocio, actividad
  - Estrategia general
  - Cultura corporativa
  - Historia y antecedentes cooperativos de trato al empleado.



## A.6 Causas del estrés laboral

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral.

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen de una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de lo demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”.

Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la exigencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés, enumerados en el cuadro. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas.

Se podrían mencionar algunas causas del estrés laboral:

- Las expectativas económicas, salario insuficiente
- La presión por parte del empresario, mobbing o acoso laboral
- Las actividades de gran responsabilidad
- Las funciones contradictorias del trabajador
- Motivaciones deficientes
- La ausencia de incentivos
- Los conflictos entre empleados o empresarios
- Cargas excesivas de trabajo
- La exposición a riesgos físicos constantes
- Jornadas de trabajo excesivas
- Ritmo de trabajo acelerado
- La preocupación por el despido
- La falta de posibilidades para conciliar la vida laboral con la personal

## A.7 Efectos sobre el trabajo del estrés laboral

- Bajo nivel de productividad
- Absentismo (no justificado o por enfermedad)
- Relaciones laborales casi nulas
- Dificultad de concentración y memorización
- Desorganización laboral

### **A.8 Manifestaciones clínicas más frecuentes en el trastorno psicossomático.**

Entre las manifestaciones clínicas más frecuentes de tipo psicossomático se hallan: fatiga crónica, dolor de cabeza, alteración del sueño, baja de peso, gastritis y dolor muscular. Se señalan entre las manifestaciones conductuales: ausentismo laboral, abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco, psicofármacos), aumento de conductas violentas, relaciones humanas superficiales y comportamiento de alto riesgo. Entre las alteraciones emocionales: aburrimiento y actitud cínica, distanciamiento afectivo, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, dificultad para la concentración, depresión y/o ansiedad y conflictos con el grupo familiar.

### **A.9. Síntomas y Consecuencias del Estrés Laboral.**

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son: (Cano, 2002)

1. A nivel cognitivo-subjetivo: Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.
2. A nivel fisiológico: Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc.
3. A nivel motor u observable: Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva problemas de salud.

Los costos del estrés laboral pueden ser muy altos tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional. Se puntualizan aquí algunos de los aspectos mencionados en apartados anteriores, sin agotar las posibilidades de manifestaciones:

1. En el ámbito personal:

- Salud física: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.
- Salud Mental (emocional/cognitivo): frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.
- Aspectos Conductuales: irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía.
- Dimensión Social: distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

2. En el ámbito organizativo:

- Disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes.
- Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos (Dolan 2005).

- Se incrementan el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de Síndrome del Burnout (*Quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral*), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, internet, juego...)
- Todas estas condiciones han incidido en que la Organización Mundial de Salud (2005) destacara que el estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones (Del Pino, 2005). Un lamentable ejemplo es la situación de los 24 suicidios en la empresa France Telecom, en el período febrero 2008 a 28 de setiembre 2009, atribuidos a los métodos de trabajo de esta transnacional ya su política de reorganización de recursos humanos.<sup>3</sup>

## **B.- El síndrome de Burnout**

Hace aproximadamente 35 años, el tema del estrés en el entorno laboral se ha vinculado a un fenómeno del cual se ha hablado, escrito e investigado ampliamente y en orden ascendente, cediendo incluso parte de su protagonismo, el denominado ***síndrome de burnout***. No existe una definición unánimemente aceptada de este síndrome, puede incluso encontrarse con diferentes términos, del que en español se hace alusión al síndrome de desgaste, o del quemado (Gil Monte, 2005; Moreno, Arcenillas, Morante y Garrosa, 2005; Pando, Bermudes y Aranda, 2000). En el presente estudio, como se enunció anteriormente, se decidió utilizar el término en inglés burnout, en correspondencia con el modelo teórico asumido.

---

<sup>3</sup> Duran M.M. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista nacional de administración. Enero-julio 2010 1 (1):71-84

Burnout fue utilizado por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger para definir el desgaste extremo de un empleado. Luego, lo adoptaron los sindicatos y abogados como elemento de ayuda para mencionar los problemas físicos generados por un grado de agotamiento excesivo. En la actualidad es una de las causas más importante de incapacidad laboral. Su origen estaba centrado en los profesionales de la salud: los médicos.

Al principio, como consecuencia de este síndrome, el empleado estaría un poco "chamuscado". Luego, cuando la persona presenta síntomas físicos de agotamiento, se lo encontraría totalmente "oxidado" o "destruido". Pero no sólo las personas recargadas de tareas o responsabilidad son las que sufren un excesivo estrés. "Tener una vida sin motivaciones, sin proyectos, o pasar por una etapa de desocupación puede provocar el mismo desenlace"  $\neg$  comenta el especialista  $\neg$ . Los síntomas son iguales en ambos casos: falta de autoestima, irritabilidad, nerviosismo, insomnio y crisis de ansiedad entre otros.

Una persona extremadamente estresada o como se diría en esta ocasión "quemada", se puede manifestar de varias formas: "el cansancio emocional es la actitud más clara, evidente y común en casi todos los casos. La persona no responde a la demanda laboral y generalmente se encuentra irritable y deprimida". También existen otras actitudes un poco más difusas. Los profesionales o empleados -enfermeras, médicos, maestros, etc. que trabajan en contacto directo con otras personas suelen tener este síndrome.

Se trata de un Síndrome clínico descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra, que trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York. Observó que al año de trabajar, la mayoría de los voluntarios sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y de depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes. Freudenberger, quien lo introdujo en el terreno científico, describe clínicamente el síndrome como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (Freudenberger).

Posteriormente, Maslach (1979), al observarlo en el trabajo social, lo definió como un estrés crónico por el contacto con los clientes, que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional hacia éstos. Hasta el momento se identificaba como agotamiento, desgaste, pero las referencias de quienes lo padecían permitió reconocer

otros dos componentes: la despersonalización y la falta de realización personal (Maslach y Jackson, 1981). La definición desarrollada por Pines (Pines y Aaronson, 1988) contrasta con esta comprensión del burnout como un síndrome tridimensional. Este autor lo definió como un estado de agotamiento físico, mental y emocional, causado por un largo periodo involucrado en situaciones emocionales de demanda, que puede aparecer en cualquier ámbito, no solo laboral.

Las ideas iniciales de Freudenberger, Pines e incluso Maslach, se caracterizaron por comprender el burnout desde un enfoque clínico, como un conjunto de síntomas propios de un estado final, al que se llega por el estrés. Sin embargo, el reconocimiento de la participación de variables contextuales y personales que, interrelacionadas, determinan las manifestaciones del síndrome en fases o etapas, han permitido comprenderlo como un proceso de naturaleza psicosocial (Golembiewski, Munzenrider y Carter, 1983). La forma en que el síndrome se desarrolla a partir de las múltiples variables que intervienen en él, ha tenido una variedad de explicaciones diferentes, difícilmente superada por otro fenómeno de naturaleza psicosocial laboral. Gil Monte y Peiró (1997) ofrecen una sistematización de las mismas, a partir del sustento teórico del que parten, lo cual se utiliza a continuación como referente para comentar algunos modelos explicativos.

Los estudios desarrollados desde esta perspectiva organizacional se centran en demostrar el carácter exógeno del burnout y su vinculación etiológica con la vida laboral, conveniente para orientar las acciones de intervención y prevención hacia el cambio organizacional y de las condiciones exteriores de trabajo. No obstante, posteriormente se introducen desde esta perspectiva, incluso algunas variables que tienen relación con las condiciones interiores de trabajo, como la capacidad para tomar decisiones y desarrollar habilidades en el trabajo (Santavirta, Solovieva y Theorell, 2007; Taris, Stoffelsen, Bakker, Schaufeli y Dierendock, 2005).

Los modelos desarrollados desde la teoría sociocognitiva del yo, las teorías psicodinámicas y existencialistas, colocan el burnout como un fenómeno más relacionado con la dinámica psicológica individual, mientras sus desencadenantes organizacionales son menos consideradas.

Desde las teorías del intercambio social, específicamente sobre la base de la teoría de la equidad, el burnout tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, que desarrollan los individuos como resultado del proceso de

comparación social cuando establecen relaciones interpersonales. Los estudios sobre el burnout, donde se emplea el modelo psicosocial de esfuerzo - recompensa son una expresión actual de este último grupo (Bellingrath, Weigl y Kudielka, 2009; Schaufeli, Maassen, Bakker y Sixma, 2011; Unterbrink, Hack, Pfeifer, Buhl-Griesshaber, Müller y Wesche, 2007; Weyers, Peter, Boggild, Jeppesen y Sigerist, 2006), así como los que incluyen los procesos de comparación social en general (Grant y Campbell, 2007; Topa y Caeiro, 2007).

Esta alternativa incluye variables novedosas del individuo y del ambiente relacionadas de forma particular, lo que sin dudas ofrece una atractiva explicación alternativa del síndrome, al no absolutizar lo externo o lo interno, sino la dinámica que adquieren. No obstante, las condiciones de trabajo operacionalizadas en los constructos de esfuerzo y recompensa son aunque esenciales, relativamente específicas.

La teoría de la conservación de los recursos (Hobfoll, 2001) constituye un referente teórico interesante para la comprensión del burnout (Halbesleben, 2006; Halbesleben y Buckley, 2004; Innstrand, Langballe, Espnes, Falkum y Aasland, 2008).

El modelo de Demandas - recursos también está basado en estos principios teóricos (Bakker y Demerouti, 2007; Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001) y explica el burnout por un desbalance entre las demandas del trabajo y los recursos sociales u organizacionales, lo cual, por una espiral de deterioro de la salud (Llorens, García y Salanova, 2005) conduce a una fatiga crónica y al burnout (Hakanen, Schaufeli y Ahola, 2008). Primeramente, se identifican como recursos los laborales y organizacionales, pero diversos estudios han revelado el papel de variables de la personalidad en el manejo de las demandas (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2009), congruentemente, estudios actuales identifican al burnout como resultado de crisis sucesivas de ineficacia (Salanova y Llorens, 2011) y se integran resultados obtenidos desde la teoría de los recursos claves (Hobfoll, 2002; 2011; Marjan, Gorgievski, Jonathon y Bakker, 2010).

El burnout es sin dudas un fenómeno complejo, pues en él intervienen múltiples variables relacionadas que determinan todo el proceso. Es una consecuencia del estrés laboral crónico, mantenido, pero éste no puede identificarse como su causa. Las condiciones exteriores de trabajo, que son evaluadas por el trabajador como excedentes o desbordantes de sus recursos habituales de afrontamiento e implican movilizar esfuerzos cognitivos y conductuales para afrontarlas, desencadenan un

proceso que puede ser mantenido en el tiempo, con el consecuente agotamiento de los recursos involucrados en afrontar las demandas, si estos no se recuperan. En este proceso de evaluación interviene la personalidad, portadora de recursos psicológicos y reguladora de las estrategias que se adoptan.

La relación entre lo externo y lo interno viene dada por el proceso mediador que determina la respuesta emocional y fisiológica del estrés, pero no se agota en ese momento del proceso, determina además las decisiones que el sujeto adopta para lidiar con el agotamiento consecuente, su actitud ante esto, todo lo cual tiene un efecto de retroalimentación en la propia personalidad, por el impacto en la eficacia y la realización personal en el trabajo.

En este estudio, la explicación del burnout se sustenta en la teoría de la Conservación de los recursos, que permite integrar los procesos de estrés y burnout en su relación de continuidad, con delimitaciones y especificidades, sin obviar el papel determinante de lo externo y la mediación de los mecanismos autoreguladores de la personalidad, que condicionan el afrontamiento ante el agotamiento, expresadas en las actitudes y valoración del trabajo. La comprensión tridimensional del burnout complementa las limitaciones de la visión unidimensional de la teoría de la Conservación de los recursos.

