



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
IZTACALA**

**“BURNOUT Y SUS EFECTOS PSICOLÓGICOS Y FISIOLÓGICOS EN EL
DOCENTE UNIVERSITARIO”**

**TESIS
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE :**

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

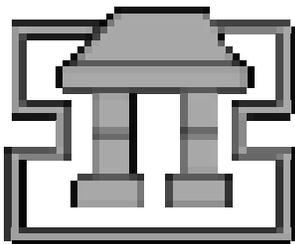
FARAH ERIKA GUTIÉRREZ DELGADO

ASESOR:

Dr. ALFONSO VALADEZ RAMÍREZ

DICTAMINADORES:

**Lic. JOSÉ ESTEBAN VAQUERO CÁZARES
Lic. MARÍA SALOMÉ ANGELES ESCAMILLA**



TLALNEPANTLA, LOS REYES IZTACALA, 2008



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

A mi madre:

Por su apoyo, su esfuerzo y dedicación
para que yo pudiera estar en donde estoy
y ser quien soy, te quiero.

A mi bisabuela:

Por ser una mujer que demostró
una gran fortaleza y a quien admiraré
eternamente, te extraño.

A mi abuela:

Por su apoyo y ayuda cuando
lo he necesitado.

A mis tías y tíos:

Mil gracias por estar ahí, por su apoyo,
su ayuda y su cariño, de verdad sin ustedes
no sé que habría hecho. Cada uno
sabe lo que significa para mí
Los quiero mucho.

A mis primas y primos:

Gracias por su apoyo, porque sin
importar su edad me han ayudado
cuando más lo he necesitado.

A mis amigas:

Chicas gracias por su apoyo y
aguantarme en mis altas y bajas,
ustedes saben que son como
mis hermanas. Las quiero mucho.

A mis asesores:

Gracias por su ayuda, su apoyo,
por el tiempo brindado y su paciencia
para guiarme y poder realizar
una de mis más anheladas metas.

ÍNDICE

| | Página |
|--|--------|
| Resumen | 1 |
| Introducción | 2 |
| Capítulo 1. Estrés | 10 |
| 1.1 Definición | 13 |
| 1.2 Causas | 14 |
| 1.3 Efectos | 18 |
| 1.3.1 Respuestas psicocomportamentales | 19 |
| 1.3.2 Respuestas psicofisiológicas | 21 |
| 1.3.3 Problematización de la vida afectiva | 22 |
| Capítulo 2. Estrés Laboral | 25 |
| 2.1 Causas | 29 |
| 2.1.1 Estresores del ambiente físico | 32 |
| 2.1.2 Estresores relacionados con las demandas y contenidos del trabajo | 34 |
| 2.1.3 Estresores y estrés de rol | 34 |
| 2.1.4 Relaciones interpersonales y grupales como estresores laborales | 35 |
| 2.1.5. Estresores laborales relacionados con el desarrollo de la carrera | 35 |
| 2.1.6 Nuevas tecnologías y estrés laboral | 37 |
| 2.1.7 Estresores a nivel organizacional | 40 |
| 2.2 Efectos | 42 |
| 2.2.1 Psicológicos | 43 |
| 2.2.2 Físicos | 43 |
| 2.2.3 Comportamentales | 44 |

| | |
|---|----|
| Capítulo 3. Burnout o Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) | 46 |
| 3.1 Diferencia de conceptos | 46 |
| 3.2 Antecedentes | 48 |
| 3.3 Definición | 49 |
| 3.4 Factores desencadenantes | 56 |
| 3.4.1 Los diferentes estresores | 59 |
| 3.4.2 Características de la persona | 60 |
| 3.4.2.1 Formas de comportamiento | 60 |
| 3.4.2.2 Personalidad tipo A | 60 |
| 3.4.2.3 Personalidad tipo B | 61 |
| 3.4.3.4 Variables asociadas al Síndrome de Burnout | 62 |
| 3.5 Efectos | 62 |
| 3.6 El proceso del SQT o burnout | 66 |
| 3.6.1 Perspectiva psicosocial | 68 |
| 3.6.2 Perspectiva organizacional | 68 |
| 3.6.3 Perspectiva histórica | 69 |
| 3.6.4 Perspectiva pedagógica | 70 |
| 3.6.4.1 Modelo de Spaniol y Caputo | 71 |
| 3.6.4.2 Modelo de Maslach y Jackson | 71 |
| 3.6.4.3 Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter | 71 |
| 3.6.4.4 Modelo de Gold | 72 |
| 3.6.4.5 Modelo de Leiter y Maslach | 72 |
| 3.6.4.6 Modelo de Farber | 73 |
| 3.6.4.7 Modelo de Gil – Monte, Peiró y Valcárcel | 73 |
| 3.7 Diagnóstico y Evaluación | 74 |
| 3.8 Prevención | 75 |
| | |
| Capítulo 4. Implicaciones del burnout en la enseñanza | 79 |
| 4.1 Factores desencadenantes del SQT o burnout en los docentes | 80 |
| 4.1.1 Características de la docencia actual | 81 |
| 4.1.2 El rol del Maestro | 83 |

| | |
|--|-----|
| 4.1.3 Factores de riesgo a nivel organizacional | 84 |
| 4.1.4 Características personales | 85 |
| 4.1.4.1 Emociones y cognición | 87 |
| 4.1.5 Obstáculos y demandas del profesor | 88 |
| 4.2 Efectos del burnout en el docente | 90 |
| 4.2.1 Costes para las escuelas | 92 |
| 4.3 Prototipos del SQT | 93 |
| 4.4 Modelos explicativos del burnout en profesores | 95 |
| | |
| Método | 99 |
| | |
| Resultados | 105 |
| | |
| Discusión y Conclusiones | 117 |
| | |
| Referencias Bibliográficas | 125 |

RESUMEN

Este trabajo se realizó con el propósito de estudiar los efectos psicológicos, fisiológicos y emocionales del burnout en los docentes universitarios de la FESI, así como los procesos de afrontamiento a los cuales recurren. Los participantes fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico intencional. Para recopilar la información se aplicó una batería que constó de cuatro instrumentos. Los datos muestran que los docentes universitarios experimentan poco estrés laboral. Por otra parte, en cuanto a la categoría de efectos del burnout los docentes universitarios nunca han experimentado los efectos negativos del burnout. En la categoría de afrontamiento los docentes universitarios de manera ocasional ponen en práctica los diferentes modos de afrontamiento para superar el problema y evitar así los efectos negativos del burnout o estrés laboral.

Palabras Clave: estrés, estrés laboral, burnout, procesos de afrontamiento y docentes universitarios.

INTRODUCCIÓN

Uno de los fenómenos que durante los últimos cuarenta años ha llamado la atención de manera significativa dentro de la temática de la Psicología de la Salud y de la Salud Laboral es el estrés, lo que ha provocado una gran polémica sobre el uso y abuso del término. El estrés es un proceso que acompaña a cualquier ser viviente, principalmente al ser humano a través de su experiencia social (Barba, 1998).

La palabra estrés es usada de forma vaga y su significado depende de la persona o el grupo en el que se utilice, así que la tarea de encontrar una definición del término es difícil. En 1936, Selye (en Buendía, 1993) define éste como una respuesta fisiológica no específica de un organismo a los agentes provocadores que el denominó estresores y a las respuestas que se daban, dándose así un agotamiento físico y psicológico que causa severos daños al organismo. Por otra parte, Fontana (1995) señala que el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo. Si estas capacidades permiten que la persona controle tal exigencia y disfrute la estimulación implicada, entonces el estrés es bienvenido y provechoso. Si no lo permiten y la exigencia resulta debilitante, entonces el estrés es molesto y estéril. Esta definición es útil de tres maneras. Primero, deja claro no sólo que el estrés puede ser bueno o malo (o estar entre ambos), sino que, en virtud de que existe un rango muy amplio de cosas que pueden causar estrés (estresores). En segundo lugar, permite inferir que no son los acontecimientos los que determinan que estemos o no estresados, sino nuestras reacciones a ellos. Y en tercer lugar, la definición señala que el estrés es una exigencia a las capacidades de la persona. Es la naturaleza y el grado de estas capacidades lo que determina nuestra respuesta a dicha exigencia. Si nuestras capacidades son suficientemente buenas, respondemos bien; si no lo son, cedemos.

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer. Es decir depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él, o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas (Lazarus y Folkman, 1986).

La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación. Por tanto, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario: facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales (Sandi, Venero y Cordero, 2000).

Estas respuestas favorecen la percepción de la situación y sus demandas, procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilitan mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa. Dado que se activan gran cantidad de recursos (incluye aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual); supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos (Sandi, Venero y Cordero, 2000).

De acuerdo con Stora (1997, en Sandi, Venero y Cordero, 2000) el estrés es causado por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo. En principio, se trata de una respuesta normal del organismo ante las situaciones de peligro. En

respuesta a las situaciones de emboscada, el organismo se prepara para combatir o huir mediante la secreción de sustancias como la adrenalina, producida principalmente en unas glándulas llamadas "suprarrenales" o "adrenales" (llamadas así por estar ubicadas adyacentes al extremo superior de los riñones). La adrenalina se disemina por toda la sangre y es percibida por receptores especiales en distintos lugares del organismo, que responden para prepararse para la acción:

- ★ El corazón late más fuerte y rápido
- ★ Las pequeñas arterias que irrigan la piel y los órganos menos críticos (riñones, intestinos), se contraen para disminuir la pérdida de sangre en caso de heridas y para dar prioridad al cerebro y los órganos más críticos para la acción (corazón, pulmones, músculos).
- ★ La mente aumenta el estado de alerta
- ★ Los sentidos se agudizan

Por otra parte, Selye (1936) describió el síndrome de adaptación general en tres estados (en Buendía, 1993):

- ★ Alarma de reacción - cuando el cuerpo detecta el estímulo externo.
- ★ Adaptación - cuando el cuerpo toma contra medidas defensivas hacia el agresor.
- ★ Agotamiento - cuando al cuerpo comienzan a agotársele las defensas.

Sin embargo, estrés es un asunto complejo debido a que la interacción de una amplia gama de factores desde el hogar, el trabajo y la relación entre ambos dificulta separar la causa del efecto y, en la gran mayoría de los casos, hace que sea casi imposible señalar un evento o incidente que ocasione el problema del estrés. El estrés puede manifestarse desde un dolor de cabeza, insomnio, alteraciones estomacales hasta llegar a manifestar un comportamiento ofensivo o en todo caso retraído. Esta amplia variedad de síntomas y causas, y la relación compleja entre factores, es lo que hace que el estrés en el trabajo sea difícil de

manejar. Cada uno de sus resultados puede tener razones múltiples, de las cuales es posible que sólo unas cuantas se relacionen con problemas en el trabajo. Diferentes personas reaccionarán ante el mismo suceso de muchas maneras distintas con resultados diversos, algunos de los cuales pueden ser benéficos mientras que otros son sumamente dañinos. Sin embargo, el indicador más fuerte de que algo está mal es un cambio en el modo en que se comportan las personas. Esto puede ser un cambio en la apariencia personal, la conducta o los hábitos (Williams y Cooper, 2004).

El estrés daña a las personas y a sus organizaciones. Puede generalizarse a todo. Puede afectar a los individuos de todas profesiones y edades, sin importar sexo, nacionalidad, antecedentes educativos o rol (Williams y Cooper, 2004). Aunque no necesariamente tiene que ser destructivo, puede existir un nivel medio de estrés que puede ser positivo para el trabajador (eustrés), y así darle la energía o el impulso necesario para desempeñar su labor de una forma más eficiente; sin embargo, si este aumenta, se dará un estrés negativo (distrés), que se vuelve nocivo para el trabajador en el aspecto físico, psicológico y conductual (Buendía, 1993).

Se habla de estrés laboral cuando el trabajador presenta problemas psicológicos como irritabilidad, inhabilidad para concentrarse, dificultad para tomar decisiones o desórdenes del sueño (insomnio) y es incapaz de solucionar los problemas de ámbito laboral, como discusiones con compañeros de trabajo o superiores, o el no cumplimiento de las tareas laborales, porque estas sobrepasan sus capacidades. Otras fuentes de estrés pueden ser el desarrollo profesional, el status y el salario, el rol individual dentro de la organización, las relaciones interpersonales y la cultura organizacional (WHO European Ministerial Conference on Mental Health, 2005). En resumen, el estrés de trabajo se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (Sandi, Venero y Cordero, 2000).

Se estima que durante un año, el estrés relacionado con el trabajo afecta cuando menos a un tercio de la fuerza laboral. Esto representa para las organizaciones un costo de miles de millones de pesos al año, debido a la falta de productividad y explica más de la mitad de los días laborales perdidos a causa de ausencias por enfermedad. El estrés se ha vinculado con una amplia variedad de enfermedades y la European Foundation estima que el estilo de vida y las enfermedades relacionadas con éste explican cuando menos la mitad de todas las muertes prematuras (Williams y Cooper, 2004).

El modelo de Lazarus y Folkman (1986, en Barba, 1998) adaptado a las situaciones laborales, explica que se da un conflicto entre el ambiente de trabajo, las demandas y las capacidades del trabajador para responder a estas, así como la percepción que el empleado tiene de la situación dándose los mecanismos de afrontamiento, como serían prepararse para el estresor o buscar la solución tratando de cambiar el ambiente. De igual manera, es importante mencionar que la presencia y el impacto del estrés dependen de la valoración que las personas hacen de la situación estresante y de los propios recursos para hacerles frente.

El tipo de valoraciones más habituales puede depender de patrones de conducta y estilos de afrontamiento relativamente estables, de valores, creencias y actitudes que pueden afectar la atención selectiva, el procesamiento de la información y el juicio sobre los propios recursos, de la existencia o ausencia reales de recursos eficaces para controlar las situaciones estresantes y de la disponibilidad o falta de disponibilidad de apropiados apoyos sociales (Buceta, Bueno y Mas, 2001).

El estrés es una situación problemática general, Sin embargo. en el caso de los docentes se ha llegado a niveles considerablemente altos que han ocasionado una sobrecarga emocional denominada “burnout” o “síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT)”. El SQT se ha asociado a los males que presenta el profesor, constatándose tanto en observaciones clínicas como en investigaciones empíricas

que han intentado arrojar luz sobre este fenómeno tan extendido en nuestros días. En España, de entre los trabajos sobre el estrés y/o salud laboral del docente más representativos, se puede extraer que el profesorado percibe su malestar laboral a través de la falta de valoración social en su trabajo (apoyo social) y falta de medios, tiempo y recursos (apoyo material) para el desempeño de sus tareas; dureza del mismo (alumnos conflictivos, exceso de responsabilidad) e incertidumbre ante la Reforma de la Enseñanza, a lo que unen el reconocimiento de sus propias carencias sobre su formación profesional actual. Reconocen también que la relación con sus superiores tiene un carácter burocrático, muy ligada al control/sanción y poco vinculada al trabajo docente. Acusan el excesivo papeleo y su escasa participación en la resolución de sus problemas laborales o profesionales, así como las conflictivas relaciones con padres y compañeros (Esteve, 1987).

Considerando lo anterior, podemos afirmar que el estrés se ha convertido en una patología que acompaña a gran parte de la población trabajadora. El síndrome de Burnout, también llamado síndrome de estar quemado o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés laboral, como consecuencia del estrés laboral crónico.

Diversas investigaciones dirigidas en España arrojan como resultado que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades están relacionadas con el estrés laboral y aunque no se trata de una relación de causa-efecto, el estrés laboral es un factor importante que interacciona con otras variables biológicas, psicológicas y sociales, dando lugar a numerosas enfermedades físicas y mentales.

El estrés es una situación problemática general, con amplia incidencia en numerosas actividades laborales, pero que en el caso de la enseñanza tiene unas connotaciones evolutivas especialmente alarmantes. Se es consciente de que en unos pocos años la institución educativa se ha visto afectada por los numerosos

cambios político-sociales del país y estas transformaciones han afectado tanto al profesorado como a las condiciones en las que ejerce su docencia (Esteve, 1987).

El malestar docente se trata de un fenómeno internacional, Blasse (1982, en Senn, Wehbe y Gubiani, 2002) expresó que el entrecruzamiento de varios factores de carácter psicosocial, presentes en el contexto educativo, producen lo que este autor denomina un ciclo degenerativo de la eficacia docente; en estos casos se generan condiciones en donde los esfuerzos docentes son insuficientes para lograr los objetivos deseados. El no lograr estos propósitos se manifiesta en situaciones de estrés o tensión, provocando insatisfacción y una progresiva desmotivación en la actividad laboral. Parece como si el ejercicio de la docencia conllevara unos factores de riesgo laboral que no se llegarán a entender si únicamente se interpreta riesgo como peligro físico y salud como falta de enfermedad en lugar de ausencia de bienestar físico, psíquico y social. Lo que a últimas fechas se ha transformado en un síndrome denominado burnout, el cual se produce especialmente en organizaciones de servicios y afecta a profesionales con trato con clientes o usuarios. Por esta razón, los docentes son una de las poblaciones que más se ha visto afectada por este síndrome.

Uno de los primeros detonantes que comenzaron a señalar la importancia del estrés y burnout en la profesión docente fueron los datos que las diferentes administraciones de educación tenían sobre las bajas laborales de los profesores y su evolución a través de los años. Estos resultados señalaban un aumento anual de las bajas de tipo psiquiátrico que no se encontraban en otras profesiones y que tenían como consecuencias un incremento del absentismo laboral, un enorme gasto en sustituciones y un bajo rendimiento en el trabajo (García-Calleja, 1991, en Moriana y Herruzco, 2004).

Con base en lo planteado anteriormente, es importante realizar una investigación que permita evaluar las diversas variables implicadas en el proceso y síndrome de burnout. Puesto que actualmente, el docente universitario se ve

afectado por una combinación de factores físicos, psicológicos y sociales que generan una sobrecarga laboral y sobretodo emocional que desencadenan el SQT. Por ello, los objetivos de este trabajo son determinar las consecuencias o efectos psicológicos, fisiológicos y emocionales del burnout en docentes universitarios de las seis carreras impartidas en la FESI, así como los procesos de afrontamiento a los cuales recurren. Todo esto con el propósito de delimitar las líneas de intervención que favorezcan la prevención y/o disminución del SQT en los profesores. Cabe mencionarse que esta investigación es parte del proyecto PAPIIT “Dimensiones del estrés laboral y estilos de afrontamiento en personal docente de escenarios de educación” con clave IN300907, el cual pretende identificar aquellas situaciones que pueden ser estresantes, las manifestaciones del burnout y sus consecuencias, y las estrategias que emplean los docentes universitarios de la FESI para resolver situaciones catalogadas como estresantes.

En el primer capítulo se hace una revisión del concepto de estrés de forma general. En el segundo capítulo se analiza el estrés laboral y sus implicaciones en el desarrollo personal y profesional. En el tercer capítulo se describe el síndrome de burnout o SQT, sus causas y efectos en la salud tanto física, emocional y psicológica. En el cuarto capítulo se hace una revisión sobre qué produce el síndrome de burnout en los docentes, en especial a los docentes universitarios, y las consecuencias que esto tiene en su desarrollo personal y profesional, así como los costes para los alumnos.

CAPÍTULO 1. ESTRÉS

Rara vez nos detenemos a pensar cómo afecta nuestra vida el medio ambiente en el que se vive, estudia, trabaja y juega. Puesto que los escenarios que rodean y sustentan nuestra vida diaria ejercen una influencia en la manera de pensar, sentir y comportarse. Los ambientes físicos que enmarcan la vida diaria reflejan aspectos muy personales y significativos de nosotros mismos (Holahan, 1996).

Hasta hace algún tiempo, los psicólogos ignoraban las formas en que el ambiente físico configura la vida de las personas. Sin embargo, ahora existe un nuevo e interesante campo de estudio, la psicología ambiental, la cual se dedica al estudio de las complejas relaciones entre las personas y los ambientes físicos en los que se desarrollan. Los psicólogos ambientales creen que una forma importante de aprender acerca de la naturaleza de la conducta humana es estudiando la manera en que las personas se adaptan a los ambientes físicos y cómo los utilizan para satisfacer sus necesidades particulares; aunque es importante mencionar que no sólo los escenarios físicos afectan la conducta de las personas, los individuos también influyen sobre el ambiente (Holahan, 1996).

Uno de los procesos más relevantes de la interacción individuo – ambiente está constituido por aquel a través del cual el espacio físico se convierte en un espacio significativo para el individuo. El estudio del significado del ambiente implica analizar la representación interna de la organización espacial y de los elementos significativos en torno a los cuales dicha representación se organiza. En este sentido, el significado del ambiente es un aspecto del conocimiento ambiental. Dows y Stea (1977, en Corraliza, 1998) recuerdan la pertinencia de la distinción entre conocimiento locativo, referido al conocimiento sobre las dimensiones de localización (ubicación de un espacio o recurso del mismo, estimación de distancias, representación cartográfica, etc.) y conocimiento no locativo, que se refiere a lo que un ambiente es para un sujeto. Es decir, que el

significado del ambiente es el conjunto de contenidos que a un sujeto le posibilitan comprender <<qué es para él un lugar>>.

La construcción del significado ambiental se realiza en función de distintos tipos de variables. La experiencia emocional del lugar forma parte de un circuito en el que entran en juego las posibles esferas de acción de un sujeto en dicho lugar, y una caracterización diferenciada de las posibles dimensiones a través de las cuales el ambiente influye sobre el comportamiento (representación, emoción y acción) del sujeto. En segundo lugar, el ambiente puede ser considerado como un conjunto estructurado de señales (fuente de información) que el sujeto ordena, almacena y recupera en función de las exigencias que aparecen cuando pone en marcha sus planes e intenciones. Finalmente, el ambiente es considerado como un escenario donde el sujeto se desenvuelve, es una estructura para la acción (Corraliza, 1998).

Con base en lo anterior, Lazarus (1981, en Suárez, 1998) en su modelo sobre respuesta al estrés, señala la existencia de dos estrategias utilizadas por las personas cuando se enfrentan a situaciones estresantes. En primer lugar, la participación estaría determinada por la interpretación de las condiciones como situación de riesgo y/o peligro que realizan las personas. La percepción de las condiciones ambientales implicaría un proceso de evaluación de la calidad ambiental y su relación con el nivel de riesgo que conlleva para el individuo y el grupo encontrarse en tales situaciones. En este sentido, la participación sería una conducta que responde a criterios de intencionalidad y racionalidad, como intento de autoprotección. En segundo lugar, la función defensiva que explicaría las actuaciones proambientales implica, a su vez, la existencia de pautas de atribución específicas sobre el grado de control de la situación.

Así, la relación entre estrés y sociedad puede considerarse desde distintas perspectivas. La sociedad puede ser un medio por el que el individuo se adapta a la naturaleza, también puede ser una forma de configurar grupos y personas y es

producto de aquellos individuos y grupos que la crean, influyen en ella y luchan por cambiarla (Lazarus y Folkman, 1986).

Entornos distintos imponen demandas adaptativas, la conducta del individuo y la sociedad es, en cierto grado, una respuesta a las condiciones del entorno físico y, en especial, las demandas relacionadas con la supervivencia, con los imperativos sobre cómo y dónde vivir, la forma de desplazarse y el modo de utilizar los recursos para una vida y un funcionamiento correctos. Mechanic (1974, en Lazarus y Folkman, 1986) afirmó que las aptitudes del individuo para afrontar el entorno dependen de la eficacia de las soluciones que le proporciona su cultura y los recursos que emplea dependen de la idoneidad de las situaciones previas a las que haya sido expuesto.

La sociedad no solamente funciona porque todos los individuos tengan las mismas creencias y compromisos, sino porque pueden responder a las demandas sociales mientras manejan sus pensamientos y sentimientos. Asimismo las demandas de la sociedad pueden ser importantes en el modelado de los pensamientos, sentimientos y actos de un individuo y no tiene por qué ser necesariamente fuente de estrés. Los principales factores en la génesis del estrés son el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga. Con respecto al conflicto una demanda social puede causar estrés si su satisfacción viola algún valor fuertemente incorporado. También puede aparecer cuando, para satisfacer las demandas de un rol determinado, se resienten por fuerza los requerimientos de otro rol determinado, se resienten por fuerza los requerimientos de otro rol desempeñado simultáneamente. Por otra parte, la ambigüedad es estresante porque el individuo no sabe con claridad qué es lo que está esperando. Sin esa claridad es incapaz de planear de una forma efectiva su estrategia de acción y de presentar una conducta específica. Por último, las demandas sociales pueden resultar estresantes cuando sus requerimientos sobrecargan los recursos del individuo (Lazarus y Folkman, 1986).

1.1 Definición de estrés

El origen de la palabra parece haber llegado al idioma inglés del término francés “*destresse*”, que significa ser colocado bajo estrechez u opresión. Por tanto, en términos de sus orígenes, estrés tiene que ver con la constricción u opresión de algún tipo. Por un lado, el estrés representa aquellos desafíos que nos excitan y nos mantienen alertas, sin los cuales, para muchas personas la vida se volvería monótona y sin sentido. Por otro lado, el estrés representa aquellas condiciones bajo las cuales los individuos enfrentan exigencias que no pueden satisfacer de manera física o psicológica, y que provocan alguna alteración en uno u otro de estos niveles (Fontana, 1995).

El concepto y estudio del estrés ha sido tema del cual todos hablan o tratan de estudiar en los últimos 20 o 30 años, además de su relación con otros conceptos contemporáneos como la calidad de vida y el ambiente. Aunque, como Bensabat (1987, en Valadez, 2002) señala que el estrés no es un fenómeno nuevo, ha existido siempre y desde un principio ha estado ligado al proceso de vida y evolución del hombre. De hecho, puede decirse que debido al estrés, el hombre ha sobrevivido, ya que se ha visto obligado a adaptarse a un mundo que está cambiando constantemente. Dentro de la literatura científica moderna, la palabra estrés tiene al menos tres significados distintivos. El primero se refiere a cualquier evento o estímulo ambiental que ocasiona a la persona tensión. En este sentido, el estrés es algo externo. En el segundo, el estrés implica una respuesta subjetiva; es decir, el estrés es producto de un estado mental interno de tensión o ansiedad. Por último, el estrés implica la reacción física del cuerpo ante la demanda (Rice, 1999).

Actualmente, el concepto de estrés es muy frecuente en el vocabulario popular; se habla mucho de estrés en el trabajo, en las relaciones interpersonales, etc. Sin embargo, la definición que se tiene de estrés es a menudo vaga, y la palabra puede tener diferentes significados para diferentes personas. Los

psicólogos que han estudiado el estrés ambiental consideran que se debe empezar por establecer una definición precisa de lo que es el estrés. Se ha llegado a distinguir dos tipos de estrés: orgánico y psicológico. Seyle (1976, en Holahan, 1996) define el estrés orgánico como la respuesta no específica del cuerpo a la acción del ambiente. Denominando productores de estrés a los factores ambientales que causan estrés, como los productos tóxicos o las temperaturas extremas. Por otra parte, Lazarus (1979, en Holahan, 1996) pone énfasis en que el estrés implica un elemento psicológico esencial; el individuo evalúa el significado personal y la importancia del productor del estrés. Asimismo señala que el estrés psicológico ocurre cuando el individuo estima que una condición ambiental productora de estrés representa una amenaza o excede su capacidad para enfrentarla. La percepción de la situación de estrés por parte del individuo es esencial para su definición; una situación objetivamente neutra que es percibida como una amenaza causará un estrés psicológico. De esta manera, la evaluación cognoscitiva no es una percepción pasiva de los elementos de la situación amenazante, sino un proceso psicológico activo en el cual el individuo asimila y juzga los elementos de la situación confrontándolos con un patrón establecido de ideas y expectativas.

1.2 Causas del estrés

Fontana (1995) menciona que el estrés es natural e incluso deseable, y es algo que padecemos; es decir, que la palabra y las experiencias que representa no pueden verse ni como buenas ni como malas en sí mismas. Antes de juzgarlas debemos tener en cuenta el contexto en el que ocurren.

Gairing (1991) menciona que el estrés es producido por factores tanto externos como internos. Por lo que enlista los causantes externos del estrés y los causantes personales o internos. Causantes externos: Estrechez de vivienda, trabajo nocturno o cambio de turno, ruidos constantes, incapacidad física, enfermedades, penuria económica, muerte de un familiar o amigo e insatisfacción

en las necesidades fundamentales (comida, bebida y recogimiento). Causantes internos: Expectativas demasiado altas con respecto a sí mismo y a otros, Autovaloración escasa, complejos de inferioridad, sentimientos de culpabilidad y vergüenza, temores de pérdida, sentimiento de desesperanza, desorientación y dudas internas.

En general, las personas nos hallamos sometidas al estrés cuando el grado de exigencias que nos demanda el medio en el que nos encontramos sobrepasa a nuestra capacidad de control, lo que puede conducirnos a tener un funcionamiento anómalo, irregular y desorganizado. Por decirlo de un modo más sencillo, el estrés psicológico surge cuando nos encontramos ante circunstancias de exigencia que nos provocan ansiedad y que nos obligan por ello a reaccionar de un modo rápido y decidido para solucionar los problemas, consiguiendo aliviar así dicha ansiedad (Santiago, 2006).

Analizando lo expuesto anteriormente, podemos concluir que el estrés es una característica natural e inevitable en la vida. Inclusive, en algunas comunidades, los estresores pueden relacionarse principalmente con la supervivencia física, como la necesidad de alimento, abrigo, seguridad, etc. En otras culturas, como las del mundo occidental moderno, los estresores tienen que ver con el éxito social, la generación de niveles de vida cada vez más altos y con la satisfacción de expectativas de la persona misma y de los demás (Valadez, 2002).

Illescas (2004) considera que los actuales estilos de vida de la ciudadanía, aunados a los problemas económicos que se enfrentan en el seno familiar, la inseguridad y las presiones que se presentan a diario en escuelas y centros laborales, han sido el detonador del estrés. Lo anterior constituye el padecimiento del estrés como una parte inevitable de la existencia humana. Looker y Gregson (1997) señalan también que dentro de nuestro ambiente cualquier cosa puede ser una fuente de estrés, pero la causa última está dentro de nosotros, porque es el

resultado de cómo percibimos las situaciones y los acontecimientos que tienen lugar en el medio en que nos movemos. La percepción de dichas situaciones depende en gran medida de nuestras creencias y actitudes. Hay personas cuyas ideas les hacen pensar que determinadas situaciones son amenazadoras y peligrosas, cuando en realidad no es así. Como resultado, presentan un patrón de conducta de tipo A (personas que luchan por tener el control y mantenerlo) y generan un estrés innecesario para su propia persona del que podrían huir mediante el cambio de ideas y de hábitos.

Kirsta (1986, en Buceta, Bueno y Mas, 2001) indica que la vida se ha convertido en un proceso mucho más duro y menos natural, puesto que estamos en una época caracterizada por cambios cada vez más rápidos y profundos, lo que hace que las personas estén sujetas a una serie de presiones mayores, más insistentes y más ineludibles que en épocas anteriores. Uno de los principales desafíos consiste en establecer un equilibrio entre un exceso y una carencia de estrés.