### **B.1.- Causas**

El empleado que está expuesto de manera continua a, entre otros, altos niveles de estrés, carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones en el trabajo y ausencia de apoyo en su entorno, falta de formación para desempeñar las tareas, etc., puede llegar a padecer un estrés crónico que acabe provocando el burnout. Por ese motivo, el vínculo entre el estrés y el burnout es muy fuerte. Las causas suelen ser exigencias excesivas que originan tensiones. Sin embargo, existen una serie de factores de riesgo:

- **La organización:** Situaciones como el exceso de burocratización sin apoyo específico, falta de tiempo para organizar las tareas (que llevan a que el trabajador nunca salga a su hora y tenga que llevarse trabajo a casa), así como no contemplar las sustituciones por bajas temporales pueden elevar los niveles de estrés y, a la larga, propiciar el burnout.



- **Expectativas interpersonales:** Todos los trabajadores tienen unas expectativas respecto a su actividad laboral que muchas veces no se ajustan a la realidad cotidiana y provocan que la adaptación a esa realidad se produzca de forma más lenta. Si esas expectativas son muy altas y no se cumplen, el trabajador puede desarrollar síntomas como ansiedad, apatía o tristeza, entre otros.
- **Cualidades personales:** Aunque no existe un perfil de la persona que puede padecer esta afección, sí existen algunas cualidades y rasgos personales que si los tiene una persona indica que ese trabajador es más propenso a tener el síndrome. Así, las personas conformistas, inseguras y dependientes tienen más posibilidades de sufrir depresión y ansiedad si tienen que enfrentarse a situaciones estresantes.

## B.2 .- Síntomas

Las principales manifestaciones de este síndrome son:

|   |   |
|---|---|
| - Sentimiento de agotamiento,<br>- fracaso e impotencia.<br>- Baja autoestima.<br>- Poca realización personal.<br>- Estado permanente de nerviosismo.<br>- Dificultad para concentrarse.<br>- Comportamientos agresivos.<br>- Dolor de cabeza | - Taquicardia.<br>- Insomnio.<br>- Bajo rendimiento.<br>- Absentismo laboral.<br>- Aburrimiento.<br>- Impaciencia e irritabilidad.<br>- Comunicación deficiente.<br>- |
|---|---|

## B.3.- Tipos

El síndrome del trabajador quemado puede dividirse en dos tipos:

**Burnout activo:** El empleado mantiene una conducta asertiva. Se relaciona con elementos externos a la profesión.

**Burnout pasivo:** Suele tener sentimientos de apatía y se relaciona con factores internos psicosociales.

## B.4.- Consecuencias

El síndrome de burnout se caracteriza porque es un proceso que va creciendo de manera progresiva si no se toman medidas para impedirlo.

Esto puede provocar que el desgaste laboral evolucione y alcance otros aspectos como los ideales y la percepción de los logros. A medida que avanza, el trabajador puede tener dificultades para resolver problemas y ejecutar tareas que antes le resultaban sencillas.

La frustración comenzará a estar presente de manera constante, permanecerá en un estado continuo de agotamiento y los síntomas podrán evolucionar a estados más graves. En algunos casos, los trabajadores pueden llegar a abusar de los psicofármacos, del alcohol y las drogas.

Por último, algunos pueden llegar a tener síntomas depresivos, de psicosis e incluso tener ideas de suicidio.

### **Relación y Diferencia de estrés laboral y síndrome de burnout**

Con frecuencia suelen confundirse ambos conceptos, sin embargo no se refieren a lo mismo.

**El estrés** puede entenderse como el grupo de cambios físicos, biológicos y hormonales que experimenta nuestro organismo ante una situación demandante; es una especie de respuesta o reacción orgánica ante dicha estimulante.

Trasladado al **ámbito laboral**, el estrés puede entenderse como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad personal para llevarlas a cabo; ese desequilibrio puede estar originado tanto por **agentes ambientales** como personales.

Así entendido, el estrés no debe ser visto como algo negativo ya que nos prepara para la acción y nos permite desempeñarnos mejor y progresar en nuestro trabajo, sin embargo, puede tornarse peligroso y provocar daños físicos y psicológicos prolongados; todo depende de nuestro estado físico y psicológico, del significado otorgado a la situación demandante y de un sinnúmero de condiciones ambientales.

Ahora bien, las personas no reaccionamos igual ante una misma situación, por lo que lo que provoca estrés en uno puede ser inofensivo para otro; los **trabajadores afectados** pueden experimentar fatiga, jaquecas, insomnio, alteraciones gastrointestinales y respiratorias entre otras, pero los efectos también varían de un individuo a otro.

**El Burnout**, también conocido como “*síndrome de desgaste personal*” o “*síndrome de trabajador quemado*”, es sólo una de las tantas maneras en que puede progresar el estrés laboral. El Burnout fue reconocido legalmente como una enfermedad profesional y consiste en una fatiga mental y física crónica producida por la exposición prolongada a una situación estresante. Afecta principalmente a quienes

mantienen contacto directo con los clientes y jornadas laborales agitadas y prolongadas.

Debido a que esta carga de estrés se puede somatizar, los trabajadores propensos a contraer el síndrome pueden experimentar taquicardias, dolores musculares, impotencia sexual, sentimiento de soledad y aislamiento, hipertensión y crisis asmática entre otros, incrementando las bajas laborales.

A diferencia del estrés entendido como acto natural que en la medida adecuada nos puede impulsar a progresar, el Burnout es negativo y nos hace declinar. Mientras el trabajador estresado se siente muy vinculado a los problemas, el trabajador quemado hace todo lo posible para separarse de ellos, y mientras el primero siente acelerado su ritmo de trabajo, el segundo se siente denso y tardo en ese aspecto.

El **síndrome de Burnout** afecta también a la empresa provocando por ejemplo absentismo o disminución de la calidad, por lo que es imprescindible tomar medidas para minimizar su aparición, entre ellas:

- Identificar los factores y riesgos psicosociales que representan una mayor carga de estrés para intervenir en ellos.
- Capacitar sobre la importancia de disponer de salud física y emocional para un buen desempeño laboral.
- Procurar instancias de diálogo para que los trabajadores se sientan parte de la empresa y expresen sus demandas y opiniones, las cuales deben ser tomadas en cuenta para ganar su predisposición y mejorar la empresa.
- Tener consideración por quienes manifiesten enfermedad por estrés y proporcionarles incapacidad para que superen su situación.
- Otros ejemplos son: reconocer el trabajo de los empleados, fomentar el trabajo en equipo, adecuar horarios y turnos, políticas de conciliación familiar, bonos al empleado del mes, etc.

#### **Autores Que Lo Relacionan**

**Nagy y Nagy** señalan que el concepto Burnout se ha convertido en un llamativo descriptor del estrés laboral y señala que se ha popularizado tanto que quizás se ha perdido el origen del mismo.

**Hiscott y Connop** vuelven a la línea clásica en cuanto a la definición del Burnout y lo entienden como " un indicador de problemas de estrés relacionados con el trabajo".

**Greenglass, Burke y Ondrack** diferencian estrés vital (concepto general que se refiere al estrés acumulado por los cambios vitales en el hogar y/o en el trabajo) para diferenciar estrés laboral (que se refiere al estrés específico generado en el trabajo o por los factores relacionados con el mismo). El Burnout es encuadrado en éste último.

**Martín** sugiere que "el Burnout refleja una respuesta al estrés y secundariamente a la depresión como síndrome específico "y reabre la reflexión sobre la íntima relación que puede existir entre Burnout y **depresión**, lo que supone un nuevo problema conceptual puesto que ya no es sólo la similitud entre los conceptos Burnout y estrés, sino también con depresión.

### Diferencias Entre Estrés Y Burnout

Otros expertos van más allá e introducen otro nuevo término denominado "**Tedium**" para diferenciar dos estados psicológicos de presión diferentes. El Burnout es el resultado de la repetición de la presión emocional mientras que tedium sería consecuencia de una presión crónica a nivel físico, emocional y mental.

El Tedium, por tanto, es más amplio que el Burnout. En concreto, Pines y Kafry habían planteado que el tedium "se caracteriza por sentimientos de **depresión**, vaciamiento emocional y físico y una actitud negativa hacia la vida, el ambiente y hacia sí mismo, y ocurriría como resultado de un evento vital traumático súbito y abrupto, o como resultado de un proceso **diario, lento y gradual**.

#### Autores que lo Diferencian

**Leiter** distancia el Burnout del estrés laboral y lo define como una crisis de autoeficacia.

**Singh, Goolsby y Rohoads** creen que Burnout y estrés laboral son conceptos claramente diferentes. Todas ves que el estrés sus síntomas son progresivas y restituibles, mientras que el burnout, es estremo y persistentes y sintomático.

<http://www.universia.es/relaciones-estres-burn-out/burn-out-sindrome-quemado/at/1121805#>.

### 3.3. Definición de Términos Básicos

#### **Síndrome de Burnout**

Síndrome de Burnout: Respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres **dimensiones**: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal

Define como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalizado y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas” y cuyos síntomas son: agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal, síntomas físicos de estrés, manifestaciones mentales, físicas y conductuales. Este síndrome fue observado, en primer término, entre personas que con mayor o menor proximidad cuidan de otras personas o solucionan sus problemas, como por ejemplo los profesionales del sector sanitario y educacional, son unos de los que presentan mayor incidencia, en función de sus características particulares, de violencia laboral.

#### **Cansancio Emocional o agotamiento emocional.-**

Es una respuesta al estrés, un mecanismo de defensa extremo que nuestra mente pone en marcha cuando no puede asimilar las situaciones que está viviendo. Un contexto de estrés laboral, personal o emocional, suficiente para desencadenar una respuesta de agotamiento emocional.

Es la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado; puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo.

Freudenberguer conceptualizó este fenómeno como “cansancio emocional que lleva una pérdida de motivación que suele progresar hacia un sentimiento de inadecuación y fracaso”. Se entendía como el resultado de la interacción con los usuarios, ante cuyas demandas emocionales los profesionales se sentían sobrepasados.

Esto generó un consenso general de entender el síndrome como un estado consecuencia de la sobre implicación laboral y de las demandas emocionales del trabajo. Sin embargo, el burnout puede desarrollarse en cualquier tipo de profesional, pero con mayor frecuencia se manifiesta en profesionales que brindan servicios a otras personas, ya lo hace más susceptible al desgaste de la empatía (García, Herrero & León 2007; Redondo, 2008).

### **Despersonalización.**

Anormalidad de la conciencia del yo, no delusiva, caracterizada por un sentimiento penoso, de la falta de realidad de sí mismo y/o del mundo exterior.

Son las actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas con las que se trabaja (colegas o clientes); se plasma en las generalizaciones, etiquetas y descalificaciones que se realiza para evitar cualquier acercamiento que cause desgaste. Y la disminución de la realización profesional, que alude a la sensación de no estar obteniendo logros de su trabajo, dificultades en el desempeño, bajos resultados, falta de progreso y un sentimiento de inadecuación o frustración (Manso, 2006; Gil-Monte, 2002; García, 2007; Gil- Monte & Peiró, 1999; Gomero, Palomino, Ruiz & Llap, 2005).

### **Realización personal.**

Consiste en una percepción de eficacia profesional ante el afrontamiento de los problemas, el manejo de los conflictos, mantenimiento de la capacidad empática, sensación de energía, satisfacción personal y gratificación. 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 alejamiento de las actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión.

### **Estrés**

Estrés: Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.

(Stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón. El concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

"El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, del peligro". Hans Selye, (1935).

**Distres**

Es la reacción psicofisiológica adversa ante un evento, acontecimiento o cambio vital.

**Eustres**

Al estrés bueno o que produce resultados positivos o constructivos.

**Docentes.**

Individuo que se dedica a enseñar o que realiza acciones referentes a la enseñanza.

Es un profesional de la educación, con título de profesor o licenciado en educación, con calificaciones y competencias debidamente certificadas que, en su calidad de agente fundamental del proceso educativo, presta un servicio público esencial dirigido a concretar el derecho de los estudiantes y de la comunidad a una enseñanza de calidad, equidad y pertinencia. Requiere de desarrollo integral y de una formación continua e intercultural. ([http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley\\_29062.php](http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_29062.php))

**Salud Ocupacional.**

Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades. (Manual de Salud Ocupacional), 2005.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo. (...), sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Para los empleadores, la salud ocupacional supone un apoyo al perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo. Por ejemplo. También puede encargarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales.