Por consiguiente, el estrés se ha convertido en la respuesta general del organismo ante demandas internas o externas que en principio resultan amenazantes, consistiendo, básicamente, en una movilización de recursos fisiológicos y psicológicos para poder afrontar tales demandas. El estrés, por tanto, es una respuesta adaptativa que puede resultar beneficiosa para incrementar y mantener el rendimiento y la salud. Sin embargo, el estrés también aumenta la vulnerabilidad del organismo a desarrollar trastornos de la salud que pueden resultar mortales (Buceta, Bueno y Mas, 2001).

Elliot y Eisdorfer (1982 en Buendía y Mira, 1993) han distinguido cuatro categorías generales de eventos que se considerarían estresantes debido a que normalmente conducen a reacciones de estrés, es decir, que suelen llevar a una perturbación emocional, malestar psicológico o deterioro físico, en cuyo caso el estímulo o acontecimiento se dice que es un estresor:

- ★ Estresores agudos, limitados en el tiempo, como por ejemplo la visita al dentista.
- ★ Secuencias estresantes, tales como el divorcio, el duelo por la muerte de un ser querido o la pérdida del empleo.
- ★ Estresores intermitentes crónicos, como los exámenes o las reuniones de negocios.
- ★ Estresores crónicos continuos, tales como una enfermedad debilitante o la discordia conyugal prolongada.

Como puede observarse, son muchos los factores que van a determinar una vivencia distinta del estrés. La edad, el sexo, la raza, la ocupación laboral, el temperamento personal o factores educacionales y familiares van a establecer la base de una realidad diferente y una respuesta variable ante el estrés (Santiago, 2006). Sin embargo, el peligro y las derivaciones psicopatológicas no están en el hecho del estrés sino más bien en el nivel de entrenamiento y preparación del individuo para su digestión e incluso superación (Fernández, 2001). Las armas de que dispone cada persona para combatir esta situación son muy diferentes de unos a otros y se ponen en juego según la capacidad de la propia persona para defenderse de las agresiones. Esto conlleva a que un factor claramente estresante para una persona puede no serlo para otra y que existan individuos con una tendencia excesiva al estrés, a pesar incluso de no tener motivos destacados para ello (Santiago, 2006). Por tanto, no debemos considerar el estrés como una enfermedad localizable fisiológicamente sino como una derrota del sujeto total, ante la invasión de estímulos sobre un cerebro no entrenado e incapaz de metabolizar sus efectos a corto y largo plazo (Fernández, 2001). Considerando lo anterior podría decirse que el estrés únicamente es consecuencia de la sobreestimulación y la respuesta cerebral en estado cercano a la saturación.

1.3 Efectos

La vida del hombre actual está impregnada de excesivas exigencias y sobrecargas; exponerse permanentemente al estrés provoca que el individuo se enferme, puede empezar con tensiones, debilidad general, impaciencia, que pueden traer como consecuencia problemas más graves como úlceras, cardiopatías, depresiones e inclusive neurosis (Gairing, 1989, en Valadez, 2002).

El impacto del estrés sobre la salud de la población se evidencia de distintas maneras, las cuales pueden resumirse en tres grandes grupos: 1) Cuando los individuos optan por estilos de vida malsanos debido a cambios de horarios, privación de sueño, consumo defectuoso o exagerado de alimentos, aumento de carga física o sedentarismo, abuso del tabaco, café, alcohol y drogas. 2) Otro grupo de personas puede manifestar enfermedades corporales e inmunitarias causadas o agravadas por los estresores. 3) En el último grupo estarían incluidas las personas que padecen enfermedades mentales, los suicidas y los homicidas (Orlandini, 1999, en Valadez, 2002).

Al margen de los efectos que pueden inducir sobre la salud ciertos tipos de hábitos o comportamientos, tales como el ejercicio físico o los tipos de alimentación (dieta), lo cierto es que los principales efectos psicológicos en relación con la salud/enfermedad se establecen a través de los mecanismos del estrés. El estrés puede influir sobre la salud porque modifica el funcionamiento fisiológico general del organismo (por ejemplo, frecuencia cardíaca, presión sanguínea, respiración, tensión muscular, etc.), la actividad neuroendocrina y la competencia inmunológica. Indirectamente el estrés también puede alterar la salud al estimular comportamientos poco saludables como el fumar, el abuso de sustancias (alcohol, drogas), el insomnio, la bulimia o anorexia (Sandín, 1993). Asimismo, se considera la hipertensión arterial, la diabetes, el hipertiroidismo y la obesidad como enfermedades propias del estrés (Elizondo, 2006).

La exposición a un productor de estrés ambiental puede tener como consecuencia una sobrecarga en la capacidad del individuo que le impide procesar la información necesaria para realizar eficientemente una tarea o actividades sociales. Cohen (1980, en Holahan, 1996) argumenta que los productores de estrés ambiental impredecibles e incontrolables aumentan substancialmente las exigencias que se hacen a la capacidad de atención del individuo, debido a que son potencialmente amenazantes. Hay ocasiones que debido a sus efectos sufrimos un agotamiento excesivo que nos acarrea problemas físicos, psicológicos y emocionales, a este agotamiento se le da el nombre de burnout.

1.3.1 Respuestas psicocomportamentales

Los efectos de la vivenciación subjetiva del estrés se extienden a todas las funciones cerebrales y con ello se alteran en mayor o menor grado todas las variables de comportamiento en un intento también psicológico de regulación del equilibrio homeostático (Fernández, 2001).

Se realizan desde el primer momento intentos de comportamiento adaptativo con un objetivo inconsciente de evitación e incluso supresión de los estímulos amenazados o al menos reducción de actividades biológicas que, en forma sugestiva, pretenden realizar dicha evitación, como son la bulimia, la bebida, el sueño, el fumar, etc. Incluso en el individuo estresado se dan actividades que no son de lucha sino de inhibición, y que no se considera como un estado de ausencia sino más bien de claudicación de todo el organismo ante las dificultades de superación, pasando a un estado denominado antihomeostático, con elevación de estados emocionales displacenteros, como la hipertensión, la ansiedad, la dificultad de aprendizaje e incluso la depresión (Fernández, 2001).

Fontana (1995) hace una revisión sobre los efectos adversos del estrés y señala que los efectos conductuales generales ocasionados por el estrés excesivo son:

- ★ Aumento de los problemas del habla – Aumentan la tartamudez, el farfuleo y la vacilación existentes e incluso pueden aparecer en personas que antes no estaban afectadas.
- ★ Disminución de los intereses y el entusiasmo – Los objetivos y las metas vitales se olvidan. Se dejan de lado los pasatiempos. Es probable que la persona se deshaga de pertenencias estimadas.
- ★ Aumento del ausentismo – Por medio de enfermedades reales o imaginarias, o de excusas inventadas, los retardos o la falta al trabajo se vuelven un problema para la persona.
- ★ Aumento del consumo de drogas
- ★ Descenso de los niveles de energía – Los niveles de energía caen o pueden fluctuar de manera considerable de un día a otro sin ninguna razón aparente.
- ★ Alteración de los patrones de sueño – La persona tiene dificultades para dormir o para permanecer dormido por más de cuatro horas seguidas.

Por otra parte, Elizondo (2006) hace mención de que el estrés puede estar asociado con comportamientos violentos. Esto se debe a que cuando un individuo está en una fase de fatiga por el estrés; es decir, cuando las defensas homeostáticas del fenómeno fisiológico del estrés se fatigan, entonces la persona pierde esas defensas y el auto control del individuo disminuye. Por tanto, en esos momentos la posibilidad de que este individuo sea violento, agresivo o impulsivo, son mayores como consecuencia del estrés debido a la fatiga de los mecanismos de reacción.

1.3.2 Respuestas psicofisiológicas

Cada una de las reacciones corporales ante las exigencias del medio es útil en sí misma. Éstas adaptan al cuerpo para que responda a los desafíos que enfrenta. Sin embargo, el problema es que esas reacciones pueden dañar al organismo si se les permite continuar durante mucho tiempo (Fontana, 1995). Al estar muy activado el hipotálamo y la pituitaria, sube la concentración de adrenalina y noradrenalina, baja la concentración de insulina, progesterona y testosterona, sube el colesterol y el ácido úrico. Al ir acompañado de un estado emocional displacentero y desagradable, queda lesionado el sistema inmunitario con un efecto inhibitor y pone difícil la regulación de la homeostasis (Fernández, 2001).

A su vez, Beech, Burns y Sheffield (1994, en Fernández, 2001) resumen los efectos fisiológicos del estrés en tres niveles:

- ★ A nivel cardiovascular se da una aceleración del corazón, un aumento de la presión de la sangre, aumento de la frecuencia en los latidos e incluso afectación de la coronaria.
- ★ A nivel digestivo se da una nueva sensación en las zonas del estómago y la garganta, por la elevación de la acidez en el estómago, náuseas, pérdida del apetito, reducción del flujo de la saliva, aparición de úlceras y cambios en la peristáltica con producción de diarrea o estreñimiento.
- ★ A nivel muscular aumenta la tensión, los dolores de cabeza, se da tirantez en la cavidad pectoral, espasmos en el esófago y el colon, dolores de espalda y cuello e incluso tensión muscular alrededor del estómago.

Por otra parte, Peterson (1999) señala que el estrés puede llegar a activar dos caminos fisiológicos distintos en el organismo. El primero, hipotálamo – sistema nervioso autónomo – médula adrenal, resulta en la secreción de adrenalina y noradrenalina. La adrenalina es una respuesta hormonal importante

en la reacción de alarma. Ante una señal de estrés, los mensajes son enviados a través del sistema nervioso simpático con el propósito de incrementar el nivel de energía de manera que el organismo pueda lidiar con las demandas impuestas. El segundo, es activado cuando el estrés se mantiene en el hipotálamo – pituitaria – eje adrenocortical y mantiene al cuerpo en equilibrio, ya que la glándula pituitaria regula la actividad adrenocortical.

1.3.3 Problematización de la vida afectiva

La idea de las emociones inhibidas como un elemento distintivo de los trastornos psicósomáticos se remonta por lo menos al final de la Edad Media. Incluso muy al principio del siglo XX la investigación empírica y experimental consideró que la inhibición de la expresividad emocional abierta era un factor importante en la etiología y la duración de los trastornos psicósomáticos. Desde 1935, Jones ya había demostrado que la supresión de la conducta expresiva coincidía con la activación fisiológica, lo que condujo hacia la concepción de la internalización y la externalización, dos estilos conductuales de afrontamiento para lidiar la tensión física, ya sea de modo conductual; es decir, la acción se dirige hacia fuera, o de forma fisiológica; es decir, hacia el interior de la persona (Domínguez y Olvera, 2002).

Basándose en lo anterior, Traue, Gottwald, Henderson y Bakal (1985, en Domínguez y Olvera, 2002) propusieron un modelo respecto a la vía por la cual la inhibición encaja dentro del concepto de estrés. Postularon que los trastornos y la conducta enferma son procesos diferentes aunque relacionados, ya que distintos mecanismos pueden contribuir de modo independiente o dependiente a diversos aspectos de un trastorno específico y a sus consecuencias conductuales. No obstante, el factor común en dichas situaciones es que el individuo debe hacer frente a cada tipo de estrés. El modelo citado propone que el estrés emocional es procesado mediante una dimensión inhibición – implosión, gracias a los factores de la conformación (lo innato, la personalidad y la socialización). La inhibición

genética define tempranamente la inclinación que puede incluso observarse en los bebés a responder más o menos emotivamente de una manera distintiva.

La inhibición represiva constituye un tipo de procesamiento emocional con una experiencia subjetiva atenuada de activación emocional. En esta modalidad, las respuestas emocionales se pueden basar sólo en la interpretación cognitiva de la situación; la persona es incapaz de percibir su propia activación y experimenta una insuficiente respuesta a la información, lo cual disminuye la necesidad de expresar las emociones o de afrontar algún estresor emocional (Domínguez y Olvera, 2002).

En la inhibición supresora, si los individuos que muestran grandes respuestas ante sucesos estresantes se encuentran bajo condiciones de socialización, de castigo y de reforzamiento negativo, el proceso inicia una historia de aprendizaje que conduce a la disminución de la expresividad espontánea e incrementa la activación corporal (Domínguez y Olvera, 2002) .

En la inhibición engañosa, si una persona permanece impasible o manifiesta una falsa respuesta emocional, necesita energía psicológica, por lo que se reduce su capacidad para el afrontamiento y agrega estrés adicional (Domínguez y Olvera, 2002).

Sin embargo, bajo ciertas circunstancias la inhibición puede ser benéfica para la persona y para su relación con el ambiente social. La inhibición se vuelve dañina, en primer lugar, cuando se relaciona con la hiperactivación endocrinológica y fisiológica o con la disfunción inmunológica; en segundo lugar, cuando permanece por mucho tiempo la mala regulación interna de las emociones del individuo desde una base cognitiva y conductual; y en tercer lugar, si la inhibición altera las relaciones sociales del sujeto, incapacitándolo para la toma de decisiones o para una interacción social gratificante .

Por consiguiente, al no existir una integración cerebral significativa en el sujeto estresado, la vida afectiva continúa degenerada, pasiva, deforme y con una notoria discapacidad adaptativa. Todo ello presupone rotura interior que muchas veces deriva en psicomatosis de indefensión, una de ellas es la alexitimia. La cual se trata de una regresión psicósomática que altera la vida emocional en las líneas de expresión verbal y que se hace notoria al tratar de leer y verbalizar las propias emociones. Pensamiento, imaginación, sentimiento, vivenciación, expresión, aparecen deslavazados y desintegrados, convirtiendo su comportamiento en una forma, que Valdés (1989, en Fernández, 2001) llama analfabetismo emocional, haciéndolos incapaces de vivir el mínimo hedonismo y la vida emotiva individual de una forma incontrolada.

En conclusión, en el mundo globalizado actual hay una serie de estímulos enloquecedores que producen desajustes adaptativos con los que debe lidiar cotidianamente nuestro organismo. Sin embargo, es importante tomar en cuenta las múltiples variables de una situación y no dejarnos llevar por nuestros impulsos o por la primer emoción, sino reconocer cuál es la emoción que estamos sintiendo pues esto nos permite un mayor autoconocimiento y también nos permite saber canalizar y expresar esas emociones de manera adecuada. Por consiguiente, aunque muchos estresores son incontrolables, indudablemente podemos ejercer cierto control general sobre el ritmo de los cambios de nuestra vida y sobre las valoraciones cognitivas que hacemos de la adversidad, la incertidumbre y el fracaso.

CAPÍTULO 2. ESTRÉS LABORAL

Aunque existen muchos otros contextos sociales en los que se experimenta estrés, sobre todo se ha prestado atención al conflicto y a la ambigüedad dentro del trabajo. El interés actual por los efectos del estrés en los contextos laborales responde a varias razones, especialmente a los enormes costes económicos derivados tanto para los individuos como para las organizaciones. Cuando algún empleado presenta cualquier problema físico o psíquico atribuido al estrés es muy probable que requiera cuidado sanitario. Por otro lado, las organizaciones soportan un “costo de enfermedad”, pues los trabajadores con estrés posiblemente son menos productivos, tienen más accidentes, faltan más al trabajo, llegan tarde y con frecuencia tienden a abandonar la organización y tienen que ser reemplazados. En los últimos años se ha extendido entre la dirección de las empresas, la creencia de que los empleados son el capital más importante, y que por este motivo deben ser apoyados y capacitados si se quiere que la empresa alcance el funcionamiento óptimo, derivándose de aquí la preocupación por el bienestar de los recursos humanos de las organizaciones (García, 1993).

Una de las características de los últimos años es el auge de las organizaciones y el aumento de la complejidad de los contextos laborales: vivimos en una sociedad organizada y se ha incrementado la especialización del trabajo de forma que cada vez existe más interdependencia entre las tareas y éstas son más complicadas. Las organizaciones han favorecido que la gente prospere, pero también que se frustre y enferme debido a las situaciones de trabajo; además, los continuos avatares económicos y sociales están provocando que ciertos aspectos novedosos relacionados con la actividad laboral sean considerados como estresantes de modo que, cada vez más, los problemas físicos y psicológicos que padecen los trabajadores son atribuidos al estrés laboral (García, 1993).

El trabajo suele ser una parte esencial de la vida: constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporciona una sensación de logro e integración. Sin embargo, aunque muchas personas obtienen satisfacción de sus empleos, incluso la profesión más grata resulta en ocasiones estresante. Factores como un sueldo reducido, un ritmo desenfrenado de trabajo, un empleo tedioso o tenso y unas condiciones laborales ingratas pueden desembocar en estrés (Hill y Ostrov, 2000). Un estudio realizado en Canadá por Laver (1999, en Padilla, Peña y Arriaga, 2006) sobre estrés en el trabajo señala que 35% de los empleados se siente estresado en su trabajo, y que aquellos que trabajan en el gobierno, la educación y la salud son los que tienen las condiciones más estresantes. El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (2003, en Padilla, Peña y Arriaga, 2006) definen el estrés en el trabajo como las respuestas dañinas físicas y emocionales que ocurren cuando los requerimientos del trabajo no se igualan a las capacidades, recursos o necesidades de los trabajadores.

Lee y Ashforth (1996, en Rice, 1999) definen al estrés laboral basándose en las características del trabajo que colocan bajo amenaza al empleado. Tal amenaza puede estar en función de las demandas excesivas del trabajo, recursos insuficientes para cubrir las necesidades de los trabajadores, o la posibilidad de pérdida. Cuando el trabajo requiere demasiado esfuerzo en poco tiempo, la sobrecarga laboral existe. El déficit en los recursos concierne cosas que los empleados esperan de sus trabajos como un salario adecuado, satisfacción laboral y promoción u oportunidades de crecimiento profesional. La amenaza de pérdida incluye el cambio de lugar a un puesto no deseado o el recorte de personal.

El trabajo, no es un hecho aislado dentro de la vida de una persona, debe ser considerado junto con las connotaciones psicosociológicas a la hora de valorar el impacto que ocasiona en el trabajador, como factor morbígeno (De Pablo, 2004). Las presiones competitivas de la era global llevan a las organizaciones a exigir a sus directivos y empleados lograr más con menos, pero esto puede ser

contraproducente. Especialistas en recursos humanos, organizaciones dedicadas a la investigación del estrés en las entidades empresariales y psicólogos afirman que los empleados y directivos aluden a una menor productividad y mayor ausencia laboral, por consiguiente, las compañías pueden experimentar menor rentabilidad y más costos derivados de este mal (Baños, 2006).

Según los estudios realizados por los antropólogos y sociólogos culturales, sobre el comportamiento del hombre, se ha llegado a la conclusión que el hombre nunca se relaciona directamente con las cosas, con la realidad, sino que la aprehensión de ésta se encuentra, siempre influenciada por la cultura en la que la persona está inmersa y a la vez ha contribuido a la estructuración de la propia personalidad. Por ello, la relación hombre – trabajo, y las consecuencias que de ello se deriva, está condicionada por infinidad de factores, inherentes tanto al trabajo como al trabajador (De Pablo, 2004).

En Estados Unidos se ha comprobado que los trastornos psicológicos en el lugar del trabajo ocupan uno de los diez primeros lugares en enfermedades y lesiones (Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral, 1998, en Muchinsky, 2002). El reconocimiento del riesgo psicosocial del trabajo ha impulsado los estudios sobre el estrés a nivel físico, psicológico y conductual. Pelletier (1977, en Muchinsky, 2002) expone que el estrés y los factores psicológicos desempeñan un papel mucho más importante en los trastornos crónicos que en las enfermedades graves e infecciones. Como consecuencia, los empleados y las organizaciones son cada vez más conscientes de los efectos negativos del estrés relacionado con el trabajo. En 1991 una compañía aseguradora realizó una encuesta, la cual mostró que alrededor del 46% de los trabajadores estadounidenses pensaban que sus trabajos eran algo o muy estresantes, mientras que alrededor del 27% afirmaban que sus trabajos eran la mayor fuente de estrés en su vida diaria. Prácticamente el 72% de los encuestados experimentaba frecuentes problemas físicos y mentales relacionados con el estrés (Muchinsky, 2002).

En México no se tienen cifras exactas de cuántas personas padecen estrés en el ambiente laboral ni qué enfermedades desencadena. Guadalupe Aguilar Madrid, especialista de la Unidad de investigación de Salud en el Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), explica que hasta el momento el estrés no está catalogado como una enfermedad, pero sí es precursor de diversos padecimientos, como los denominados crónico-degenerativos (obesidad, hipertensión, diabetes, entre otros). “El estrés no mata, pero enferma”, apunta la especialista del IMSS. Además, asegura, al no tener el número exacto de trabajadores en nuestro país impide tener un diagnóstico real (Gutiérrez, 2007).

Otro problema en México es que se desconocen estadísticas sobre el impacto económico en las empresas; sin embargo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima que la depresión asociada al estrés en los centros laborales representa el 3.5% del PIB mundial y propicia la pérdida de 200 millones de días de trabajo al año. Actualmente, el estrés se asocia junto con la creciente competencia global y las presiones sobre los directivos y empleados a quienes se les exige más con menos, y a la coerción que emite la misma demanda de plazas que día a día se da en condiciones más precarias (Baños, 2006).

Baños (2006), directora del Área de Capital Humano de Mercer Human Resource Consulting, advierte que al ser México una nación en desarrollo y con fuerza de trabajo barata, es un país susceptible a mayores presiones y exigencias y no se escapa del estrés. De hecho, los empresarios mexicanos resaltan entre los que sufren mayor estrés a nivel mundial. A su vez expone que a nivel gerencial este mal trae implicaciones profundas en la empresa, pues el liderazgo determina el 70% del clima organizacional y a su vez el 30% de los resultados del negocio. En México, detalla que variables como la falta de planeación, el trabajo improvisado, errores constantes y poco entendimiento del personal de lo que debe hacer y los tiempos en los que debe entregar, como los típicos "bomberazos", provocan el estrés entre el personal.

Recientemente, la firma Grant Thornton realizó una encuesta entre 6 mil 300 empresarios de 24 países, en la cual evidencia que el 42% de los propietarios de negocios en México opinaron que su empresa se ve afectada por sus niveles de estrés y que el 38% de éstos reportaron que sufrieron mayor estrés respecto del año anterior. Los directivos en México son de los más estresados a nivel mundial, debido al impacto en el entorno económico, seguido de la preocupación de un menor flujo de efectivo y bajos márgenes en las utilidades. Asimismo se encontró que entre las principales causas del estrés destacan mayor competencia, el entorno económico, la falta de efectivo y bajos márgenes de ganancia, regulación y burocracia, presión para adaptarse a las innovaciones tecnológicas, Internet y falta de tiempo para amigos y familia. En el caso particular de México, esta firma señala que los dueños de empresas o negocios mexicanos están más propensos a buscar ayuda médica y cerca del 40% consideran que este mal se debe a problemas relacionados con la administración de la empresa (Baños, 2006).

Lo que se concluye de lo anterior, es lo importante que debe ser para las empresas el tomar, de ahora en adelante, en consideración las emociones que privan en sus trabajadores y asimismo generar una mayor satisfacción en sus trabajadores, puesto que un trabajador satisfecho es más productivo y tiene una mejor actitud (Sinclair y Lavis, 2006).

2.1 Causas

Como se ha analizado, la vivencia del estrés surge por la presencia de un desajuste entre las demandas planteadas por el ambiente y los recursos de los que dispone el sujeto para enfrentarse a ellas. Si bien es cierto que cualquier evento o situación del entorno puede ser potencialmente un estresor, no cabe duda de que en el contexto laboral existen una serie de situaciones que, por sus características, pueden ser consideradas fuentes potenciales de estrés para todos los trabajadores (Ardid y Zarco, 1999).

Así pues, los estresores juegan un papel relevante en el desarrollo de las experiencias de estrés y en sus consecuencias. Guglielmi y Tatrow (1998, en Padilla, Peña y Arriaga, 2006) revisaron los modelos teóricos sobre el estrés ocupacional que se han utilizado en las últimas dos décadas para responder la pregunta sobre cómo y bajo qué circunstancias el estrés en el trabajo produce daño (definido éste como una disfunción psicológica o fisiológica). Los modelos revisados concuerdan en que la relación entre estrés y daño es mediada, moderada o modificada por variables individuales. Sin embargo, en la literatura clínica se utiliza el modelo transaccional del estrés, en el cual la respuesta de estrés es vista como el resultado de la interacción del individuo con su ambiente de trabajo donde se encuentran los estresores; se incluyen las características de personalidad (como el patrón de conducta tipo A o neuroticismo); recursos para enfrentar el estrés, percepción y expectativas, sexo, factores genéticos y otros; por último, el daño que puede ser medido en términos de una disfunción fisiológica (cambios cardiovasculares, supresión inmunológica, síntomas y enfermedades relacionadas con el estrés), una disfunción psicológica (depresión, ansiedad) o una disfunción conductual (fumar, beber, ausentismo, hábitos inadecuados de comer, etc).

Nightswonger (1999, en Padilla, Peña y Arriaga, 2006) señala cuatro factores del trabajo que impactan en el sistema cardiovascular de los trabajadores y que pueden contribuir a provocar problemas de hipertensión: el primero es un trabajo de vigilancia constante en condiciones de amenaza o evitación; el segundo es el esfuerzo en el trabajo, el cual se ve como muy demandante y sobre el cual se tiene escaso control; el tercero es el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa recibida, y el cuarto es el soporte social negativo por parte de los compañeros y jefes.

Asimismo Levi (1984, en Peterson, 1999) argumenta que existen cuatro factores críticos para el análisis del estrés laboral: sobrecarga cualitativa,

sobrecarga cuantitativa, falta de control y falta de apoyo social. Sin embargo, Cooper y Marshall (1986, en Peterson, 1999) ampliaron la lista e incluyeron los factores intrínsecos al trabajo, como las condiciones físicas incluyendo el peligro, ambigüedad en el establecimiento de roles y conflicto, y desarrollo profesional. Adicionalmente las relaciones laborales y la estructura organizacional son causas importantes de estrés en el trabajo.

Considerando lo anterior, Martínez (2004) resume lo expuesto y señala que los factores del estrés laboral pueden agruparse en seis fuentes típicas: 1) Las condiciones físicas del trabajo, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad y el ruido. 2) Características temporales del trabajo, como su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo por turnos o el trabajo nocturno. 3) Las derivadas de la demanda o carga de trabajo y de su distribución en el tiempo, incluyendo la rutina, repetición o aburrimiento. 4) El nivel ocupacional, que abarca factores variados tales como la naturaleza de las tareas a realizar, los roles que se desempeñan en el trabajo y su ajuste a las capacidades del trabajador. 5) Las relaciones sociales en el trabajo y el ajuste de la persona a su ambiente laboral. 6) La estructura de la organización y su clima laboral.

Aunque son varios los factores que producen estrés laboral, clasificados en categorías generales, podrían resumirse en la sobrecarga de trabajo, la función que desempeña el empleado y el horario laboral. Algunos de esos factores son ambientales: la política interna de la empresa, la relación con los compañeros, el entorno laboral y los desplazamientos desde y hasta el lugar de trabajo. Sin embargo, la sobrecarga de trabajo es la principal fuente de estrés, los investigadores han descubierto que el grado de control que una persona ejerce sobre el mismo es esencial. En un estudio dirigido en 1989 por los investigadores británicos Sauter, Hurrell y Cooper (en Hill y Ostrov, 2000) se constató que el control o la libertad de gestión que un individuo tiene sobre su volumen de trabajo es un factor decisivo a la hora de determinar las consecuencias que las exigencias laborales tienen sobre la salud. Otra de sus conclusiones fue que los signos

físicos, conductuales y psicológicos del estrés se manifiestan en los trabajadores sobrecargados de trabajo y que ejercen un mínimo o nulo control sobre el mismo.

Asimismo, Fontana (1995) señala que las causas generales del estrés son cinco:

- ★ Problemas organizativos
- ★ Respaldo insuficiente
- ★ Horas extras
- ★ Prospectos de posición, salario y promoción escasos
- ★ Incertidumbre e inseguridad

También existen algunas causas específicas tales como (Fontana, 1995):

- ★ Especificaciones confusas con respecto a las funciones desempeñadas.
- ★ Conflicto de funciones.
- ★ Expectativas personales elevadas e irrealizables.
- ★ Incapacidad para influir en la toma de decisiones.
- ★ Desacuerdos frecuentes con los superiores.
- ★ Aislamiento
- ★ Trabajo excesivo y presiones de tiempo.
- ★ Comunicación deficiente.
- ★ Liderazgo inadecuado.
- ★ Conflictos con los colegas.
- ★ Incapacidad para terminar una tarea.

2.1.1 Estresores del ambiente físico

Todos los estresores son ambientales, en el sentido de que son parte del medio ambiente. Sin embargo, existen muchos aspectos del ambiente o muchas formas de clasificar los estímulos ambientales. Algunos aspectos del ambiente son

físicos, son antropológicos y otros más son sociológicos. El estrés es la respuesta psicológica a estos diversos estímulos ambientales. Si tuviéramos que categorizar la mayoría de los estresores, diríamos que la mayoría son parte del ambiente psicológico o sociológico. No obstante una categoría de estresores no encaja muy bien en esta descripción: los estresores del ambiente físico. En este ambiente a las que es necesario que se adapte la persona. Aquí nos referimos a los estresores ambientales, entendiendo por ambiental las condiciones físicas del medio ambiente. Los extremos en la temperatura, pueden ser un ejemplo de un estresor del medio ambiente físico, demasiada o poca luz puede ser otro ejemplo. En pocas palabras, los estresores ambientales son, en este sentido, aspectos físicos del ambiente, percibidos normalmente por uno o más de los cinco sentidos. Los estresores del medio ambiente físico son lo que Poulton (en Goleman, 1998) designa como estresores de los obreros, puesto que se concentran en las ocupaciones de los trabajadores más de ninguna otra.

Durante los últimos años, los estresores ambientales físicos han recibido una atención especial debido a que se ha encontrado que son una fuente de estrés en el trabajo. Peiró (2005) señala que algunos de los factores ambientales más significativos en la producción de estrés laboral son: ruido, iluminación, temperatura, higiene, toxicidad, condiciones climatológicas y disponibilidad, y disposición del espacio físico adecuado para llevar a cabo el trabajo. De Pablo (2004) señala que este tipo de estresores se presentan debido a las exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables, ya que el estrés por sobrestimulación genera tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, ansiedad, confusión, etc.

Goleman (1998) añade los siguientes factores como fuentes potenciales de estrés en los trabajadores: excesivo nivel de vibraciones, presencia de contaminantes químicos en la atmósfera, altas o bajas temperaturas, trabajos de alto riesgo, trabajos en instalaciones eléctricas, atmósferas mal ventiladas, trabajos en máquinas de alto riesgo (balancines, cizallas, prensas, etc.). También

argumenta que estos estresores ambientales exigen al trabajador una doble adaptación tanto física como psicológica, lo que hace más difícil y agotadora la labor del trabajador.