**Síndrome:**

Síndrome: conjunto de síntomas que caracterizan una enfermedad o el conjunto de fenómenos característicos de una situación determinada

Un conjunto de síntomas o signos conocidos que pueden aparecer juntos aunque con un origen o etiología de origen desconocido. A su vez, estos síntomas pueden determinar un trastorno específico. No obstante en psicología y psiquiatría se puede referir también a un cuadro relacionado con una reacción psíquica ante una situación vital.

Salud y enfermedad según la OMS. ([https://es.slideshare.net/elchecho79/diferencias-entre-sndrome-trastorno-y-enfermedad?from\\_action=save](https://es.slideshare.net/elchecho79/diferencias-entre-sndrome-trastorno-y-enfermedad?from_action=save))

## CAPITULO IV

### METODOLOGIA

#### 4.1. Tipo de investigación

Esta investigación es cuantitativo No experimental.

#### 4.2. Diseño de Investigación

La investigación será un diseño descriptivo transversal.

**M** ----- **O**

Dónde:

**M** = Muestra: docentes varones y mujeres del Colegio Liceo Naval de los niveles primaria y secundaria

**O** = Variable de estudio: estrés laboral

#### 4.3. Población y Muestra

Población

La población objeto de estudio está representado por todos los docentes, varones y mujeres de nivel primario y secundario que laboran en el Colegio Liceo Naval Francisco Carrasco, del distrito de Punchana, que son un total de 60 docentes. (N=60)

Muestra.

En el presente estudio, para la conformación de la muestra se considerará a toda la Población de docentes mujeres y varones de nivel primario y secundario que laboran en el Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, del distrito de Punchana, que son un total de 60 docentes. (n=60)

Criterios de inclusión del muestreo

- Profesión: docentes
- Nivel : primara y secundaria
- Sexo: varones y mujeres

#### 4.4. Hipótesis.

La presente investigación no tiene hipótesis, por ser una investigación descriptiva.



Variables.

Variable de estudio: Estrés laboral

#### 4.5. Operacionalización de variables

| Variable       | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones   | Indicadores   | Escala de Medición                 |
|----------------|---|--|---|---|------------------------------------|
| Estrés laboral | "Una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (Freudenberger.) | Nivel obtenido de las puntuaciones en el Inventario de Burnout de Maslach como:<br>Bajo<br>Medio<br>Alto | - Cansancio Emocional<br>- Despersonalización<br>- Realización Personal | 0: Nunca<br>1: Algunas veces al año o menos<br>2: Una vez al mes<br>3: Algunas veces al mes<br>4: Una vez a la semana<br>5: Algunas veces a la semana<br>6: Todos los días. | - Nivel de medición por Intervalos |

#### 4.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

##### A.- Técnica:

Escalas de medición psicométrica

##### **B.- Instrumento**

##### **Inventario de Burnout de Maslach para docentes (MBI):**

Se eligió este instrumento por la difusión de su uso

- **Adaptación:** de la versión española de Seisdedos (1997) del Maslach Burnout Inventory, -MBI- (Maslach y Jackson, 1981; 1986). La versión, específica para docentes (MBI-Ed) o Educator Survey (ES) (Maslach, Jackson y Schwab, 1986) solo cambia el término de cliente por alumno
- **Descripción:** El cuestionario, está compuesto por 22 ítems, distribuidos en tres escalas, las cuales exploran los tres componentes o dimensiones básicos del burnout, como se muestran seguidamente:
  - Agotamiento emocional (AE): 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, y 20
  - Despersonalización (D): 5, 10, 11, 15 y 22
  - Realización personal (RP): 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

**Indicadores de evaluación:** Se le ofrecen al sujeto siete opciones de respuestas tipo Likert, las cuales expresan la frecuencia de ocurrencia de cada síntoma:

- 0: Nunca
- 1: Algunas veces al año o menos
- 2: Una vez al mes
- 3: Algunas veces al mes
- 4: Una vez a la semana
- 5: Algunas veces a la semana
- 6: Todos los días.

- **La calificación e interpretación:** Se realiza según cada componente de forma independiente, utilizando la puntuación numérica y en su distribución por tertiles se establecen tres categorías: alto, medio y bajo.

### **Validación y confiabilidad de instrumentos**

#### **Validez:**

En términos psicométricos, originalmente, los autores reportaron coeficientes de consistencia interna en los rangos de 0.71 a 0.90, dicha prueba fue construida a partir de una aproximación estadística más que teórica.

#### **Confiabilidad:**

Para determinar la confiabilidad de las subescalas, se recurrió al análisis de consistencia interna según la técnica Alpha de Cronbach. El análisis de fiabilidad de la escala fue de  $\alpha = 0.71$  en la Escala general, presentando los siguientes valores alfa de Cronbach en las subescalas:  $\alpha = 0.86$  para Agotamiento emocional (AE),  $\alpha = 0.76$  para Realización personal en el trabajo (RT) y para Despersonalización (D), un  $\alpha = 0.59$ .

#### **4.7. Procedimientos de la Información. Métodos de análisis de datos**

En esta investigación se utilizará tablas de frecuencias, gráficos y análisis de porcentajes para la interpretación de los resultados. Las conclusiones se formularan de acuerdo a los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

## CAPITULO V

## RESULTADOS

Los resultados fueron procesados en una base de datos en SPSS sensible de análisis estadístico para luego obtenerse tablas y gráficos según los objetivos de la investigación propuestos

## 5.1. Análisis Univariado

## Objetivo Específico 1

Caracterizar a la población de estudio en relación a nivel pedagógico en función a la edad, sexo y años de servicio laboral.

Tabla 01

**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**

## Personal docente según nivel

| Nivel      | Frecuencia<br>$f_i$ | Porcentaje<br>% |
|------------|---------------------|-----------------|
| Primaria   | 36                  | 60.0%           |
| Secundaria | 24                  | 40.0%           |
| Total      | 60                  | 100,0           |

Fuente: Encuesta

Del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana participantes en la investigación, 60,0% trabaja como docente en Primaria y 40% en Secundaria.

Gráfico 01



Fuente: Tabla 01

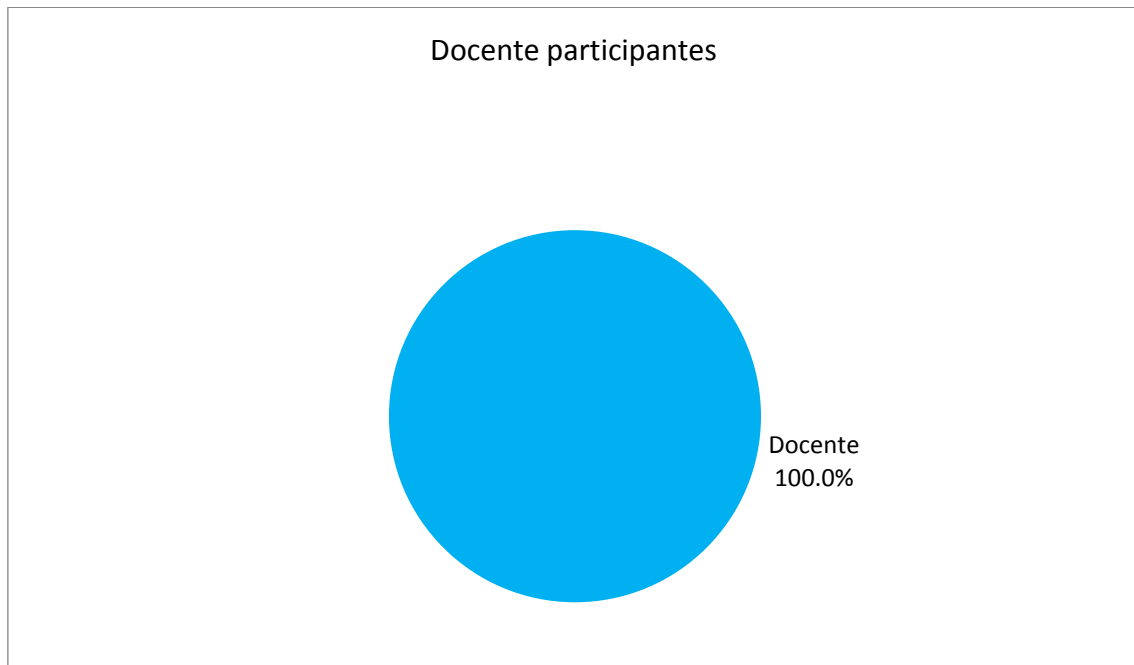
Tabla 02  
**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**  
 Personal profesional docente

|         | Frecuencia<br>$f_i$ | Porcentaje<br>% |
|---------|---------------------|-----------------|
| Docente | 60                  | 100,0           |
| Total   | 60                  | 100,0           |

Fuente: Encuesta

Del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana participantes en la investigación es el 100,0% trabaja como docente de los niveles de primaria y secundaria.

Gráfico 02



Fuente: Tabla 02

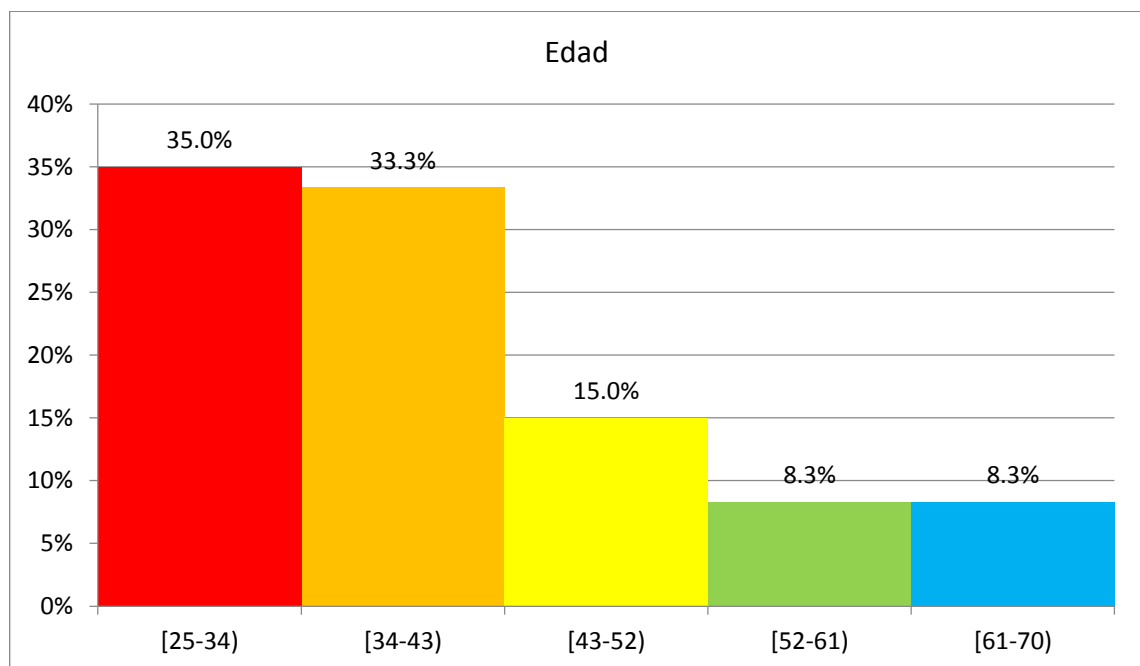
Tabla 03  
**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**  
**Personal docente según Edad**

| Edad    | Frecuencia<br>$f_i$ | Porcentaje<br>% | Porcentaje<br>Acumulado | LC<br>Inferior<br>95% | LC Superior<br>95% |
|---------|---------------------|-----------------|-------------------------|-----------------------|--------------------|
| [25-34) | 21                  | 35.00%          | 35.00%                  | 23.13%                | 48.40%             |
| [34-43) | 20                  | 33.33%          | 68.33%                  | 21.69%                | 46.69%             |
| [43-52) | 9                   | 15.00%          | 83.33%                  | 7.10%                 | 26.57%             |
| [52-61) | 5                   | 8.33%           | 91.67%                  | 2.76%                 | 18.39%             |
| [61-70) | 5                   | 8.33%           | 100.00%                 | 2.76%                 | 18.39%             |
| Total   | 60                  | 100.00%         | 100.00%                 |                       |                    |

Fuente: Encuesta

Del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana, participantes en la investigación, 35,0% son menores de 34 años y 16,7% mayores de 52 años.

Gráfico 03



Fuente: Tabla 03

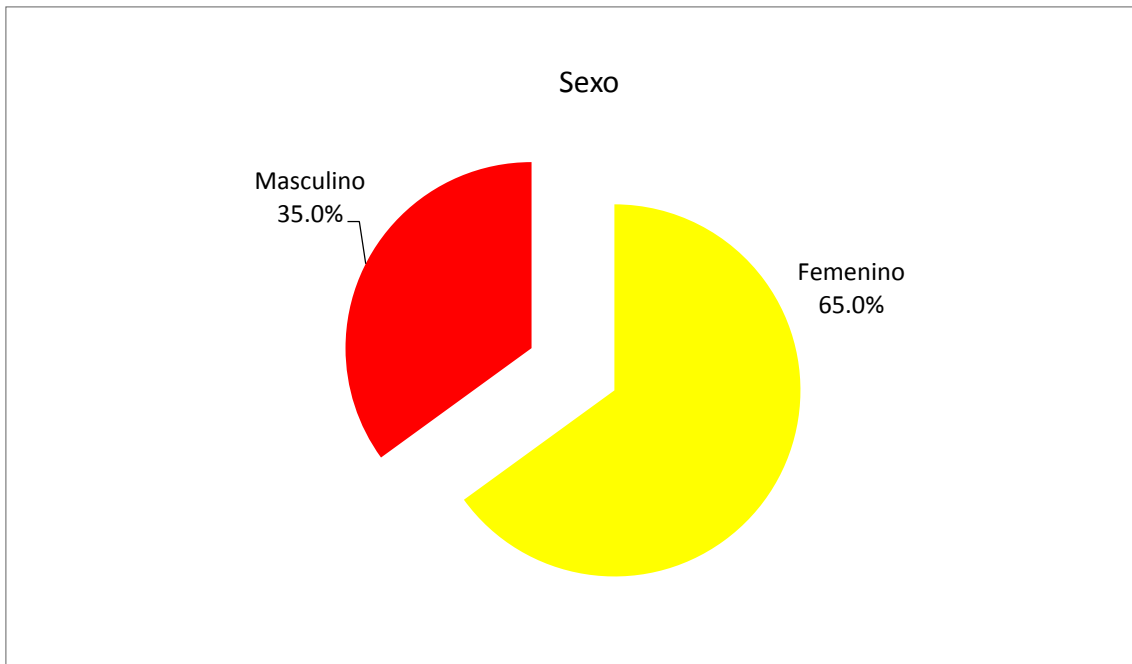
Tabla 04  
**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**  
 Personal docente según sexo

| Sexo      | Frecuencia<br>$f_i$ | Porcentaje<br>% |
|-----------|---------------------|-----------------|
| Femenino  | 39                  | 65,0            |
| Masculino | 21                  | 35,0            |
| Total     | 60                  | 100,0           |

Fuente: Encuesta

Del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana, participantes en la investigación, 65,0 % son mujeres y 35% varones.

Gráfico 04



Fuente: Tabla 04

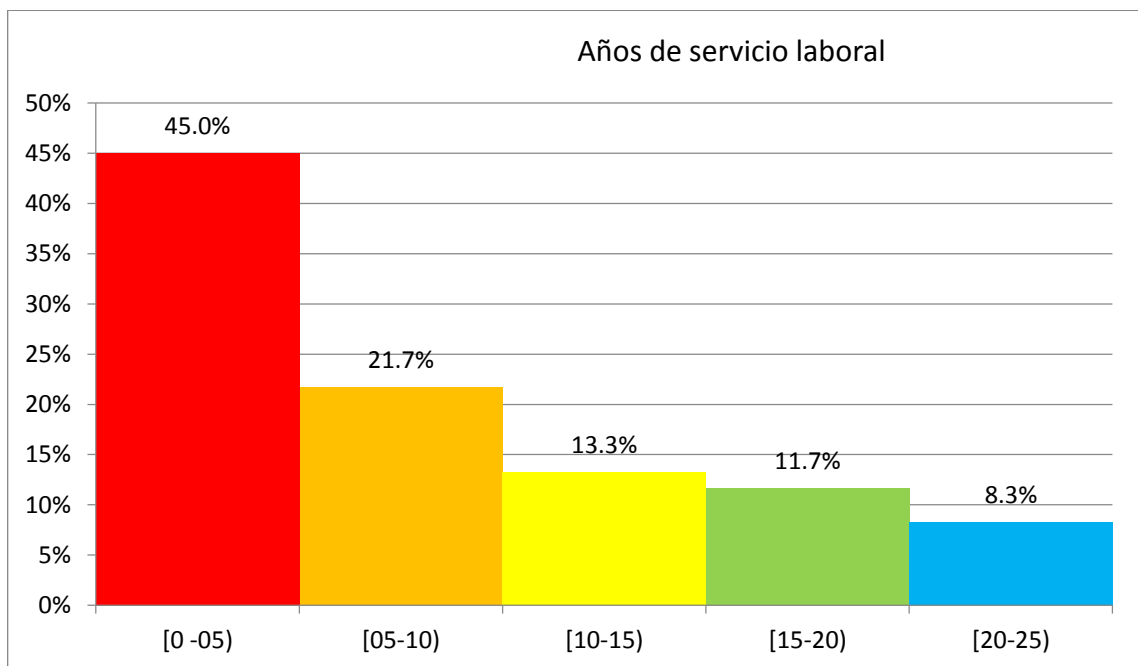
Tabla 05  
**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**  
**Personal docente según años de servicio laboral.**

| Años de servicio laboral | Frecuencia<br>$f_i$ | Porcentaje<br>% |
|--------------------------|---------------------|-----------------|
| [0 -05)                  | 27                  | 45.0            |
| [05-10)                  | 13                  | 21.7            |
| [10-15)                  | 8                   | 13.3            |
| [15-20)                  | 7                   | 11.7            |
| [20-25)                  | 5                   | 8.3             |
| Total                    | 60                  | 100,0           |

Fuente: Encuesta

Del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana, participantes en la investigación, 45,0% tienen menos de 05 años de servicios y 20% más de 15 años de servicios..

Gráfico 05



Fuente: Tabla 05

## Objetivo Específico 2

Determinar el nivel de Cansancio Emocional del personal docente del nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval.

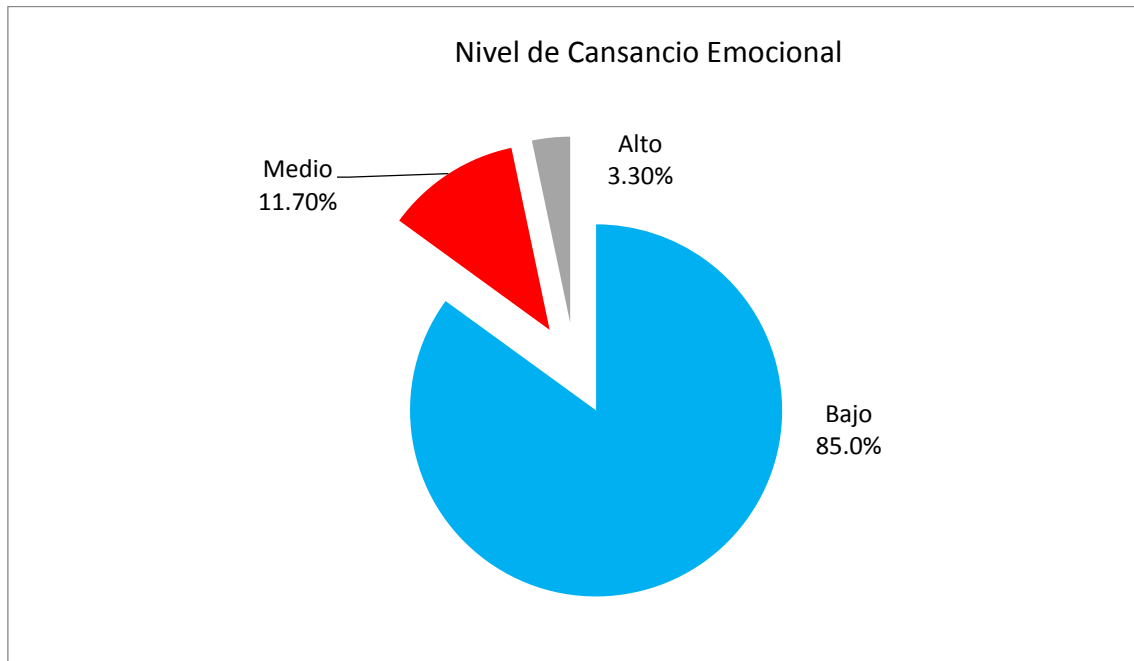
Tabla 06  
**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**  
 Personal docente según nivel de Cansancio Emocional

| Nivel de Cansancio Emocional | Frecuencia $f_i$ | Porcentaje % |
|------------------------------|------------------|--------------|
| Bajo                         | 51               | 85,0         |
| Medio                        | 7                | 11,7         |
| Alto                         | 2                | 3,3          |
| Total                        | 60               | 100,0        |

Fuente: Encuesta

En lo referente al nivel de Cansancio Emocional, del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana participantes en la investigación, 85,0% presentan nivel bajo, 11,7% Medio y solo 3,3% presenta alto nivel.

Gráfico 06



Fuente: Tabla 06



## Objetivo Específico 3

Establecer el nivel de Despersonalización de los docentes del nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval.

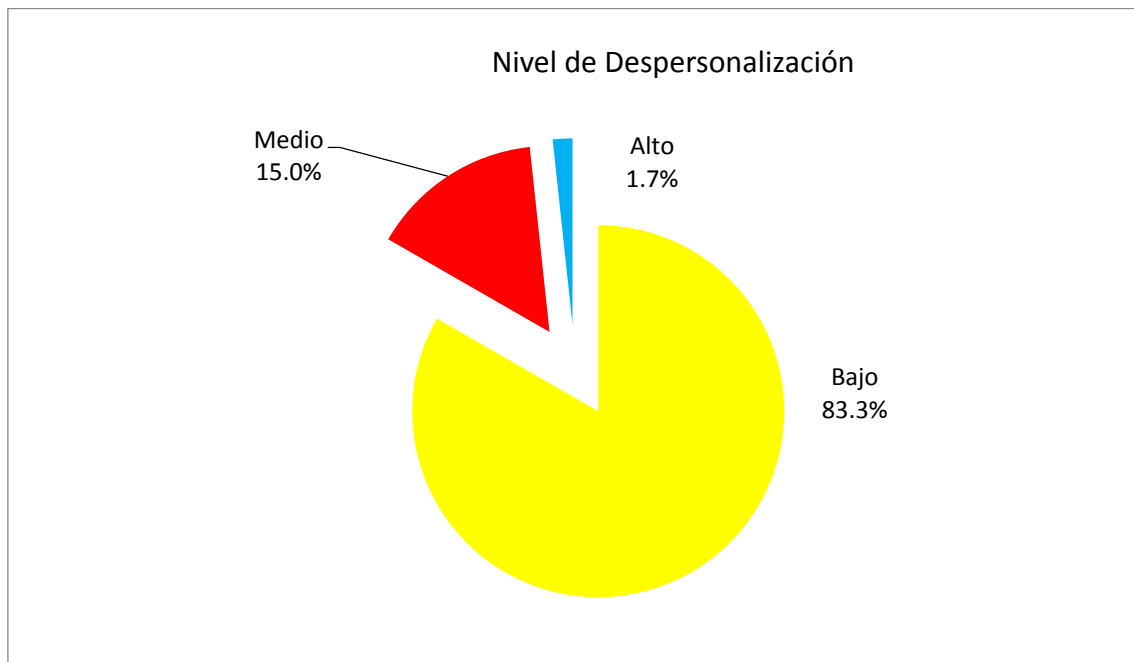
Tabla 07  
**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**  
 Personal docente según nivel de Despersonalización

| Nivel de Despersonalización | Frecuencia<br>$f_i$ | Porcentaje<br>% |
|-----------------------------|---------------------|-----------------|
| Bajo                        | 50                  | 83,3            |
| Medio                       | 9                   | 15,0            |
| Alto                        | 1                   | 1,7             |
| Total                       | 60                  | 100,0           |

**Fuente: Encuesta**

En lo referente al nivel de Despersonalización, del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana participantes en la investigación, 83,3% presentan nivel bajo, 15,0% Medio y solo 1,0% presenta alto nivel.