El Departamento de Investigación Laboral anexo algunas condiciones que pueden ser estresantes para los trabajadores como el hacinamiento, el mal diseño del mobiliario, la falta de mantenimiento de las instalaciones, equipo peligroso o riesgoso e incluso en el caso de las mujeres que trabajan y son madres, la falta de una guardería o algún espacio que les facilite el cuidado de sus hijos (Wainwright y Calnan,2002).

2.1.2 Estresores relacionados con las demandas y contenidos del trabajo

Peiró (2005) menciona que además del ambiente físico en el que se desarrolla el trabajo existen otras características del mismo que pueden ser estresantes para los trabajadores, como el trabajo por turnos o nocturno, la sobrecarga de trabajo y la exposición a riesgos y peligros. Así como también la oportunidad para el control, la oportunidad para el uso de las habilidades, variedad de las tareas, feedback de la propia tarea, identidad de la tarea y la complejidad del trabajo.

2.1.3 Estresores y estrés de rol

Una de las experiencias más frecuentes de estrés ocupacional, especialmente entre trabajadores de cuello blanco, profesionales y directivos, es la que se origina por el desempeño de roles en la organización. Estos estresores se agrupan principalmente en conflicto de roles y ambigüedad de roles. El conflicto de roles surge cuando dos o más personas dan órdenes contradictorias. Dichos conflictos de roles provocan la disminución de la motivación en el trabajo, de aporte de sugerencias laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del absentismo. Por otra parte, la ambigüedad de roles hace referencia a

la carencia de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Por tanto, la persona sufre de estrés, depresión y deseos de abandonar el trabajo cuando esta situación se mantienen en el tiempo en forma crónica (De Pablo, 2004).

2.1.4 Relaciones interpersonales y grupales como estresores laborales

Las relaciones interpersonales y grupales son habitualmente valoradas positivamente. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Teniendo esto en cuenta, cabe esperar que los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. Sin embargo, en ocasiones pueden convertirse en uno de los estresores más severos e importantes. Estos son algunos de los aspectos sociales más habituales que llegan a ser fuente de estrés (De Pablo, 2004) :

- ★ Relaciones con los superiores.
- ★ Relaciones con los compañeros.
- ★ Relaciones con los subordinados.
- ★ Relaciones con usuarios y clientes.
- ★ Falta de cohesión
- ★ Presiones de grupo
- ★ Clima grupal
- ★ Conflicto grupal

2.1.5 Estresores laborales relacionados con el desarrollo de la carrera

Debido a que diferentes puestos de trabajo presentan asociados determinados tipos y niveles de responsabilidad, recompensas y oportunidades, las personas aspirarán a alcanzar ciertas posiciones y progresarán en su carrera en la medida en que el entorno laboral les ofrezca la oportunidad para ello. La

carrera laboral o profesional de un individuo puede convertirse en una fuente de preocupación en múltiples aspectos (Peiró, 2005).

Podemos distinguir varias etapas en la carrera profesional de una persona: comienzo (hasta los 24 años), desarrollo (desde los 25 a los 44 años), mantenimiento (desde los 45 hasta la jubilación, generalmente entre los 60 y los 65 años) y final (después de la jubilación), cada una de ellas con estresores diferentes. Los primeros años de trabajo son para muchas personas un período de frustración, ansiedad y desilusión. Los estresores potenciales que influyen en esta etapa son las expectativas irreales o falsas, la ambigüedad e incertidumbre en el trabajo, el establecimiento de la propia identidad dentro de la organización, el aprendizaje del trato con los supervisores y compañeros, y la comprensión de las normas y reglas organizacionales (García, 1993).

En la segunda etapa se intenta equilibrar los compromisos profesionales con la vida privada. La tercera etapa se caracteriza por un convencimiento personal de que se está escapando el tiempo y que algunos de los objetivos marcados inicialmente nunca se podrán alcanzar; también se produce un descenso en la movilidad laboral y cambios en los modelos familiares. La percepción de la jubilación cercana puede significar observarse viejo, inútil y dependiente. También en esta etapa son importantes estresores laborales afrontar el manejo de nueva tecnología, la falta de posibilidades de promoción, constatar que las habilidades propias son inadecuadas a las circunstancias actuales, la readaptación laboral y la discriminación; otras fuentes de estrés provienen de la esfera privada, por ejemplo, los cambios en las relaciones familiares y maritales, en la salud propia y del cónyuge, y en la seguridad económica familiar (García, 1993).

Por último, McGoldrick y Cooper (1985, en García, 1993) revisaron los estudios sobre el efecto de la jubilación en la salud física y psíquica de los individuos. Los datos muestran que la jubilación no tiene efectos negativos sobre

la salud; más bien indican que una salud delicada y la situación económica poco favorable son las principales fuentes de estrés durante el período de jubilación.

Además de las cuatro etapas señaladas, a lo largo de la carrera profesional se producen diversas transiciones que pueden resultar de un cambio de puesto de trabajo o profesión, o de un cambio en la orientación dentro de un mismo trabajo. Estas transiciones suponen un alto costo para los individuos y sus familias y, consecuentemente, también para las organizaciones (García, 1993).

2.1.6 Nuevas tecnologías y estrés laboral

El desarrollo de las Nuevas Tecnologías de la Información (New Information Technologies-NIT) está generando un escenario caracterizado por la integración de los sistemas informáticos y las redes de comunicación con la formación de un sistema global que comunica ordenadores y otros periféricos mediante redes de comunicación. La telemática es la integración de ordenadores y sistemas de telecomunicación que ofrece una gran variedad de servicios, técnicas, aplicaciones o servicios específicos (ej. teletexto, telefáx, sistema de telefonía móvil, videoconferencia, correo electrónico, etc.). En el ámbito laboral, cobra importancia la utilización de aplicaciones y servicios tecnológicos para prestar apoyo a determinadas actividades empresariales (ej. reuniones de grupos de trabajo, intercambio de datos administrativos, coordinación) (Prieto, Zornoza y Peiró, 1997, en Salanova y Cifre, 1999).

Estamos asistiendo en la actualidad a la introducción de nuevas tecnologías en la mayoría de los sectores productivos, tanto en el sector servicios como en producción, así como en prácticamente la totalidad de las áreas funcionales de las organizaciones (producción, ventas y comercialización, gerencia, etc.). Las aplicaciones más ilustrativas de la telemática se dan en los dos ámbitos que tradicionalmente se diferencian en las organizaciones (Prieto, Zornoza y Peiró, 1997, en Salanova y Cifre, 1999), esto es, el trabajo de producción y el trabajo de oficina. El trabajo de producción (producción asistida por ordenador) se centra en

tecnologías tales como los sistemas de control numérico, robots, la gestión de pedidos y stocks, los sistemas de almacenamiento y control de producción asistidos, las medidas y comprobaciones asistidas, las guías automáticas de vehículos, la fabricación asistida, y el diseño asistido. Por su parte, en el trabajo de oficina (administración asistida por ordenador) encontramos sistemas tecnológicos como el tratamiento de textos, datos, imágenes y voz, el archivo y recuperación de documentos, el correo electrónico, la gestión integrada de bases de datos, las ayudas asistidas para la toma de decisiones, las redes locales (intranet), las redes internacionales (internet), y los puntos de venta electrónicos.

Los cambios generados por las innovaciones tecnológicas conllevan una demanda de prevención y asesoramiento para evitar riesgos y efectos negativos del posible impacto tecnológico en la eficacia de las empresas y necesidades psicosociales de los trabajadores. La investigación psicosocial en éste ámbito es cada vez más frecuente abordando la problemática de las consecuencias de la introducción de NITs en la salud de las personas en el trabajo (ej. reacciones somáticas y emocionales derivadas por el cambio: problemas musculares, dolores de cabeza, fatiga mental y física, ansiedad, temor, aburrimiento, estrés, etc.); en los grupos de trabajo (ej. trabajo cooperativo, grupos de trabajo distribuidos, sistemas de apoyo a las decisiones grupales, etc.), organizacionales (ej. cambios organizacionales derivados por la implantación: estructura, funciones, políticas de personal, etc.), y sociales (cambios sociales, económicos, etc.). En cuanto a las relaciones entre la introducción de NITs y la salud de las personas en el trabajo se hace referencia al término de "tecnoestrés" que viene a significar el estrés ocasionado por la introducción de nuevas tecnologías en el trabajo (Salanova y Cifre, 1999).

La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones tiene importantes implicaciones en los aspectos laborales y organizacionales. El empleo de nuevas tecnologías conlleva a un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica, poniendo a prueba su capacidad para solucionar problemas.

Este hecho puede afectarlo de manera emocional y cognitiva al sufrir cierto desajuste, el cual se puede ver reflejado en su salud (Gil y Peiró, 1997).

Asimismo, se suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Estas circunstancias pueden dar lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo, aunque también pueden eliminar otros. Fisher (1988, en Peiró, 2005) ha resaltado los aspectos cambiantes del estrés ocupacional como resultado del impacto cada vez más acelerado de los cambios económicos y tecnológicos. Algunos de estos estresores son los siguientes:

- ★ Estresores provenientes de aspectos ergonómicos
- ★ Demandas planteadas por las nuevas tecnologías en relación a las tareas y al puesto de trabajo.
- ★ Adaptación a los cambios producidos por las nuevas tecnologías.
- ★ Demandas del trabajo con ordenador.
- ★ Control sobre el ritmo y pautas del trabajo.
- ★ Aspectos organizacionales relacionados con las nuevas tecnologías.
- ★ Elementos estresantes de la implantación de las nuevas tecnologías en las organizaciones.
- ★ Estresores generados por el uso habitual de las nuevas tecnologías de la información en las organizaciones.
- ★ Control y monitorización del desempeño.
- ★ Reducción de los contactos sociales y la interacción social directa.
- ★ Los cambios de roles en el sistema organizacional.

Las nuevas tecnologías tienen un impacto relevante en la comunicación en la empresa. El correo electrónico, las teleconferencias, y en general la comunicación en grupo mediada por ordenador introducen importantes cambios en los sistemas de comunicación de la empresa. También se ven transformadas la frecuencia y calidad de los contactos interpersonales, el tipo de interacciones y la oportunidad de tenerlos; así como la capacidad de influencia social, las relaciones

informales en el grupo y la supervisión y el control de los trabajadores. En este sentido, Salanova, Peiró, Grau, Hernández y Martí (1993, en Salanova y Cifre, 1999) encontraron en una muestra de trabajadores del metal que las necesidades de formación generadas por la introducción de nuevas tecnologías tendían a generar necesidades de trabajos más individualizados y no grupales.

Parece haber consistencia en que las nuevas tecnologías generan nuevas demandas, poniendo mayor énfasis en las demandas de carácter mental que en las de carácter físico (es lo que caracteriza el trabajo actual como trabajo con información mental). Los tipos de demandas mentales más frecuentes son: demandas de atención y resolución de problemas con el fin de prevenir o corregir errores. También otras demandas son: incremento del uso de memoria a corto plazo, simultaneidad de tareas, aumento de las demandas de planificación y toma de decisiones (Salanova y Cifre, 1999).

Resumiendo lo anterior, puede decirse que las nuevas tecnologías pueden cambiar determinados aspectos tanto del contenido como del ambiente de trabajo, convirtiendo estos aspectos en potenciales estresores que pueden afectar la salud psicológica de los trabajadores-usuarios, o por el contrario mejorarla. Todo dependerá de las estrategias de diseño, implantación y gestión de las nuevas tecnologías y de las características personales de los potenciales usuarios. Así, el impacto de las nuevas tecnologías sobre la salud psicológica no es directo sino que depende de los cambios en el puesto de trabajo, las estrategias de introducción de la NT, y las características de los trabajadores-usuarios.

2.1.7 Estresores a nivel organizacional

Las organizaciones, como formaciones sociales, presentan una serie de características generales que no pueden reducirse a la mera suma de sus componentes sean éstos roles, personas o puestos de trabajo. Estas características generales de la organización son una parte esencial del contexto organizacional en el que las personas trabajan e interactúan, así como un sistema

que regula esas interacciones y comportamientos tratando de incrementar su predictibilidad y su coordinación en vistas al logro de los objetivos. Pero también pueden representar fuentes de estrés para sus miembros. Incluso se puede decir que hay organizaciones más estresantes que otras y que, a causa de este exceso de estrés y de su mayor o menor persistencia e intensidad, hay organizaciones “más sanas” o “más neuróticas” que otras. Sin embargo, dentro de la organización sólo dos características pueden ser consideradas como estresores potenciales para sus empleados: la estructura y el clima organizacional (Peiró, 2005).

A su vez, Goleman (1998) señala que el estrés de los trabajadores a nivel organizacional puede elevarse debido a:

- ★ Mal clima organizacional: una organización posee una cultura basada en una escala de valores que va estableciendo la formación de una atmósfera particular. Esta atmósfera da paso a un clima que condiciona la conducta de las personas que integran la organización. Su valoración es de carácter subjetivo. Por lo tanto se pueden apreciar climas tensos, relajados, cordiales, etc. Estos climas facilitan o no el aumento de los niveles de estrés en las personas según su susceptibilidad o vulnerabilidad.
- ★ Estilos gerenciales inadecuados: los estilos que adopte la gerencia pueden estar caracterizado por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión autocrática donde la participación está vedada con lo que esto seguramente incrementará el nivel de estrés de los integrantes de la organización.
- ★ Tecnología obsoleta: si la empresa posee una tecnología obsoleta y con alto nivel de riesgo esto ayuda a elevar el nivel de estrés de los operarios. Otro aspecto podría ser en un extremo opuesto tener tecnología de última generación y no capacitar correctamente en el manejo de la misma con lo que también puede elevar el nivel de estrés de las personas.

★ Diseño y características de los puestos anti-ergonómicos: se puede elevar el nivel de estrés de las personas si se les coloca a trabajar en puestos donde los esfuerzos tanto físicos como cognitivos son elevados con lo que es importante realizar un análisis de las condiciones ergonómicas de los mismos.

★ Fechas de finalización de los trabajos no racionales: cuando se colocan fechas que son en realidad inalcanzables se contribuye en la elevación del nivel de estrés de aquellos que están comprometidos en las tareas en cuestión.

2.2 Efectos

Existen diferencias en la forma en que hombres y mujeres son afectados por el estrés y en sus reacciones ante éste. Minter (1999, en Padilla, Peña y Arriaga, 2006) reporta un estudio realizado en Japón con 25 mil trabajadores; en él, los hombres que trabajan con un nivel bajo de supervisión y soporte tienen tasas significativamente mayores de síntomas de depresión, y las mujeres, además de lo anterior, mayores tasas de ausencia por enfermedad.

Padilla, Peña y Arriaga (2006) realizaron un estudio en el cual participaron 15 jefes de departamento y 15 trabajadores de base de la facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, con el objetivo de reportar la relación entre patrones de personalidad tipo A o B, rango de estrés laboral, correlatos psicofisiológicos y diferencias en función del sexo y puesto laboral. A los participantes les fue aplicado el Inventario de Actividad de Jenkins y La Escala de Estrés en la Vida Profesional. Los resultados muestran que las mujeres tienen rangos de estrés más altos que los hombres y que el tipo de personalidad no está relacionado con el rango de estrés laboral. También observaron que es importante emplear diseños longitudinales que permitan observar los cambios psicofisiológicos de los individuos a lo largo del tiempo, más que en un corte transversal.