Gráfico 07



Fuente: Tabla 07

## Objetivo Específico 4

Determinar el nivel de Realización Personal de los docentes del nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval

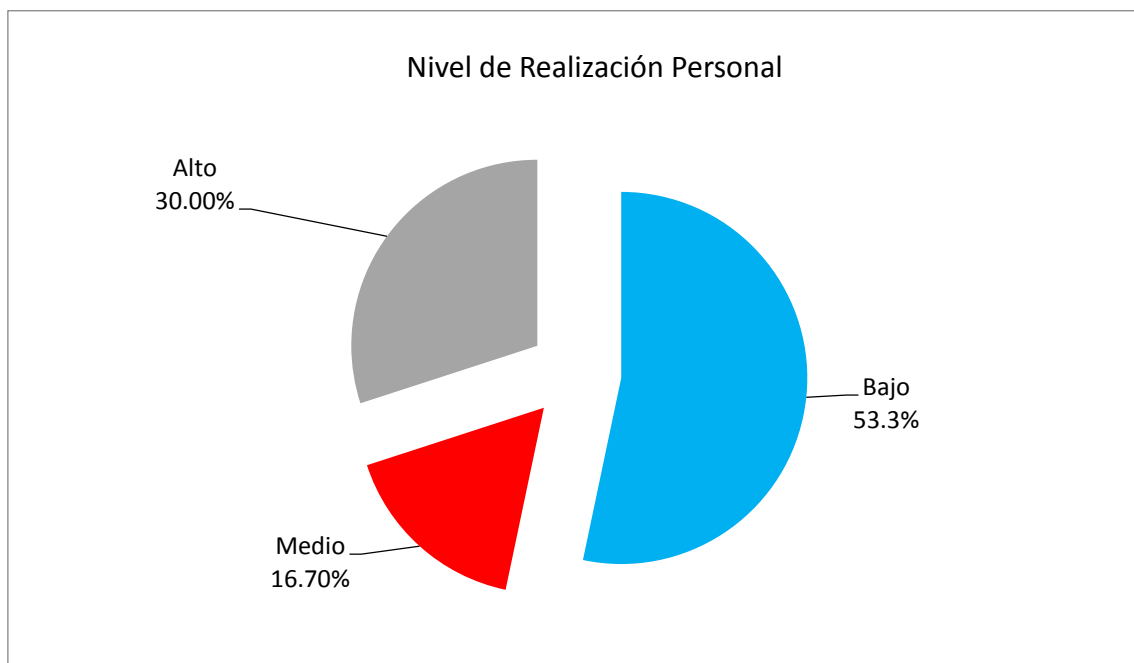
Tabla 08  
**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**  
 Personal docente según nivel de Realización Personal

| Nivel de Realización Personal | Frecuencia<br>$f_i$ | Porcentaje<br>% |
|-------------------------------|---------------------|-----------------|
| Bajo                          | 32                  | 53,3            |
| Medio                         | 10                  | 16,7            |
| Alto                          | 18                  | 30,0            |
| Total                         | 60                  | 100,0           |

Fuente: Encuesta

En lo referente al nivel de Realización Personal, del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana participantes en la investigación, 53,3% presentan nivel bajo, 16,7% Medio y 30,0% presenta alto nivel.

Gráfico 08



Fuente: Tabla 08

## Objetivo General

Determinar el nivel de estrés laboral en el personal docente del nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana, 2016.

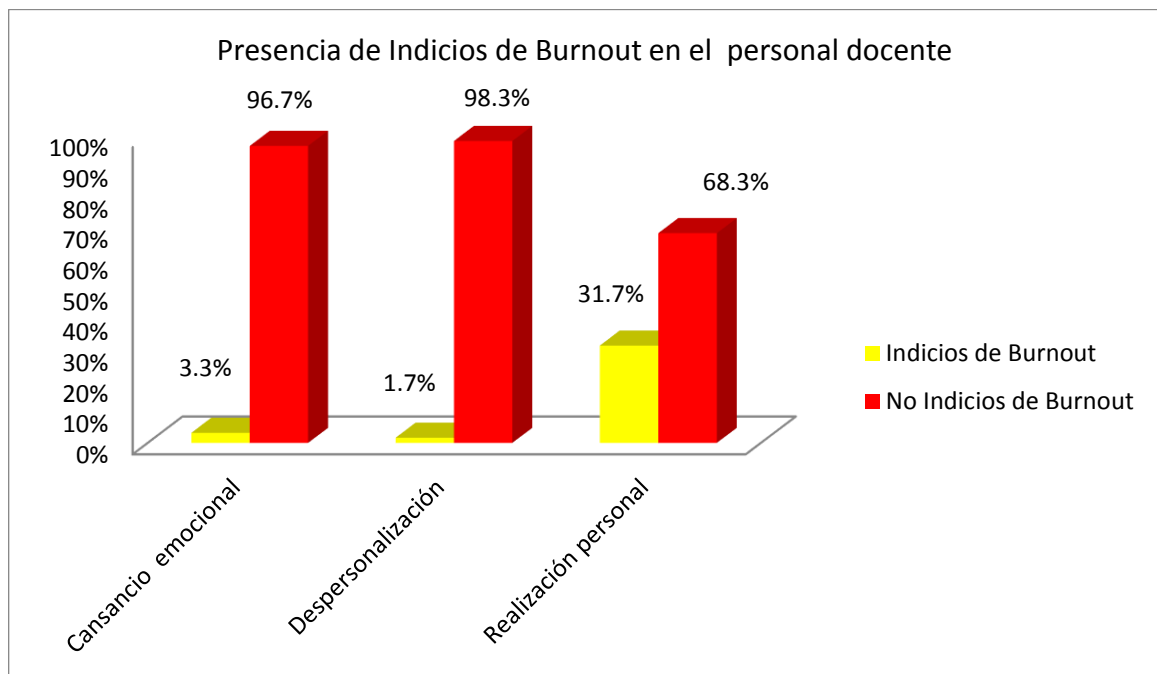
Tabla 09  
**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**  
 Personal docente según nivel de Realización Personal

| Aspecto evaluado                                   | Indicios de Burnout |                 | No Indicios de Burnout |                 |
|--|---------------------|-----------------|------------------------|-----------------|
|  | Frecuencia<br>$f_i$ | Porcentaje<br>% | Frecuencia<br>$f_i$    | Porcentaje<br>% |
| Cansancio emocional<br>> 26 (Indicios de Burnout)  | 2                   | 3,3             | 58                     | 96,7            |
| Despersonalización<br>> 8 (Indicios de Burnout)    | 1                   | 1,7             | 59                     | 98,3            |
| Realización personal<br>< 34 (Indicios de Burnout) | 19                  | 31,7            | 41                     | 68,3            |

**Fuente: Encuesta**

En lo referente a presencia de Indicios de Burnout en el personal docente, del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana participantes en la investigación, 3,3% presentan Cansancio emocional; 1,7% en Despersonalización y 31,7% en Realización personal

Gráfico 09



Fuente: Tabla 09

## 6.3.2. Análisis Bivariado

Se analiza el estrés en el Nivel de Realización Personal por haber presentarlo un alto porcentaje de encuestados, 53,3%.

Tabla 09  
**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**  
 Personal docente por años de servicios según nivel de Realización Personal

| Años de servicios |                    | Nivel de Realización Personal |        |        | Total  |
|-------------------|--------------------|-------------------------------|--------|--------|--------|
|                   |                    | ALTO                          | BAJO   | MEDIO  |        |
| [0-5)             | Recuento           | 15                            | 7      | 5      | 27     |
|                   | % dentro de Rango2 | 46,9%                         | 38,9%  | 50,0%  | 45,0%  |
| [5-10)            | Recuento           | 7                             | 2      | 4      | 13     |
|                   | % dentro de Rango2 | 21,9%                         | 11,1%  | 40,0%  | 21,7%  |
| [10-15)           | Recuento           | 4                             | 3      | 1      | 8      |
|                   | % dentro de Rango2 | 12,5%                         | 16,7%  | 10,0%  | 13,3%  |
| [15-20)           | Recuento           | 3                             | 4      | 0      | 7      |
|                   | % dentro de Rango2 | 9,4%                          | 22,2%  | ,0%    | 11,7%  |
| [20-25)           | Recuento           | 3                             | 2      | 0      | 5      |
|                   | % dentro de Rango2 | 9,4%                          | 11,1%  | ,0%    | 8,3%   |
| Total             | Recuento           | 32                            | 18     | 10     | 60     |
|                   | % dentro de Rango2 | 100,0%                        | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Fuente: Base de datos

Del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana, participantes en la investigación, el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes con menos de 10 años de servicios, luego va disminuyendo hasta llegar a ser bajo de 15 a 20 años.

Tabla 10  
**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**  
 Personal docente por nivel de enseñanza según nivel de Realización Personal

| Especialidad |                    |                    | Nivel de Realización Personal |        |        | Total  |
|--------------|--------------------|--------------------|-------------------------------|--------|--------|--------|
|              |                    |                    | ALTO                          | BAJO   | MEDIO  |        |
| Nivel        | Primaria           | Recuento           | 19                            | 13     | 4      | 36     |
|              |                    | % dentro de Rango2 | 59,4%                         | 72,2%  | 40,0%  | 60,0%  |
|              | Secundaria         | Recuento           | 13                            | 5      | 6      | 24     |
|              |                    | % dentro de Rango2 | 40,6%                         | 27,8%  | 60,0%  | 40,0%  |
| Total        | Recuento           |                    | 32                            | 18     | 10     | 60     |
|              | % dentro de Rango2 |                    | 100,0%                        | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Fuente: Base de datos

Del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana participantes en la investigación, el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en mayor porcentaje en docentes de Primaria, sin embargo no hay mayor diferencia con los de Secundaria.

Tabla 11  
**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**  
 Personal docente por sexo según nivel de Realización Personal

| Sexo  |                    |                    | Nivel de Realización Personal |        |        | Total  |
|-------|--------------------|--------------------|-------------------------------|--------|--------|--------|
|       |                    |                    | ALTO                          | BAJO   | MEDIO  |        |
| Sexo  | Femenino           | Recuento           | 19                            | 14     | 6      | 39     |
|       |                    | % dentro de Rango2 | 59,4%                         | 77,8%  | 60,0%  | 65,0%  |
|       | Masculino          | Recuento           | 13                            | 4      | 4      | 21     |
|       |                    | % dentro de Rango2 | 40,6%                         | 22,2%  | 40,0%  | 35,0%  |
| Total | Recuento           |                    | 32                            | 18     | 10     | 60     |
|       | % dentro de Rango2 |                    | 100,0%                        | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Fuente: Base de datos

Del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana, participantes en la investigación el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en mayor porcentaje, 59.4%, en docentes de sexo femenino, sin embargo no hay mayor diferencia con los varones.