2.2.1 Psicológicos

El estrés psicológico está relacionado con las condiciones laborales. Algunos de los síntomas que experimentan los empleados que sufren estrés en el área de trabajo son (Rice, 1999):

- ★ Ansiedad, tensión, confusión e irritabilidad.
- ★ Sentimientos de frustración, ira y resentimiento.
- ★ Supresión de los sentimientos, abstinencia y depresión.
- ★ Hipersensibilidad emocional e hiperreactividad.
- ★ Reducción de efectividad en la comunicación.
- ★ Sentimientos de aislamiento y enajenación.
- ★ Aburrimiento e insatisfacción laboral.
- ★ Fatiga mental, bajo funcionamiento intelectual y pérdida de concentración.
- ★ Pérdida de espontaneidad y creatividad.
- ★ Baja autoestima.

2.2.2 Físicos

Uno de los efectos más significativos del estrés laboral es el deterioro gradual de la salud física. Antes de que la patología clínica aparezca, varios síntomas físicos aparecen como una señal de que algo anda mal. Cordes y Dougherty (1993, en Rice, 1999) y Latack y Kinicki (1995, en Rice, 1999) enlistan los siguientes síntomas físicos:

- ★ Incremento de la frecuencia cardíaca, presión sanguínea y enfermedades cardiovasculares.
- ★ Incremento en la secreción de adrenalina y noradrenalina.
- ★ Desórdenes gastrointestinales como gastritis, colitis y úlceras.
- ★ Incremento en la frecuencia de accidentes y lesiones corporales.
- ★ Fatiga física y posible síndrome de fatiga crónica.

- ★ Problemas respiratorios.
- ★ Dolores de cabeza, en espalda baja y tensión muscular.
- ★ Urticaria
- ★ Problemas al dormir

2.2.3 Comportamentales

Cuando alguien está estresado su manera de comportarse puede cambiar. Rice (1999) enlista los siguientes cambios comportamentales que puede llegar a presentar un individuo que padezca estrés en el trabajo:

- ★ Ausentismo
- ★ Bajo desempeño y productividad.
- ★ Incremento en el uso de alcohol y uso y abuso de drogas.
- ★ Sabotaje laboral.
- ★ Agresión, vandalismo y robo.
- ★ Relaciones laborales conflictivas.
- ★ Suicidio o intentos de suicidio.

Asimismo Williams y Cooper (2004) señalan que otros de los signos que puede llegar a presentar una persona estresada son:

- ★ Irritabilidad
- ★ Cambios repentinos en el estado de ánimo.
- ★ Concentración deficiente
- ★ Capacidad deficiente para tomar decisiones.

De igual manera señalan que la apariencia personal también se ve alterada y que esto representa otro de los signos comportamentales de una persona estresada. Algunos de estos cambios son:

- ★ Falta de cuidado en la apariencia personal.
- ★ Aspecto deplorable.
- ★ Apariencia de cansancio.
- ★ Actitud de nerviosismo o temor.
- ★ Aspecto agitado.

En conclusión, la exposición a un productor de estrés puede tener como consecuencia una sobrecarga en la capacidad del individuo que le impide procesar la información necesaria para realizar eficientemente una tarea o actividades sociales. Cohen (1980, en Holahan, 1996) argumenta que los productores de estrés impredecibles e incontrolables aumentan substancialmente las exigencias que se hacen a la capacidad de atención del individuo, debido a que son potencialmente amenazantes. De hecho, hay ocasiones que debido a sus efectos sufrimos un agotamiento excesivo que nos acarrea problemas físicos, psicológicos y emocionales, a este agotamiento se le da el nombre de burnout.

CAPÍTULO 3. BURNOUT O SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (SQT)

Antes de iniciar el capítulo, es necesario detenerse un instante y analizar en que momento se deja de hablar de estrés laboral y surge el término burnout o SQT. Para ello debemos entender lo que cada término implica y por tanto será necesario retomar lo que es el estrés y cómo afecta a quien lo padece, y posteriormente identificar lo que es el burnout o SQT.

3.1 Diferencia de conceptos

A pesar de que el Síndrome de burnout está estrechamente relacionado con el estrés laboral, constituyendo una etapa final en la que el individuo queda en una situación de agotamiento de los propios recursos, este padecimiento tiene características propias que lo diferencian cualitativamente de un estrés laboral agravado. El estrés laboral puede ser: **episódico** o **crónico**. Es episódico por ejemplo, cuando se sufre el despido laboral y se lo denomina crónico cuando surge debido al ambiente laboral, la sobrecarga del trabajo, las alteraciones de los ritmos biológicos, las responsabilidades y decisiones muy importantes, etc.. (Arita, 2004).

El estrés se describe como un conjunto de estímulos cuya causa se atribuye a las condiciones ambientales. Considerado como respuesta, se centra en las reacciones de las personas a esos estímulos, y se entiende como el estado de tensión producido ante una circunstancia a la que se enfrenta la persona. El estrés como respuesta ha sido explicado a través de dos componentes interrelacionados: uno fisiológico, que incluye una activación corporal, y otro psicológico, que abarca conductas, patrones de pensamiento y emociones caracterizados por un estado de inquietud

Selye (1976, en Arita, 2004) desarrolló el concepto de síndrome general de adaptación (SGA), proceso de activación del sistema nervioso simpático al que define en tres fases: de alarma, de resistencia y de agotamiento. Cuando llega al individuo una demanda, éste da una respuesta de adaptación biológica. La reacción de alarma ocurre en función de la propia historia del sujeto; de continuar la situación estresante, se transita a una fase de resistencia en donde el estrés se convierte en algo permanente o crónico, que de no resolverse desemboca en la fase de agotamiento y donde la enfermedad e incluso la muerte podrían ocurrir.

Por consiguiente, para que finalmente se produzca un trastorno psicosomático o de estrés, es necesario que el individuo está expuesto de forma sostenida y repetida a situaciones estresantes. La exposición de forma crónica determina las alteraciones o cambios a largo plazo referidos a cómo reacciona el individuo y su organismo debido a la continua activación de la respuesta de alarma fisiológica y a las reacciones cognitivo – emocionales y conductuales del proceso. Sin embargo, Arita (2004) señala que si a tal proceso se le ubica en el ámbito laboral asistencial, es posible incluir al síndrome de burnout. El cual es definido por Moreno y Olivier (1995, en Arita, 2004) como un estrés organizacional crónico y cotidiano que aparece en los trabajadores de servicios asistenciales y que surge en condiciones de un trabajo no compensado que exige devoción en situaciones emocionales de alta demanda.

Por otra parte, de acuerdo con De Pablo (2004), el concepto burnout o SQT ha surgido íntimamente relacionado con el estrés lo cual dificulta establecer una diferencia clara entre ambos conceptos. Aunque también señala que existen dos diferencias significativas:

- ★ El burnout es un estrés crónico experimentado en el contexto laboral.
- ★ El estrés tiene efectos positivos y negativos para la vida; en contraposición, el burnout siempre tiene efectos negativos.

3.2 Antecedentes

Cabe mencionarse que la etiqueta de burnout se debe a Freudenberger (1974, en Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003), un psicólogo clínico neoyorkino, que la empleó para describir un conjunto de síntomas físicos y psíquicos sufridos por personal sanitario (estado de hundimiento físico y emocional como resultado de las condiciones de trabajo). En su estudio mostró que, después de algunos meses de trabajo, estos profesionales compartían algunos síntomas que ya habían sido observados y estudiados, pero en forma aislada. Se podía observar el sufrimiento. Algunos decían que ya no veían a sus "pacientes" como personas que necesitasen de cuidados especiales, dado que ellos no se esforzaban por dejar de usar drogas. Otros decían que estaban tan cansados que a veces ni deseaban despertar para no tener que ir al trabajo. Otros afirmaban que no lograban cumplir los objetivos que se habían imaginado. Se sentían incapaces de modificar el status quo; se sentían derrotados (Néstor, 2005). Sin embargo, el primero en usar el término fue Greens en una publicación de 1961, "A burnout case".

Retrocediendo aún más en el tiempo, en 1901 Thomas Mann, en su novela *The Buddenbrooks*, se refiere ya a este término o concepto. En esta obra literaria se relata la decadencia de una familia y va implícito en las características del personaje, un senador, del cual toma el nombre su obra (Álvarez, Cantú, Gayol, Leal y Sandoval, 2005). También se ha señalado que Burnout o también llamado "Síndrome de Tomás", lleva su nombre por el personaje de la novela "La Insoportable Levedad Del Ser" (del director Checo Kundera) donde el protagonista Tomas era un individuo que había perdido su autoestima, su actitud evidenciaba desánimo, tedio en la labor diaria y ausencia de expectativas de mejoría. Por otra parte, se ha hecho mención de que el término burnout se tomó de la industria aeroespacial que significa agotamiento del carburante de un cohete, como resultado del calentamiento obsesivo, la traducción literal de este término es estar quemado (Néstor, 2005).

Aunque el interés por el término burnout o agotamiento profesional surgió a partir de los trabajos de Maslach desde 1976, quien dio a conocer la palabra de forma pública dentro del Congreso Anual de la Asociación de Psicología APA, haciendo referencia a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, y esta situación implicaba el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores terminaban "quemándose" (Esteve, 1984). La psicóloga social Maslach, estudiando las respuestas emocionales de los profesionales de ayuda, calificó a los afectados de "Sobrecarga emocional" o síndrome del Burnout. Esta autora lo describió como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal" que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas (Álvarez, Cantú, Gayol, Leal y Sandoval, 2005).

Hasta el inicio de los años ochenta proliferaron las definiciones sobre el SQT en un intento de delimitarlo conceptualmente, de integrarlo en los campos de estudio existentes y de diferenciarlo de otros fenómenos, más o menos afines, como alineación o depresión (Néstor, 2005).

3.3 Definición

Al considerar la definición del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) es importante subrayar que esta patología debe ser entendida como una forma de acoso psicosocial en el trabajo. Es una situación en la que el trabajador se ve desbordado y se percibe impotente para hacer frente a los problemas que le genera su entorno laboral, en especial su entorno social. Los individuos se sienten desgastados y agotados por la percepción continuada de presión en su trabajo. Por tanto, el SQT tiene su origen en el entorno de trabajo, no en el trabajador (Gil – Monte, 2005).

Al caracterizar al SQT como una forma de acoso psicosocial hay que aclarar que se trata de un fenómeno diferente al acoso psicológico o mobbing. El acoso psicológico se aplica a situaciones grupales en las que un sujeto es

sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece con la complicidad o aquiescencia del resto. Se habla de acoso psicológico cuando una o más personas ejercen algún tipo de violencia psicológica hacia otra persona, en forma de conductas hostiles y carentes de toda ética. Por el contrario, en el acoso psicosocial, el trabajador no es el foco de la presión psicológica de uno o varios miembros del grupo al que pertenece con la complicidad del resto, ni es objeto de conductas hostiles y carentes de toda ética. Tampoco se genera una situación de conflicto asimétrico, pues el trabajador tiene poder sobre la otra parte, y emplea este poder para defenderse de la presión a la que se siente sometido debido a las presiones, exigencias o demandas de los clientes. Las consecuencias de utilizar ese poder son el deterioro de la calidad del servicio de la organización y el malestar del profesional por los sentimientos de culpa y de fracaso profesional que le genera su comportamiento. Al final, el trabajador se siente desamparado e indefenso, y deriva hacia una situación de hundimiento psicológico, psicosomático y social (Gil – Monte, 2005).

El SQT es una respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes, y hacia el propio rol profesional. Como consecuencia de esta respuesta aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para las personas y para la organización (Gil – Monte, 2005).

El fenómeno ha sido descrito principalmente en los profesionales de las organizaciones de servicios (profesionales de enfermería, médicos, maestros, funcionarios de prisiones, policías, trabajadores sociales, etc.) que trabajan en contacto directo con los clientes. La explicación del porqué son las profesiones asistenciales las más afectadas pudiera estar relacionada con la etiología (Álvarez y Fernández, 1991, en Guerrero y Vicente, 2001). Se argumenta que, si bien las profesiones asistenciales poseen una filosofía humanística del trabajo estos

profesionales experimentan un fuerte choque al iniciar su trayectoria profesional en estas organizaciones al encontrarse ante un sistema deshumanizado al cual deben adaptarse. Esto determina en gran parte el comportamiento de estos profesionales, de tal forma que la diferencia entre sus expectativas y la realidad contribuye al estrés que sufren (Cherniss, 1980 y Kramer, 1974, en Guerrero y Vicente, 2001). Cabe también señalar que a los profesionales asistenciales se les pide que empleen un tiempo considerable en intensa dedicación con usuarios, que con frecuencia se encuentran en una situación de dependencia y donde la relación puede estar cargada de frustración, temor y desconcierto.

Existen diversos estudios que sustentan lo anterior como por ejemplo, Arita y Arauz (1999), quienes realizaron un estudio con el objetivo de buscar asociaciones significativas entre las formas de afrontamiento a las situaciones laborales estresantes de las enfermeras, el estrés y la ansiedad con relación a los niveles del síndrome de burnout y sus dimensiones. Para llevar a cabo dicho estudio entrevistaron a 122 enfermeras de base de un hospital. Les aplicaron escalas de afrontamiento, de síntomas de estrés, el IDARE y el Cuestionario Breve de Burnout. Los resultados de este estudio señalan que las asociaciones significativas de las variables predictorias del síndrome de burnout permiten reafirmar la participación moduladora de las formas de afrontamiento a situaciones estresantes, de las cuales el estilo de afrontamiento evitativo conllevará una situación mayor de burnout, a diferencia de la utilización de afrontamientos aproximativos. Asimismo los datos también fundamentan la importancia de la dimensión del cansancio emocional asociado significativamente con los afrontamientos evitativos y con los síntomas de estrés y la ansiedad.

Asimismo, Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales (2006) realizaron un estudio con el objetivo de examinar la prevalencia del síndrome de burnout en una población considerada de riesgo, como es la de los psicólogos mexicanos. Además, evaluaron si hay diferencias significativas en la prevalencia del burnout en función de determinadas variables sociodemográficas. Para llevar a cabo este

estudio seleccionaron una muestra de 454 psicólogos que desarrollaban su actividad en diferentes estados de México (Jalisco, San Luis Potosí, Yucatán, Michoacán, Chihuahua y Veracruz). La edad mínima de los participantes fue de 21 años y la máxima de 70 años. El nivel de burnout fue evaluado con el Maslach Burnout Inventory y el Inventario de Burnout en Psicólogos. Los resultados que encontraron indican que uno de los principales hallazgos es que las tasas de prevalencia difieren dependiendo del criterio que se utilice para dividir a la muestra. Ya que al utilizar los percentiles como puntos de corte diagnóstico, la tasa de prevalencia puede estar sesgada. Así, si se comparan las tasas de prevalencia que se informan del burnout con otras patologías similares como la depresión, ninguna presenta una tasa de afectados tan elevada. Por otra parte, respecto de la influencia de las características en el proceso del desgaste profesional, se halló que diversas variables fueron significativas. Tanto la especialidad como el número de horas de trabajo semanales son variables asociadas con el burnout en los psicólogos estudiados. Los resultados denotan que los psicólogos que trabajan en el área laboral exhiben niveles significativamente más altos de despersonalización que aquellos que trabajan en el área clínica. Del mismo modo, los psicólogos clínicos presentan menores niveles de despersonalización que los del área educativa. Vredenburgh, Carlozzi y Stein (1999, en Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales, 2006) han planteado que los psicólogos clínicos suelen establecer una relación íntima y estrecha y crean fuertes lazos afectivos con los pacientes, lo que podría explicar sus menores niveles de despersonalización. Otro de los factores que encontraron influye en los niveles de burnout es el número de horas de trabajo semanales. El número de horas mostró una relación positiva con el agotamiento emocional. Aparte de las variables mencionadas, los resultados indican que ciertas variables manifiestan tendencias significativas. Este es el caso del sexo y del nivel de estudios. Sin llegar a ser significativa la relación, las mujeres experimentan mayores niveles de agotamiento emocional, lo que concuerda con los estudios de Maslach y Jackson (1981, en Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales, 2006) y Freudenberger y Nort (1985, en Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera y

Morales, 2006). Los resultados también denotan que las personas con una mayor formación profesional sufren mayores niveles de agotamiento emocional que los que tienen un nivel de licenciatura. Considerando lo anterior llegaron a la conclusión de que las variables laborales son las que parecen influir en los niveles de desgaste profesional, de esta manera, el lugar y las condiciones bajo las cuales el psicólogo desarrolle su trabajo influirán en que tan alto será su nivel de burnout.

No obstante, el SQT no está necesariamente restringido a los profesionales de los servicios humanos, el fenómeno también ha sido descrito y estudiado en trabajadores de otro tipo de organizaciones (vendedores, entrenadores y deportistas, árbitros, voluntarios e incluso se ha vinculado a la relación de pareja) (Gil – Monte, 2005).

También ocurre a menudo en profesionales con largos años de trabajo a sus espaldas y en tareas a veces muy delicadas que requieren un alto grado de especialización y cuidado, en personas que antes encontraban el trabajo motivador, ilusionante o llevadero, y que han pasado a odiarlo y a sentirse “quemados” en él. Individuos que han comenzado su vida profesional con ilusión y con mucha vocación pasan a tener la sensación de estar agotados y de haber tocado techo profesionalmente. El trabajo se ve como repetitivo, sin creatividad y se tiene la sensación de falta de aprecio y de reconocimiento por la labor que se lleva a cabo (Martínez, 2004).

El estrés es una situación problemática general, con amplia incidencia en numerosas actividades laborales, pero que en el caso de las personas que brindan servicios, específicamente, tiene unas connotaciones evolutivas especialmente alarmantes. El SQT, característico de las profesiones de servicios de ayuda, según Freudenberger, se caracterizaría por un estado de agotamiento, como consecuencia de trabajar intensamente y sin tomar en consideración las propias necesidades; serían personas “quemadas” por su abnegada dedicación al trabajo. Según esta orientación, el SQT aparecería en los profesionales más

comprometidos, y que trabajan más intensamente, ante la presión y demandas de su trabajo, que intentan satisfacer con desprendimiento y desinterés, poniendo en segundo término sus intereses. La presión del profesional provendría de tres sitios: de dentro de ellos mismos, de las necesidades de los clientes que perciben como muy agudas, y de los compañeros y superiores en el trabajo. A partir de esta concepción, el SQT es una consecuencia de la interacción inadecuada entre profesionales excesivamente celosos en su trabajo y clientes excesivamente necesitados: como respuesta a la frustración y el estrés, el profesional responde realizando un esfuerzo cada vez mayor (Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003).

Los elementos propios de cada puesto de trabajo son los estresores más comunes, aunque entre ellos existen algunos especialmente importantes. Como reflexión previa, debe considerarse que tanto el exceso como la escasez suelen ser potencialmente, y en general, los valores medios son los más confortables, habiéndose estudiado para algunos de ellos, incluso, los umbrales de estrés. La motivación intrínseca, es decir, el impulso a la acción basado en refuerzos internos a la persona, es un factor individual muy importante en el papel de estos estresores (Hobfoll y Shirom, 1993 en Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003). Pretty, McCarthy y Catano (1992) realizaron un estudio con el objetivo de determinar si el síndrome de burnout difiere entre hombres y mujeres cuando se controlan las variables como el nivel laboral, educación y ocupación. Para llevar a cabo su estudio seleccionaron a 700 empleados de una empresa de telecomunicaciones en Canadá. Los datos fueron obtenidos a través de tres cuestionarios: Maslach Burnout Inventory (MBI), Sense of Community Index y The Work Environment Scale. Los resultados que obtuvieron sustentan la idea de que el género es un factor importante en la investigación del burnout, puesto que se han identificado diferencias en la forma en que tanto hombres como mujeres perciben el ambiente laboral, debido a que no presentan la misma vulnerabilidad o susceptibilidad hacia los factores desencadenantes del burnout. Asimismo, esta vulnerabilidad dependerá del nivel laboral que ocupen dentro de la jerarquía

organizacional. Sin embargo, un dato que no pudo ser analizado es el que involucra el nivel educativo, ya que los participantes tenían el mismo nivel. Con base en lo anterior, los investigadores llegaron a la conclusión que las mujeres son más sensibles y se muestran más vulnerables ante los factores desencadenantes del burnout. Esto ocasiona en las mujeres un sentido de despersonalización y cansancio emocional. Sin embargo, esto no significa que los hombres no presentaran niveles de burnout, al contrario en efecto experimentan también el síndrome de burnout, pero por diferentes causas como el nivel de competitividad que existe en sus relaciones laborales, lo que las hace menos personales pues sólo están enfocadas a la tarea u objetivo y esto ocasiona en los hombres un cansancio emocional.

El componente psicológico del estrés – que incluiría pautas de pensamiento y emociones caracterizadas por estados de inquietud – casi nunca tienen una expresión conductual manifiesta dadas las normas sociales de urbanidad; así, tiene en su lugar un tipo de expresión cognoscitiva, emocional y fisiológica. Los pensamientos con relación a las situaciones estresantes se hacen tan crónicos que no permiten a los sujetos descansar, favoreciendo la ansiedad. Esto influye en el nivel o estado de tensión situacional que presenta el sujeto ante cada demanda cotidiana, pero a la vez, al estar dentro de un proceso, involucra situaciones crónicas que se manifiestan en trastornos de tipo fisiológico, cognoscitivo, conductual y emocional. Esos pensamientos negativos continuos surgen de procesos diversos de evaluación de las situaciones estresantes, donde el nivel de amenaza percibida sobrepasa la capacidad de afrontamiento en función de los recursos que el sujeto cree tener para enfrentar la situación. Así, se darán afrontamientos aproximativos – dirigidos a la solución del problema – o evitativos según la evaluación previa de la amenaza, que de no resolverse, crean estados crónicos de ansiedad (Arita y Arauz, 1999).

Desafortunadamente, no existen estadísticas confiables sobre esta patología, pero se calcula que una tercera parte de las bajas laborales entre los

profesionales de la sanidad y los docentes se deben a ella. Gil – Monte y Peiró (1997, en Aranda, Pando y Pérez, 2004) refieren que el síndrome de quemarse por el trabajo oscila entre un 5 y 15% como mínimo; en México, después de haberse hecho una amplia revisión bibliográfica, se obtuvieron pocos datos sobre el burnout. Por consiguiente, en la zona metropolitana de Guadalajara se realizó un estudio (Aranda, 2004, en Aranda, Pando y Pérez, 2004) con la finalidad de detectar este problema de salud pública en médicos, según los resultados se encontró una prevalencia del síndrome en el 42.3% de los médicos; del cual un 32% lo padece en la dimensión de agotamiento emocional, el 15.3% en la baja realización en el trabajo y sólo el 7.3% en la de despersonalización.

A su vez, el diario La Nación informó el 30 de abril de 2001 que, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los problemas psicológicos causados por el trabajo se han incrementado; que uno de cada diez trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés y cansancio, que en algunos casos llegan al desempleo y a la hospitalización (Aranda, Pando y Pérez, 2004).

Sin embargo, puede decirse que el burnout o SQT es una patología relativamente moderna derivada del estrés laboral caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo, lo que constituye un conjunto de signos y síntomas tales como para considerarlo una enfermedad, sin olvidar que se debe a una exposición laboral gradual y continuada de por lo menos seis meses, según señala Capilla (2000, en Aranda, Pando y Pérez, 2004), a los estresores existentes en el medio que rodea al trabajador.

3.4 Factores desencadenantes

Los principales desencadenantes y facilitadores del síndrome de burnout o SQT se han focalizado en la influencia de agentes del entorno social, del marco laboral y las características personales. Aunque los modelos transaccionales actuales que involucran el estudio del burnout aportan una perspectiva que

permite prever la interacción entre las características situacionales y las personales, considerando las primeras como variables desencadenantes y las segundas como factores que cumplen una función facilitadora o inhibidora (Chacón y Grau, 2004).

Según Pines y Aronson (1988 en Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003) el SQT se define formalmente y se experimenta subjetivamente como un estado de agotamiento físico, emocional y mental, causado por una implicación a largo plazo en situaciones que son emocionalmente exigentes. Estas exigencias emocionales son causadas por una combinación de muy altas expectativas y situaciones de estrés crónicas. El SQT va acompañado por un conjunto de síntomas que incluye vacilamiento físico, sentimientos de desamparo y desesperanza, desilusión y el desarrollo de un autoconcepto y unas actitudes negativas sobre el trabajo y la vida misma. En su forma más extrema el SQT representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con el ambiente resulta severamente disminuida.

Por último, Schaufeli y Enzmann (1998 en Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003), consideran que el SQT es algo especial, debido fundamentalmente a dos razones. La primera, se refiere al hecho de que aparece un patrón típico de procesamiento emocional y cognitivo en el que intervienen cuatro principios psicológicos:

- a) Sentido – Los empleados se queman cuando sus motivaciones más arraigadas, tanto de índole personal como profesional son puestas en entredicho. Esto supone que sólo aquellos resultados altamente valorados y que son considerados esenciales para la propia identidad profesional pueden producir burnout, debido a que están conectados con expectativas existenciales de trascendencia, propósito y sentido.
- b) Reciprocidad – No es la simple sobrecarga de trabajo la que produce SQT, sino la falta de reciprocidad percibida; es decir, la percepción de un

desequilibrio entre el esfuerzo y/o las aportaciones que uno hace y las recompensas o resultados que recibe.

- c) Procesos inconscientes – Parece que determinados procesos inconscientes, tales como los mecanismos narcisistas, la negación y la supresión, pueden contribuir al SQT. Estos procesos podrían explicar porque el proceso de quemarse puede permanecer latente o desconocido por el individuo durante mucho tiempo. Al fin y al cabo, muchos de estos mecanismos tienen una función de protección de la integridad psicológica de la persona.
- d) Personalidad – El desarrollo del SQT parece que está modulado por características relativamente estables del individuo, tales como la necesidad de comparación social, los tipos de sentimiento, etc., en el sentido en que dichas características influyen en el procesamiento de la información social que recibe el individuo.

La segunda razón, hace referencia a que el SQT emerge en un contexto social, que incluye tres niveles interdependientes, que son:

1. Nivel interpersonal – El SQT debe entenderse, en primer lugar en este nivel del trabajo, que no incluye sólo las relaciones con los usuarios sino también las que se establecen con los compañeros y supervisores. Aquí los procesos de comparación social y de inducción social, incluyendo el contagio emocional, probablemente jueguen un papel importante en el desarrollo del SQT.
2. Nivel organizacional – Además de las relaciones interpersonales, las relaciones con la organización son importantes para entender el proceso del SQT y su desarrollo, ya que la organización impone demandas de trabajo específicas, proporciona recursos y conjuntos de reglas para relacionarse y expresar emociones. Las relaciones entre el individuo y la empresa se

manifiestan en el contrato psicológico, el cual, probablemente tiene un papel crucial en el desarrollo del burnout.

3. Nivel social – El SQT no es exclusivamente un fenómeno subjetivo, ya que debe ser entendido en un contexto cultural y social amplio. En este sentido, los desarrollos que se dan en este nivel, y que se encuentran fuera del control individual, también influyen en el desarrollo del burnout.

3.4.1 Los diferentes estresores

Los investigadores han apuntado a causas muy diversas, algunas de ellas relacionadas con la carga de trabajo y, en concreto, con la imposición de exigencias de resultados difíciles de cumplir. El hecho es que la productividad por puesto de trabajo ha aumentado y muchos trabajadores, en ámbitos diversos, experimentan una sobrecarga de exigencia y responsabilidades. El esfuerzo extra exigido lleva a la fatiga reiterada, a la ansiedad y al estrés. La sobrecarga de trabajo hace que no se disfrute de él y que la satisfacción por la labor bien hecha sea imposible de conseguir, a lo que se añade frecuentemente el escaso reconocimiento laboral (De Pablo, 2004).

Asimismo, el proceso de burnout o SQT es resultado de la influencia de agentes del entorno social, del marco laboral y de las características personales. Variables de diverso carácter han sido estudiados como antecedentes mostrando su capacidad predictoria. Hay modelos que explican el burnout desde una perspectiva de interacción entre características situacionales (el entorno laboral) como desencadenantes (estresores laborales), organizándolos en categorías. Peiró (1992, en De Pablo, 2004) establece cuatro categorías para el análisis de los estresores laborales:

1. Ambiente físico del trabajo y contenidos del puesto como fuente de estrés.
2. Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.

3. Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y aspectos organizacionales.
4. Las dimensiones estructurales de la organización.

3.4.2 Características de la persona

Existe un consenso en que las personas empáticas, sensibles, humanas, con dedicación profesional, idealistas, altruistas, obsesivas, entusiastas y susceptibles de identificarse excesivamente con los demás son más proclives al burnout (Chacón y Grau, 2004).

3.4.2.1 Formas de comportamiento

Es indudable que el modo en que la gente desarrolla actitudes hacia sí misma y cómo esas actitudes influyen en su bienestar personal y su conducta. Con respecto al burnout o SQT se debe tener en cuenta la gran importancia que tienen las características de la persona. Existen unas formas de comportamiento llamadas patrones de conducta específicos (formas de comportamiento aprendidas que influyen en cómo la persona se comporta en situaciones cotidianas). Hay diferentes patrones de conducta relacionados con el estrés: A, B y C. Los patrones de conducta A y B surgieron de los cardiólogos Friedman y Roseman en los años cincuenta (De Pablo, 2004).

3.4.2.2 Personalidad tipo A

Las personas pertenecientes a este grupo, tienen un estilo de comportamiento con el cual responden ante las circunstancias que les rodean, haciendo frente de manera particular a los factores ambientales del estrés. Este tipo de personalidad no es un rasgo estático de personalidad sino un estilo de comportamiento con el que las personas responden habitualmente ante las circunstancias que les rodean. Son personas activas, ambiciosas, irritables,

agresivas, coléricas, hostiles con alto grado de competitividad e impaciencia, con interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas. Poseen unas conductas específicas como son el constante estado de alerta, la rapidez en la forma de hablar, o en la ejecución de las actividades, y sufren tensión muscular (De Pablo, 2004).

Este tipo de personas perciben las experiencias como una amenaza a su control del entorno. Se entregan por completo a su profesión, descuidando otros aspectos de su vida como son la familia, amigos, aficiones, e incluso su tiempo de ocio, lo cual les lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo (nunca encuentran suficiente tiempo para hacer todo lo que quisieran) (De Pablo, 2004).

3.4.2.3 Personalidad tipo B

Las personas tipo B están menos preocupadas por el tiempo; juegan por diversión, no para ganar, y pueden relajarse sin sentimientos de culpa (Muchinsky, 2002).

Por otra parte, Marrero (2005) señala que las personas con personalidad tipo B pueden dividirse en tres categorías:

- 1- Personalidad tipo paranoide - Sumamente suspicaz de los eventos y acciones de los demás. Cree que están planeando para actuar en su contra.
- 2- Personalidad tipo esquizoide - Aislado, frialdad emocional e indiferente a las situaciones y sufrimientos de los demás.
- 3- Personalidad esquizotípico – Sufre de fantasías o preocupaciones extravagantes. Tiene ilusiones casi delirantes. Puede mostrar también aislamiento social.