Tabla 12  
**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**  
 Personal docente por edad según nivel de Realización Personal

| Edad    |                    | Nivel de Realización Personal |        |        | Total  |
|---------|--------------------|-------------------------------|--------|--------|--------|
|         |                    | ALTO                          | BAJO   | MEDIO  |        |
| [25-34) | Recuento           | 11                            | 6      | 4      | 21     |
|         | % dentro de Rango2 | 34,4%                         | 33,3%  | 40,0%  | 35,0%  |
| [34-43) | Recuento           | 13                            | 4      | 3      | 20     |
|         | % dentro de Rango2 | 40,6%                         | 22,2%  | 30,0%  | 33,3%  |
| [43-52) | Recuento           | 4                             | 3      | 2      | 9      |
|         | % dentro de Rango2 | 12,5%                         | 16,7%  | 20,0%  | 15,0%  |
| [52-61) | Recuento           | 1                             | 3      | 1      | 5      |
|         | % dentro de Rango2 | 3,1%                          | 16,7%  | 10,0%  | 8,3%   |
| [61-70) | Recuento           | 3                             | 2      | 0      | 5      |
|         | % dentro de Rango2 | 9,4%                          | 11,1%  | ,0%    | 8,3%   |
| Total   | Recuento           | 32                            | 18     | 10     | 60     |
|         | % dentro de Rango2 | 100,0%                        | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Fuente: Base de datos

Del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana, participantes en la investigación, el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes menores de 43 años, mayores a esa edad va disminuyendo hasta llegar a ser bajo.

## 6.3.3. Análisis Multivariado

Se analiza el estrés en el Nivel de Realización Personal por haber presentarlo un alto porcentaje de encuestados, 53,3%.

Tabla 13

**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**

Personal docente por sexo y tiempo de servicios según nivel de Realización Personal

| Sexo  |           |         |                    | Rango2 |        |        | Total  |
|-------|-----------|---------|--------------------|--------|--------|--------|--------|
|       |           |         |                    | ALTO   | BAJO   | MEDIO  |        |
| Femen | Años serv | [0-5)   | Recuento           | 8      | 6      | 3      | 17     |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 42,1%  | 42,9%  | 50,0%  | 43,6%  |
|       |           | [5-10)  | Recuento           | 4      | 2      | 3      | 9      |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 21,1%  | 14,3%  | 50,0%  | 23,1%  |
|       |           | [10-15) | Recuento           | 2      | 3      | 0      | 5      |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 10,5%  | 21,4%  | ,0%    | 12,8%  |
|       |           | [15-20) | Recuento           | 2      | 2      | 0      | 4      |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 10,5%  | 14,3%  | ,0%    | 10,3%  |
|       |           | [20-25) | Recuento           | 3      | 1      | 0      | 4      |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 15,8%  | 7,1%   | ,0%    | 10,3%  |
|       |           | Total   | Recuento           | 19     | 14     | 6      | 39     |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Masc  | Años serv | [0-5)   | Recuento           | 7      | 1      | 2      | 10     |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 53,8%  | 25,0%  | 50,0%  | 47,6%  |
|       |           | [5-10)  | Recuento           | 3      | 0      | 1      | 4      |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 23,1%  | ,0%    | 25,0%  | 19,0%  |
|       |           | [10-15) | Recuento           | 2      | 0      | 1      | 3      |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 15,4%  | ,0%    | 25,0%  | 14,3%  |
|       |           | [15-20) | Recuento           | 1      | 2      | 0      | 3      |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 7,7%   | 50,0%  | ,0%    | 14,3%  |
|       |           | [20-25) | Recuento           | 0      | 1      | 0      | 1      |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | ,0%    | 25,0%  | ,0%    | 4,8%   |
|       |           | Total   | Recuento           | 13     | 4      | 4      | 21     |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Total | Años serv | [0-5)   | Recuento           | 15     | 7      | 5      | 27     |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 46,9%  | 38,9%  | 50,0%  | 45,0%  |
|       |           | [5-10)  | Recuento           | 7      | 2      | 4      | 13     |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 21,9%  | 11,1%  | 40,0%  | 21,7%  |
|       |           | [10-15) | Recuento           | 4      | 3      | 1      | 8      |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 12,5%  | 16,7%  | 10,0%  | 13,3%  |
|       |           | [15-20) | Recuento           | 3      | 4      | 0      | 7      |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 9,4%   | 22,2%  | ,0%    | 11,7%  |
|       |           | [20-25) | Recuento           | 3      | 2      | 0      | 5      |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 9,4%   | 11,1%  | ,0%    | 8,3%   |
|       |           | Total   | Recuento           | 32     | 18     | 10     | 60     |
|       |           |         | % dentro de Rango2 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Fuente: Base de datos

Del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana, participantes en la investigación, el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes varones con menos de 10 años de servicios, mayores a ese tiempo va disminuyendo hasta llegar a ser bajo.

Tabla 14  
**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**  
 Personal docente por sexo y edad según nivel de Realización Personal

| Sexo  |              |                    | Rango2             |        |        | Total  |        |
|-------|--------------|--------------------|--------------------|--------|--------|--------|--------|
|       |              |                    | ALTO               | BAJO   | MEDIO  |        |        |
| Fem.  | edad [25-34) | Recuento           | 4                  | 6      | 3      | 13     |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 21,1%              | 42,9%  | 50,0%  | 33,3%  |        |
|       | [34-43)      | Recuento           | 9                  | 3      | 2      | 14     |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 47,4%              | 21,4%  | 33,3%  | 35,9%  |        |
|       | [43-52)      | Recuento           | 2                  | 1      | 0      | 3      |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 10,5%              | 7,1%   | ,0%    | 7,7%   |        |
|       | [52-61)      | Recuento           | 1                  | 3      | 1      | 5      |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 5,3%               | 21,4%  | 16,7%  | 12,8%  |        |
|       | [61-70)      | Recuento           | 3                  | 1      | 0      | 4      |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 15,8%              | 7,1%   | ,0%    | 10,3%  |        |
| Total |              | Recuento           | 19                 | 14     | 6      | 39     |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 100,0%             | 100,0% | 100,0% | 100,0% |        |
| Masc. | edad [25-34) | Recuento           | 7                  | 0      | 1      | 8      |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 53,8%              | ,0%    | 25,0%  | 38,1%  |        |
|       | [34-43)      | Recuento           | 4                  | 1      | 1      | 6      |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 30,8%              | 25,0%  | 25,0%  | 28,6%  |        |
|       | [43-52)      | Recuento           | 2                  | 2      | 2      | 6      |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 15,4%              | 50,0%  | 50,0%  | 28,6%  |        |
|       | [61-70)      | Recuento           | 0                  | 1      | 0      | 1      |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | ,0%                | 25,0%  | ,0%    | 4,8%   |        |
|       | Total        |                    | Recuento           | 13     | 4      | 4      | 21     |
|       |              |                    | % dentro de Rango2 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Total | edad [25-34) | Recuento           | 11                 | 6      | 4      | 21     |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 34,4%              | 33,3%  | 40,0%  | 35,0%  |        |
|       | [34-43)      | Recuento           | 13                 | 4      | 3      | 20     |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 40,6%              | 22,2%  | 30,0%  | 33,3%  |        |
|       | [43-52)      | Recuento           | 4                  | 3      | 2      | 9      |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 12,5%              | 16,7%  | 20,0%  | 15,0%  |        |
|       | [52-61)      | Recuento           | 1                  | 3      | 1      | 5      |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 3,1%               | 16,7%  | 10,0%  | 8,3%   |        |
|       | [61-70)      | Recuento           | 3                  | 2      | 0      | 5      |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 9,4%               | 11,1%  | ,0%    | 8,3%   |        |
| Total |              | Recuento           | 32                 | 18     | 10     | 60     |        |
|       |              | % dentro de Rango2 | 100,0%             | 100,0% | 100,0% | 100,0% |        |

Fuente: Base de datos

Del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana, participantes en la investigación, el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes varones con menos de 34 años de edad, en mayores a esa edad va disminuyendo hasta llegar a ser bajo.



Tabla 15  
**COLEGIO LICEO NAVAL C.N. FRANCISCO CARRASCO, PUNCHANA, 2016**  
 Personal docente por sexo y nivel de enseñanza según nivel de Realización Personal

| SEXO   |          |                    | Rango2             |        |        | Total  |        |
|--------|----------|--------------------|--------------------|--------|--------|--------|--------|
|        |          |                    | ALTO               | BAJO   | MEDIO  |        |        |
| Femen  | Primaria | Recuento           | 15                 | 13     | 4      | 32     |        |
|        |          | % dentro de Rango2 | 78,9%              | 92,9%  | 66,7%  | 82,1%  |        |
|        | Nivel    | Secundaria         | Recuento           | 4      | 1      | 2      | 7      |
|        |          |                    | % dentro de Rango2 | 21,1%  | 7,1%   | 33,3%  | 17,9%  |
|        | Total    |                    | Recuento           | 19     | 14     | 6      | 39     |
|        |          |                    | % dentro de Rango2 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Mascul | Primaria | Recuento           | 4                  | 0      | 0      | 4      |        |
|        |          | % dentro de Rango2 | 30,8%              | ,0%    | ,0%    | 19,0%  |        |
|        | Nivel    | Secundaria         | Recuento           | 9      | 4      | 4      | 17     |
|        |          |                    | % dentro de Rango2 | 69,2%  | 100,0% | 100,0% | 81,0%  |
|        | Total    |                    | Recuento           | 13     | 4      | 4      | 21     |
|        |          |                    | % dentro de Rango2 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Total  | Primaria | Recuento           | 19                 | 13     | 4      | 36     |        |
|        |          | % dentro de Rango2 | 59,4%              | 72,2%  | 40,0%  | 60,0%  |        |
|        | Nivel 1  | Secundaria         | Recuento           | 13     | 5      | 6      | 24     |
|        |          |                    | % dentro de Rango2 | 40,6%  | 27,8%  | 60,0%  | 40,0%  |
|        | Total    |                    | Recuento           | 32     | 18     | 10     | 60     |
|        |          |                    | % dentro de Rango2 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Fuente: Base de datos

Del Personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco de Punchana, participantes en la investigación, el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes mujeres de Primaria y en docentes varones de secundaria.

## CAPITULO VI

### DISCUSIÓN. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### DISCUSIÓN

En los resultados de la presente investigación “Estrés laboral en el personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana – 2016”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en el personal docente nivel de primaria y secundaria del Colegio Liceo Naval. En los resultados referentes a presencia de Indicios de Burnout en el personal docente; se encontró que 3,3% lo presentan en Cansancio emocional; 1,7% en Despersonalización y 31,7% en Realización personal. Lo que es corroborado por el estudio realizado en Barcelona, por Arís (2008) que en la investigación sobre el síndrome de Burnout en los docentes para explicar cómo los docentes están inmersos en una situación educativa, se detectaron algunos aspectos que pueden resultar indicadores de aviso o alerta, comprobando la existencia de un porcentaje elevado de docentes a los que podrían considerar susceptibles a padecer burnout.

También Aldrete, Pando, Aranda & Balcázar (2003) en el estudio prevalencia del Síndrome de burnout en profesores, en sus resultados demostraron la existencia del Burnout en los profesores que presentaban niveles altos de agotamiento emocional (25.9%), baja realización en su trabajo (21.6%) y altos niveles de despersonalización (5.6%) solo un 20.6% no presentaban alteración. 80% de maestros demostraban el síndrome de quemarse por el trabajo y este no se relacionaba con las actividades propias de su actividad profesional.

Díaz (2014), también encuentra en la dimensión Agotamiento Emocional: 62% de docentes presenta un nivel medio y 16% un nivel alto, lo que indica que los profesores se sienten emocionalmente agotados. Díaz (2014), también encuentra en la dimensión Agotamiento Emocional: 62% de docentes presenta un nivel medio y 16% un nivel alto, lo que indica que los profesores se sienten emocionalmente agotados. La relación entre los tres componentes ha sido motivo de debate y aún no está del todo clara. La secuencia de cansancio emocional que conduce a la despersonalización, es la relación que ha encontrado mayor respaldo en las investigaciones realizadas; Maslach, (1981). Taris (2014). Han encontrado evidencia de que el estrés laboral sigue un proceso evolutivo que hace que los tres factores estén conectados de manera interrelacionada, de manera tal que altos niveles de cansancio emocional están relacionados con altos niveles de despersonalización, y altos niveles de despersonalización conducen a altos niveles de cansancio emocional y bajos niveles de logro laboral.

Así mismo en este estudio al realizar el análisis por dimensiones, se encontró que la dimensión que tiene un mayor impacto de estrés es en el nivel de **Realización Personal** seguida por **Despersonalización** y finalmente en Cansancio Emocional; corroborado por Ponce, Bulnes y Aliaga (2001), que han reportado la existencia del Estrés Laboral Asistencial (Burnout) y reporta la existencia de diferencias significativas en los componentes del Burnout según área de especialidad, género y práctica del deporte, ó Novoa (2016), que en la investigación: “Factores que influyen en el estrés de los docentes, concluye que la dimensión que tiene un mayor impacto en el nivel de estrés es la de creencias desadaptativas, seguida por las presiones y desmotivación. Así mismo concluye que dentro de la dimensión de creencias desadaptativas, las variables que denotan mayor potencial de generar situaciones de estrés docentes son en el orden de: La afirmación que la mayoría de los padres no asumen su responsabilidad en materia escolar, seguido por el nivel de salario como factor motivado; el reconocimiento de la labor docente por parte de la sociedad y la exigencia de los padres a los docentes, más allá de lo que estos pueden dar.

De lo investigado, se encontró que el estrés en el nivel de **Realización Personal** es sin duda el factor más característico del burnout, y se refiere a la ineficacia es la sensación de falta de logro laboral. El segundo componente, la despersonalización, tiene que ver con un distanciamiento entre la persona y las personas que reciben sus servicios. A menudo, la despersonalización se convierte en actitudes cínicas hacia la actividad por hacer, y en “cosificar” a las personas que atienden. Finalmente en Cansancio Emocional que son sensaciones de agotamiento y de sentirse totalmente “quemado” por la carga de trabajo

## CONCLUSIONES

Las conclusiones a que se arribó al finalizar este estudio son las siguientes:

En términos generales, el estrés laboral en el personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana–2016 estudiados en el presente trabajo, se ubica en el nivel medio; se encontró que 3,3% lo presentan en Cansancio emocional; 1,7% en Despersonalización y 31,7% en Realización personal.

De acuerdo con los resultados de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach:

- En nivel de Cansancio Emocional, en 85,0% se observa la predominancia baja, 11,7% predominancia medio y solo en 3,3% predominancia alta
- En nivel de Despersonalización, en 83,3% se observa la predominancia baja, 15,0% predominancia medio y solo en 1,7% predominancia alta
- En nivel de Realización Personal, en 53,3% se observa la predominancia baja, 16,7% predominancia medio y un alto 30,0% de predominancia alta

En relación al análisis bivariado de la investigación, se encontró que:

- En el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes con menos de 10 año de servicios, luego va disminuyendo hasta llegar a ser bajo de 15 a 20 años.
- En el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en mayor porcentaje en docentes de Primaria, sin embargo no hay mayor diferencia con los de Secundaria.
- En el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en mayor porcentaje, 59,4%, en docentes de sexo femenino, sin embargo no hay mayor diferencia con los varones.
- En el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes menores de 43 años, mayores a esa edad va disminuyendo hasta llegar a ser bajo.

Finalmente, en el análisis multivariado de la investigación, se encontró que:

- En el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes varones con menos de 10 años de servicios, mayores a ese tiempo va disminuyendo hasta llegar a ser bajo.
- En el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes varones con menos de 34 años de edad, en mayores a esa edad va disminuyendo hasta llegar a ser bajo.
- En el nivel de Realización Personal alto de estrés se da en docentes mujeres de Primaria y en docentes varones de secundaria.

## RECOMENDACIONES

Antes de finalizar sobre la base de las discusiones y conclusiones, deseamos sugerir algunas recomendaciones en base a los resultados y las conclusiones a que se llegó luego del presente estudio:

Realizar estudios referidos al tema correlacionando aquellos factores que podrían influir en la presencia o ausencia de este síndrome, como por ejemplo: los factores organizacionales, personales, etc

Planear y organizar estrategias que se pueden llevar a cabo desde el nivel organizacional como: reestructurar y rediseñar el lugar de trabajo, haciendo partícipe al personal de la institución; estableciendo objetivos claros para los roles profesionales; aumentar las recompensas a los docentes (Realización Personal), establecer líneas claras de autoridad; y mejorar las redes de comunicación organizacional, así como:

- Promover capacitación sobre clima organizacional para minimizar los factores y riesgos psicosociales que representan una mayor carga de estrés para intervenir en ellos.
- Capacitar sobre la importancia de disponer de salud física y emocional para un buen desempeño laboral (Cansancio Emocional)
- Procurar instancias de diálogo para que los trabajadores se sientan parte de la Institución y expresen sus demandas y opiniones, las cuales deben ser tomadas en cuenta para ganar su predisposición y mejorar la empresa.

Desarrollar programas de asesoría psicológicas y manejo estratégico psicopedagógico relacionado sobre las tridimensionales de Burnout, como un fenómeno de la salud ocupacional, a fin de minimizar las causas que se manifiestan en el personal docentes como fatiga, cefaleas, dolores musculares, alteraciones del sueño, ausentismo laboral, tabaquismo, incapacidad de relajarse, impaciencia, deseos de abandonar el trabajo, dificultad para concentrarse, baja autoestima, falta de motivación, irritabilidad, negación de las emociones, y pseudoausentismo laboral, y de esta manera comprender el trauma de las formas de manifestar la ausencia de armonía productiva en la actividad laboral, (Despersonalización).

Promover la adquisición de conductas asertivas entre los docentes a través de Seminarios y Talleres. Sobre temas de: Entrenamiento en habilidades sociales en los Docentes que les permitan interactuar con los usuarios sin que ello suponga una implicación excesiva o un desgaste emocional. Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.

Realizar grupos de apoyo para discutir la relación con el trabajo por parte de los docentes y los directivos.

## CAPÍTULO VII

### REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Arís, N. (2008). El síndrome de Burnout en los docentes de educación Infantil y educación primaria en la Zona del Valles Occidental.
- Arlene Oramas Viera (2013) “Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria” Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Salud. La Habana, Cuba
- Ayala Cárdenas, E. (2013). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los Servicios Críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú-2011(Doctoral dissertation, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina).
- Barreda, M., & Catalán, A. (2012). Técnicas y métodos para controlar el estrés docente. Valencia: Universitat Jaume I.
- Calderon, A. (2009). Validez factorial de Maslach burnout inventory (versión castellana) en educadores costarricenses. Actualidades Investigativas en Educación [revista en internet], 9(1).
- Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés. Extraído el 16 de marzo, 2007 de [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)
- Campos, M. A. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Duran M.M. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista nacional de administración. Enero-julio 2010 1 (1):71-84
- Fernández-Montalvo, J. y Garrido, J. (1999). Psicopatología laboral: trastornos derivados del trabajo. Pamplona: Servicio Editorial de la Universidad Pública de Navarra.
- Fernández, M. (2008). Burnout, autoeficacia y estrés en maestros Peruanos: Tres estudios fácticos. Ciencia y Trabajo, 10(30), 120-125.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. Journal of Social. Issues, 30, 159-165.
- Gamonal, Y., García, C. & Silva, Z. (2008). Síndrome de burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas. Revista de Enfermería Herediana, 01(1), 33-39.
- Gil Monte, P. R. & Peiró, J. M. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el MBI-HSS en España. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 2(16), 135-149.
- Gomez, R., Guerrero, E., & Gonzales, P. (2014). Síndrome de burnout docente fuentes de estrés y actitudes cognitivas disfuncionales. Plasencia-España: Universidad de Extremadura.
- Jaramillo, V. A., & Gómez, I. C. (2013). Salud laboral investigaciones realizadas en Colombia. Pensamiento psicológico, 4(10).

- Kerlinger, F.N. (1981). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. México: Interamericana.
- Lazarus S., Richard y Folkman, Susan (1988) Estrés y Proceso Cognitivos: Barcelona. Ediciones Martínez Roca
- Lazarus y Folkman en 1984"Teoría de la Evaluación Cognitiva": Proceso mental que tiene influencia sobre los factores de estrés. <https://explorable.com/es/el-estres-y-la-evaluacion-cognitiva>
- Lazarus, RS. (1991). Emotion and adaptation. Nueva York: Oxford University Press
- Marente, J. A. A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de educación*, 39(3), 4.
- Maslach, C. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology* [En red]. Disponible en:[http://www.findarticles.com/cf\\_O/mo961/2001.Annual/73232715/p1/article.jhtm?term\\_Maslach](http://www.findarticles.com/cf_O/mo961/2001.Annual/73232715/p1/article.jhtm?term_Maslach).
- Manual de Salud Ocupacional / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud Ambiental. Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional. – Lima: Dirección General de Salud Ambiental, 2005
- Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. n° 112. Septiembre. 2010. Profesora asociada de Psicología Social. Universidad de La Rioja. La Rioja (España) Argentina: ana-bella.martinez@unirioja.es
- Navarro, M. L. A. (2010). Estrés laboral y síndrome de burnout en la Universidad: análisis descriptivo de la situación actual y revisión de las principales líneas de investigación. *Anuario de psicología clínica y de la salud= Annuary of Clinical and Health Psychology*, (6), 73-78.
- Novoa, S. (2016). Factores que influyen en el estrés de los docentes del nivel de educación secundaria del colegio San José de Monterrico. . Piura: Universidad de Piura.
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. C. & Huertas, R. E. (2005). El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista IIPSI, Facultad de Psicología*, 8(2), 87-112.
- Quiroz, R. y Saco, S. (1999), Estudio de prevalencia del Síndrome de Burnout y los factores asociados al mismo en 64 médicos y 73 enfermeras del Hospital Nacional Sur Este de ESSALUD del Cuzco. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. *Profesores Mg. Rodolfo Quiroz Valdivia, Mg. Santiago Saco Méndez*
- Reyes, Y. (2003), Universidad Mayor de San Marcos de Lima, Tesis “relación entre el rendimiento académico, la ansiedad ante los exámenes, los rasgos de personalidad, la auto percepción del desempeño académico-laboral y la asertividad en estudiantes del primer año de la Facultad de Psicología” [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/Reyes\\_T\\_Y/T\\_completo.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Salud/Reyes_T_Y/T_completo.pdf)
- Ricart, J., Arribas, A. M., Toledo, E., & Ortiz, T. (2004). Efecto de la balneoterapia en la mejora de la memoria en sujetos con estrés laboral. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 50(196), 23-29.
- Ríos, Aguilar, Delgado y Fuentes (2004). Síndrome de Burnout en Médicos Residentes del Primer y Tercer Año de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima

- Rionda Arjona, A., & Mares Cárdenas, M. G. (2011). Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual/Latin American Journal of Behavioral Medicine*, 2(1), 43-50.
- Rodríguez, M. G. A., Moreno, M. P., Beltrán, C. A., & Partida, N. B. (2000). Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primario de Guadalajara.
- Salanova, M. & Llorens S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67. Recuperado de <http://www.intramed.net/contenido.asp?contenidoID=57387>
- Sánchez, F. (2011). Estrés Laboral, Satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera.
- Sánchez, P. (2005) Construcción y Validación factorial de un Instrumento para medir Estrés Laboral en Servicios de Alta Tensión del Hospital Dr. Gustavo Fricke de Viña del Mar. (Tesis de licenciatura de Psicología, Universidad del Mar).
- Selye, Hans. (1954). El estrés de la vida. Nueva York: McGraw Hill Book Company, Inc
- Soto-Carrillo, R. G., & Valdivia-Escobedo, N. R. (2012). Niveles del Síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial sector Callao.
- Toledo, G. J. (2004). Fundamentos de Salud Pública. La Habana: Ciencias Médicas.
- Tovar, B. E. R., Araíza, R. G., & Sánchez, R. C. Evaluación de estrés laboral en directivos de una universidad privada del occidente de México: un estudio exploratorio. *Estrés, Burnout y bienestar subjetivo*, 108.
- Universidad Científica del Perú, (2006). Reglamento de Grados y Título. Aprobado con Resolución del Consejo Universitario N° 268-2005 del 29 de Diciembre 2006
- Viera, A. O., Marrero, A. G., & Barrenechea, A. V. (2007). El desgaste profesional. Evaluación y factorialización del MBI-GS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 8(1), 37-45.
- Zavala, J. Z. (2008). Estrés y Burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, 17(32), 67-86.

#### REFERENCIA WEB

1. Docencia. [http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley\\_29062.php](http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_29062.php)
2. Salud y enfermedad según la OMS ([https://es.slideshare.net/elchecho79/diferencias-entre-sndrome-trastorno-y-enfermedad?from\\_action=save](https://es.slideshare.net/elchecho79/diferencias-entre-sndrome-trastorno-y-enfermedad?from_action=save))
3. <http://www.universia.es/relaciones-estres-burn-out/burn-out-sindrome-quemado/at/1121805#>
4. Estrés laboral. [Documento www]. Recuperado 8 de agosto de 2010. Sindicato de Enfermería de España (SATSE). [http://www.satse.es/salud\\_laboral/guia\\_prevention\\_estres.htm](http://www.satse.es/salud_laboral/guia_prevention_estres.htm)



## **ANEXOS**

“Año de la consolidación del Mar de Grau”

Punchana, 03 de noviembre del 2016

Sra.

**Psic. Rocio Salgado Panizo**

**Directora de la I.E. Liceo C.N. Naval “Francisco Carrasco”**

**Presente.**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y a su vez solicitar por medio de su digno cargo el desarrollo de mi anteproyecto de tesis en el Liceo Naval C. de N. “Francisco Carrasco”, de esta ciudad. Como parte de mi trabajo de Tesis necesito aplicar una prueba (Inventario de Burnout de Maslash para docentes - MBI), cuyo propósito es obtener un diagnostico real sobre el estrés laboral en los docentes de dicha Institucion la cual forma parte del título de mi Tesis.

Agradeciéndole de antemano su atención, me suscribo de usted.

Atentamente

Bach. Psic. Harley Nond Rengifo Sanche

**ANEXOS N° 02:  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: “Estrés laboral en el personal docente del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana, 2016”**

| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS   | VARIABLES                                  | DEFINICIONES  | INDICADORES   | ÍNDICE                                  | METODOLOGIA  |
|---|--|---|--|---|---|---|--|
| <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal docente del nivel primaria y secundaria del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana, 2016?</p> <p>Estrés laboral en el personal docente nivel primaria y secundaria del Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, distrito de Punchana, 2016</p> | <p><b>General</b><br/>Determinar el nivel de estrés laboral en el personal docente de nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval.</p> <p><b>Específicos:</b><br/>1.-Caracterizar a la población de estudio en relación a la especialidad, edad, sexo y años de servicio laboral.<br/>2.- Determinar el nivel de Cansancio Emocional del personal docente de nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval.<br/>3.- Establecer el nivel de Despersonalización de los docentes de nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval.<br/>4.- Determinar el nivel de Realización Personal de los docentes de nivel primario y secundario del Colegio Liceo Naval</p> | <p>La presente investigación no tiene hipótesis por ser una investigación descriptiva</p> | <p><b>Variable:</b><br/>Estrés laboral</p> | <p><b>Def. Conceptual</b><br/>Una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (Freudenberger)</p> <p><b>Dimensiones</b><br/>- Cansancio Emocional<br/>- Despersonalización<br/>- Realización Personal</p> <p><b>Def. Operacional</b><br/>Nivel de puntuaciones obtenidas en el Inventario de Burnout de Maslash</p> | <p>0 : Nunca<br/>1: Algunas veces al año o menos<br/>2: Una vez al mes<br/>3:Algunas veces al mes<br/>4: Una vez a la semana<br/>5:Algunas veces a la semana<br/>6: Todos los días.</p> | <p>- Alto<br/>- Promedio<br/>- Bajo</p> | <p><b>Tipo de investigación:</b><br/>Cuantitativo No experimental</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b><br/>Descriptivo<br/>Esquema:<br/><b>M ----- O</b><br/>M = Muestra: docentes<br/>O = Variable: estrés laboral</p> <p><b>Población:</b><br/>La población objeto de estudio está representado por los docentes, varones y mujeres que laboran en el Colegio Liceo Naval Francisco Carrasco, del distrito de Punchana.</p> <p><b>Muestra:</b><br/>La muestra estará conformada por todos los docentes (60) mujeres y varones que laboran en el Colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, del distrito de Punchana que representa el 100% de la población.</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos:</b><br/>Técnica: Escalas de medición psicométrica.</p> <p>Instrumento: Inventario de Burnout de Maslash para docentes (IBM):<br/><b>Técnica de interpretación de datos:</b><br/>Estadística descriptiva, tablas de frecuencias, gráficos y análisis de porcentajes para la interpretación de los resultados.</p> |

**Anexo N° 03:****CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO****INVESTIGACIÓN SOBRE ESTRÉS DEL DOCENTE.**

Yo, \_\_\_\_\_, por medio del presente documento manifiesto:

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación, es confidencial. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Que en el estudio de referencia, el que será ejecutado por el investigador, en coordinación con el Departamento de Personal del colegio Liceo Naval C.N. Francisco Carrasco, se administrará a cada uno de los participantes varios cuestionarios relacionados con el estrés laboral, los que serán tratados como documentos confidenciales, de uso exclusivo del equipo de investigadores y destruidos una vez procesados los datos.

Que no se trata de un examen doloroso o que implique riesgo alguno para mi integridad física o mental.

Que la información que se derive del estudio será útil para conservar y/o mejorar el bienestar del docente en su trabajo.

Que la información sobre mi persona que se obtenga del estudio es absolutamente confidencial y que no podrá ser entregada a otra persona sin mi expreso consentimiento. La misma, no podrá utilizarse con otros fines ajenos a los objetivos de la investigación.

Que tengo pleno derecho a recibir toda la información que solicite concerniente a mis resultados individuales.

Que tengo derecho a recibir orientación o ayuda profesional durante la ejecución de la investigación por parte del equipo que la ejecuta, aun cuando haya decidido retirar mi participación de la misma.

Que mi participación en el estudio es absolutamente voluntaria y que puedo abandonarlo retirando este consentimiento en cualquier momento, sin ninguna consecuencia laboral o personal. Habiendo tomado conocimiento de todo lo anterior, consiento en participar voluntariamente en el ESTUDIO en calidad de EVALUADO, comprometiéndome a seguir las orientaciones que se derivan de dicha participación, a saber, asistir puntualmente a la citación y cooperar en la aplicación de los cuestionarios.

Para que así conste firma:

Iquitos, 8 de Setiembre del 2016

Firma:

Post firma:

## Anexo N° 04

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS****FICHA TECNICA DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY****FICHA TÉCNICA DEL MBI (MASLACH BURNOUT INVENTORY)**

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Autores</b>              | : Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986-Seisdedos, 1997. La versión, específica para docentes (MBI-Ed) o Educator Survey (ES) (Maslach, Jackson y Schwab, 1986) |
| <b>Ámbito de aplicación</b> | : Adultos  |
| <b>Tiempo de aplicación</b> | : 10 - 15 minutos aprox.   |
| <b>Forma de aplicación</b>  | : Individual y colectiva   |
| <b>Áreas que mide</b>       | : Agotamiento emocional ( <b>AE</b> )<br>Despersonalización ( <b>D</b> )<br>Realización personal ( <b>RP</b> )   |

**Administración:**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las expresiones debe responder enumerando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una "X" en la casilla correspondiente en el dígito que considere más adecuado.

**Calificación:**

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.) Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

**Rangos de Medida de la Escala**

- 0 = Nunca.
- 1 = Pocas veces al año o menos.
- 2 = Una vez al mes o menos.
- 3 = Unas pocas veces al mes.
- 4 = Una vez a la semana.
- 5 = Unas pocas veces a la semana.
- 6 = Todos los días.

### Cálculo de Puntuaciones

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

| Aspecto evaluado      | Preguntas a evaluar   | Valor total Obtenido | Indicios de Burnout |
|-----------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|
| Agotamiento emocional | 1-2-3-6-8-13-14-16-20 |                      | Más de 26           |
| Despersonalización    | 5-10-11-15-22         |                      | Más de 9            |
| Realización personal  | 4-7-9-12-17-18-19-21  |                      | Menos de 34         |

### Valoración de Puntuaciones

Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor docente.

### Valores de Referencia

| Dimensiones           | Bajo   | Medio   | Alto    |
|-----------------------|--------|---------|---------|
| Agotamiento emocional | 0 – 18 | 19 – 26 | 27 – 54 |
| Despersonalización    | 0 – 5  | 6 – 9   | 10 – 30 |
| Realización personal  | 0 – 33 | 34 – 39 | 40 – 56 |

#### Validez:

El primer inventario creado por Maslach y Jackson (1981, citado en Cortes y Dougherty, 1993, citado por Bravo, 2005) para medir el nivel de Burnout o estar quemado, consistía en un cuestionario de 47 ítems aplicado a una muestra de 605 personas de organizaciones de servicio. Las respuestas obtenidas fueron sometidas a un análisis factorial, del cual se obtuvieron 10 factores compuestos por 25 ítems. Estos a su vez fueron nuevamente sometidos a prueba en una muestra confirmatoria de 420 personas, en la que reaparecieron 4 factores. Finalmente, de ellos quedaron 3 factores, que por su alta contribución a la explicación de la varianza, constituyeron las tres dimensiones del Burnout, con 22 ítems

En términos psicométricos, originalmente, los autores reportaron coeficientes de consistencia interna en los rangos de 0.71 a 0.90, dicha prueba fue construida a partir de una aproximación estadística más que teórica.

#### Confiabilidad:

El MBI ha sido aplicado a poblaciones de profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental y otros profesionales, obteniendo alta fiabilidad y alta validez sobre los tres factores mencionados. Las tres subescalas, en la versión de MBI - GS, alcanzaron valores de fiabilidad de Cronbach aceptables.

Por tanto se recurrió al análisis de consistencia interna según la técnica Alpha de Cronbach. El análisis de fiabilidad de la escala fue de  $\alpha = 0.71$  en la Escala general, presentando los siguientes valores alfa de Cronbach en las subescalas:  $\alpha = 0.86$  para Agotamiento emocional (AE),  $\alpha = 0.76$  para Realización personal en el trabajo (RT) y para Despersonalización (D), un  $\alpha = 0.59$ .

## MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- 0: Nunca
- 1: Algunas veces al año o menos
- 2: Una vez al mes
- 3: Algunas veces al mes
- 4: Una vez a la semana
- 5: Algunas veces a la semana
- 6: Todos los días.

**Por favor señale el número que considere más adecuado**

|       | ITEMS  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-------|--|---|---|---|---|---|---|---|
| A. E. | 1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo   |   |   |   |   |   |   |   |
| A. E. | 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado  |   |   |   |   |   |   |   |
| A. E. | 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado                         |   |   |   |   |   |   |   |
| R. P. | 4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender   |   |   |   |   |   |   |   |
| D.    | 5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales                       |   |   |   |   |   |   |   |
| A. E. | 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa   |   |   |   |   |   |   |   |
| R. P. | 7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender                  |   |   |   |   |   |   |   |
| A. E. | 8. Siento que mi trabajo me está desgastando   |   |   |   |   |   |   |   |
| R. P. | 9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo                   |   |   |   |   |   |   |   |
| D.    | 10. Siento que me he hecho más duro con la gente   |   |   |   |   |   |   |   |
| D.    | 11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente   |   |   |   |   |   |   |   |
| R. P. | 12. Me siento muy enérgico en mi trabajo   |   |   |   |   |   |   |   |
| A. E. | 13. Me siento frustrado por el trabajo   |   |   |   |   |   |   |   |
| A. E. | 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo  |   |   |   |   |   |   |   |
| D.    | 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente |   |   |   |   |   |   |   |
| A. E. | 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa  |   |   |   |   |   |   |   |
| R. P. | 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo  |   |   |   |   |   |   |   |
| R. P. | 18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender                        |   |   |   |   |   |   |   |
| R. P. | 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo   |   |   |   |   |   |   |   |
| A. E. | 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades   |   |   |   |   |   |   |   |
| R. P. | 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada                                |   |   |   |   |   |   |   |
| D.    | 22. Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas  |   |   |   |   |   |   |   |

A. E. Agotamiento emocional

D. Despersonalización

R.P. Realización personal