3.4.2.4 Variables asociadas al Síndrome de Burnout

Dentro de las variables personales que se relacionan con el Síndrome de Burnout se encuentra personalidad resistente que ha sido estudiada y se ha probado su efecto modulador entre el estrés y la salud. De la misma manera se ha observado una relación inversa entre personalidad resistente y Síndrome de Burnout (Moreno, González y Garrosa, 1999, en Acosta, 2005).

Otra variable asociada a los grados de Burnout es la denominada sentido de la coherencia, constructo Propuesto por Antonovsky en 1979 (en Moreno, González y Garrosa, 1999, en Acosta, 2005), que es una forma de ver al mundo y nosotros dentro de él, es la disposición del individuo a valorar las circunstancias del mundo como significativas, predecibles y manejables. El sentido de la coherencia está formado por tres dimensiones teóricas y empíricamente relacionadas: comprensibilidad, manejabilidad y significatividad. El sentido de la coherencia puede ser un constructo relevante en el desarrollo del estrés y es considerable la relación que existe con los modelos interaccionistas del síndrome de burnout.

Aunque el sentido de coherencia aparece como una consecuencia lógica de otro constructo: la orientación salutogénica, la cual se refiere al concepto de salud que rompe con la tradición y propone un continuo entre los dos polos, bienestar y enfermedad. Antonovsky, en 1979 (en Moreno, González y Garrosa, 1999, en Acosta, 2005) sugiere que no existe nadie totalmente sano o totalmente enfermo, las personas se mueven continuamente entre la salud y la enfermedad.

3.5 Efectos

Existen un considerable cuerpo de investigaciones que sugieren una estrecha relación entre el síndrome de burnout y diversos problemas de salud, y se ha observado que las personas con burnout crónico padecen más trastornos y

enfermedades asociadas clásicamente con el estrés, tales como trastornos cardiovasculares y enfermedades psicosomáticas. Igualmente se ha observado, que el desgaste profesional se encuentra asociado a una baja productividad, un mayor ausentismo y mayores intenciones de abandonar la organización (Firth y Britton, 1989, en Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales, 2006). Al producirse todo ello en profesionales muy vinculados al bienestar y a los servicios, el resultado es más grave en cuanto que puede propiciar el deterioro de las prestaciones sociales y de la misma calidad de la vida social.

Los síntomas asociados al síndrome afectan negativamente a los afectos y emociones, a las cogniciones, a las actitudes, a las conductas y al sistema fisiológico del individuo, algunos de esos efectos o al menos los principales pueden observarse en la Tabla 1. Sin embargo, es importante hacer énfasis en el hecho de que los síntomas del SQT son dimensiones independientes, la prevención y el tratamiento van a ser diferentes dependiendo de si los individuos tienen deteriorado el plano cognitivo o el plano emocional de la psique (Gil – Monte, 2005).

Tabla 1. Principales síntomas del SQT obtenidos por Gil – Monte (2001, en Gil – Monte, 2005).

| Síntomas cognitivos | Síntomas afectivo - emocionales | Síntomas actitudinales | Otros síntomas |
|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ★ Sentirse contrariado. ★ Sentir que no valoran tu trabajo. ★ Percibirse incapaz para realizar las tareas. ★ Pensar que no puedes abarcarlo todo. | <ul style="list-style-type: none"> ★ Nerviosismo. ★ Irritabilidad y mal humor. ★ Disgusto y enfado. ★ Frustración. ★ Agresividad. ★ Desencanto. ★ Aburrimiento. ★ Agobio. ★ Tristeza y depresión. | <ul style="list-style-type: none"> ★ Falta de ganas de seguir trabajando. ★ Apatía. ★ Irresponsabilidad. ★ Escaquearse. ★ Pasar de todo. ★ Estar harto. ★ Intolerancia. ★ Impaciencia. ★ Quejarse por todo. ★ Evaluar | <p style="text-align: center;">Conductuales</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Aislamiento. ★ No colaborar. ★ Contestar mal. ★ Enfrentamientos. <p style="text-align: center;">Físicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Cansancio. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ★ Pensar que trabajas mal. ★ Falta de control. ★ Verlo todo mal. ★ Todo se hace una montaña. ★ Sensación de no mejorar. ★ Inseguridad. ★ Pensar que el trabajo no vale la pena. ★ Pérdida de la autoestima. | <ul style="list-style-type: none"> ★ Desgaste emocional. ★ Angustia. ★ Sentimientos de culpa. | <ul style="list-style-type: none"> negativamente a compañeros. ★ Romper con el entorno laboral. ★ Ver al paciente como un enemigo. ★ Frialdad hacia los pacientes. ★ No aguantar a los pacientes. ★ Indiferencia. ★ Culpar a los demás de su situación. | |
|--|--|--|--|

La psicóloga social Maslach (1976, en Esteve, 1984), estudiando las respuestas emocionales de los profesionales de ayuda, calificó a los afectados de "Sobrecarga emocional" o síndrome del Burnout (quemado). Esta autora lo describió como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal" que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas. Asimismo describió los rasgos definitorios del síndrome de burnout junto con Jackson y juntos consideran que son tres los componentes esenciales de este síndrome:

1. El Cansancio Emocional: constituye el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, "de no poder dar más de sí", desde el punto de vista profesional. Para protegerse de este sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud impersonal, deshumanización de las relaciones hacia las personas y miembros del equipo, mostrándose distanciado, a veces cínico y usando etiquetas despectivas o bien en ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral. De esta forma intenta aliviar sus

tensiones y trata de adaptarse a la situación aunque sea por medio de mecanismos neuróticos.

2. La Despersonalización: se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de cariz pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse de agotamiento.

3. La Falta de Realización Personal: el sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales (sentimientos de inadecuación profesional) si bien puede surgir el efecto contrario , una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable. Es un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge al comprobar que las demandas que se le requieren exceden de su capacidad para atenderlas debidamente.

Estos tres aspectos están ligados entre sí a través de una relación asimétrica, donde el agotamiento emocional como primer componente conduce a la obtención de los otros dos, la despersonalización y a la auto evaluación negativa. Este síndrome está considerado como una variable continua, que se extiende desde una presencia de nivel bajo o moderado, hasta altos grados en cuanto a sentimientos experimentados. Además, la progresión no es lineal, más bien es un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo, de forma que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en diferente trabajo (Esteve, 1984).

Otros síntomas del SQT son la ansiedad, perturbaciones de tipo físico y problemas de relación interpersonal (carácter irritable e insoportable, insensibilidad

notable y abandonista hacia sus obligaciones familiares y sociales, desentenderse de los demás, cortar la comunicación con otras personas y escaquearse).

3.6 El proceso del SQT o burnout

En la delimitación conceptual del SQT y en la consideración o abordaje que se hace de sus síntomas pueden diferenciarse dos perspectivas: una de carácter clínico, orientada al diagnóstico, y otra de carácter psicosocial, orientada a la explicación del fenómeno, que atiende a su etiología y a su desarrollo. Estas perspectivas no deben ser entendidas como aproximaciones excluyentes entre sí, sino como complementarias, pues ambas tienen una serie de ventajas que se complementan entre sí (Gil – Monte, 2005).

Desde la perspectiva clínica se entiende el SQT como un estado mental negativo al que el sujeto llega como consecuencia del estrés laboral. La perspectiva clínica asume el burnout como un estado (concepción estática) a la que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral. Fue desde la perspectiva clínica que Freudenberger utilizó el término por primera vez en 1974. En esta misma línea, Fischer (1983, en Néstor, 2005) consideró el burnout como un estado resultante del trauma narcisista que conllevaba una disminución en la autoestima de los sujetos, mientras que Pines y Aronson (1987, en Néstor, 2005), lo conceptualizan como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad y baja autoestima y va acompañado de un conjunto de síntomas que incluían vacío físico, sentimientos de desamparo y desesperanza, desilusión y desarrollo de un autoconcepto y una actitud negativa hacia el trabajo y hacia la vida misma. En su forma más extrema, el burnout representa un punto de ruptura más allá del cual la capacidad de enfrentarse con el ambiente resulta severamente disminuida y es especialmente duro para personas entusiastas e idealistas.

A diferencia de la perspectiva clínica, la perspectiva psicosocial recomienda considerar el SQT como un proceso que se desarrolla debido a la interacción entre las características del entorno laboral y las características personales. Esta aproximación es más útil para entender cómo se inicia y progresa el síndrome y sus síntomas a lo largo de un proceso en el que el individuo va pasando por una secuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología diferenciada (Gil – Monte, 2005). La mayoría de sus adeptos aceptan hoy la definición de burnout elaborada por Maslach y Jackson (1986, en Néstor, 2005), quienes lo consideran como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condiciones y antecedentes. Los estudios de Maslach y Jackson defienden que el burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios) y añaden tres dimensiones características (agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro o realización profesional y/ o personal). A su vez, se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencia de expectativas y horizontes en el trabajo, y una insatisfacción generalizada.

Sin embargo, el estudio del desgaste psíquico docente ha recibido un tratamiento parcial desde diversas teorías, enfoques y disciplinas. En las cuales se ha plasmado la existencia de diferentes factores y la influencia de los muchos elementos puestos en juego, pero sin llegar nunca a establecerse un modelo comprensivo que nos permita entender la función que desempeñan y las relaciones precisas que mantienen entre sí. En consonancia con esto, Peiró (1987, en Guerrero y Vicente, 2001) señala que el análisis y las metodologías han variado dependiendo la perspectiva bajo la cual el problema se ha estudiado. He aquí algunas de esas perspectivas:

3.6.1 Perspectiva psicosocial

Maslach y Pines (1977 en Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003) plantean la investigación del SQT, mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas, desde una perspectiva psicosocial, partiendo de la deshumanización, despersonalización y la sobrecarga en el trabajo relacionadas con el estrés y la frustración en el trabajo (Pines, 1993). Pretenden identificar las condiciones ambientales que originan el SQT, los factores que ayudan a mitigarlo (especialmente el apoyo social), y los síntomas específicos que caracterizan el síndrome (especialmente los de tipo emocional). El SQT conceptualizado por estas autoras se caracteriza por tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional (el profesional se siente vaciado, consumido, gastado), despersonalización (experiencia de sentimientos de endurecimiento emocional, desapego, desarraigo, pérdida de la capacidad de contacto, insensibilidad y empatía hacia los clientes y sus necesidades) y falta de realización personal (aparecen sentimientos negativos de inadecuación, ineffectividad e incapacidad para el trabajo).

3.6.2 Perspectiva organizacional

El trabajo de Cherniss (1980 en Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003) se ha centrado en el análisis de las causas que generan el SQT en tres niveles: individual, organizacional y social:

- a) Los cambios sociales, que definen los papeles de los profesionales en los servicios de ayuda, y permiten que estos papeles se desempeñan de manera más o menos confortable, satisfaciendo las expectativas puestas en ellos, etc.
- b) La estructura burocrática, dentro de la cual se desarrolla la prestación del servicio, que es inevitable y actúa limitando y constriñendo el trabajo; se

considera esencial aprender a manipular esta estructura para que el servicio funcione de una manera eficaz.

- c) La percepción de expectativas no realistas en los rasgos emanados de ambos factores por los individuos que prestan el servicio originan la aparición de desilusión y burnout.

El desajuste entre lo que un profesional considera que está dando y lo que está obteniendo causa directamente el SQT, que se puede producir en situaciones muy diferentes, bien con un ambiente sobrecargado con estímulos (ej. un profesor con demasiados alumnos) o con pocos estímulos (ej. un profesor que imparte siempre el mismo curso o materia).

El SQT induce en los profesionales tres patrones de respuesta al trabajo estresante, frustrante o monótono, que no tienen porqué aparecer ni siempre ni juntos: pérdida del sentido de idealismo y optimismo respecto al cambio, pérdida de simpatía y tolerancia para los clientes (se tiende a objetivarlos y a culparlos de las dificultades propias) y la búsqueda creciente de realización personal fuera del trabajo. El modelo de Cherniss describe adecuadamente el proceso dinámico de desequilibrio, ajuste y cambio que se da en los profesionales de los servicios humanos durante la primera etapa de su carrera.

3.6.3 Perspectiva histórica

Esta perspectiva pone el énfasis en las condiciones sociales que no permiten desarrollar adecuadamente la preocupación por las personas y, que como consecuencia, propician el distanciamiento en las relaciones de servicio y conducen al SQT.

3.6.4 Perspectiva pedagógica

Los trabajos de investigación bajo esta perspectiva han demostrado que el deterioro de la imagen social del profesorado constituye uno de los principales factores de su malestar. A su vez, la pérdida de prestigio de la función docente ha sido considerada uno de los elementos fundamentales de tensión y malestar docente. Este malestar docente es entendido como aquel efecto permanente producido por las condiciones psicológicas y sociales en que se ejerce la docencia (Esteve, 1987 en Guerrero y Vicente, 2001). En opinión de Esteve (1984 en Guerrero y Vicente, 2001) los profesores se enfrentan a unas circunstancias sociales cambiantes sometidos a una crítica de la sociedad, que sin analizar las circunstancias consideran a los profesores como los responsables más inmediatos de los fallos del sistema de enseñanza. Las repercusiones psicológicas de la tensión a la que están sometidos los profesores son cualitativamente variables y dependen del nivel de la institución docente, la experiencia, el género, etc. Ante tanta tensión, los profesores ponen en juego diversos mecanismos de defensas, como son los esquemas de inhibición y rutina o el absentismo laboral, que rebajan la calidad docente, pero que cumplen también la función de aliviar el estrés al que se ven sometidos.

Basándose en lo anterior, se puede decir que el SQT no es algo que aparece repentinamente como respuesta a un hecho concreto, sino más bien es un estado que emerge gradualmente en un proceso de respuesta a la experiencia cotidiana de ciertos acontecimientos, incluso de baja intensidad (Leiter, 1993 en Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003). Todo el proceso que rodea al SQT es en cierta medida idiosincrásico, diferente de unos individuos a otros, en el inicio, en el desarrollo, en los síntomas físicos experimentados, en el tiempo, etc. Debido a esta naturaleza idiosincrática del SQT, se han propuesto varios modelos que intentan describir el proceso de desarrollo del SQT. Entre estos modelos se encuentran los siguientes.

3.6.4.1 Modelo de Spaniol y Caputo

Spaniol y Caputo (1979, en Guerrero y Vicente, 2001) defienden que la intensidad creciente de los síntomas indican el desarrollo del burnout y diferencian tres grados del mismo. El grado 1 se caracteriza por preocupación excesiva, irritabilidad y frustración. El grado 2 comprende fluctuaciones de humor, agotamiento, cinismo y dudas sobre la propia eficacia en el trabajo. El último grado se caracteriza por presentar síntomas intensos y difíciles de tratar: conductuales (abandono de trabajo, aislamiento), físicos (problemas digestivos, dolores de cabeza, etc) y psicológicos (autoestima baja, desmotivación, etc). El principal inconveniente de este modelo es su excesivo realce en los síntomas, que a su vez aparecen aislados del contexto social e interpersonal en el que se desarrollan.

3.6.4.2 Modelo de Maslach y Jackson

Maslach y Jackson (1986, en Guerrero y Vicente, 2001) conciben el síndrome como resultado de la incapacidad para afrontar airoosamente el estrés en el trabajo, manifestándose en una o más de las tres dimensiones características: agotamiento emocional, despersonalización y descenso de la realización o el logro personal.

3.6.4.3 Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter

Este modelo se deriva del modelo trifactorial de Maslach y Jackson; sin embargo, Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983, en Guerrero y Vicente, 2001) afirman que las tres dimensiones señaladas originalmente por las autoras no contribuyen por igual al síndrome. La dimensión que más contribuye al síndrome es el agotamiento emocional y la menos, despersonalización.

3.6.4.4 Modelo de Gold

Gold (1984, en Guerrero y Vicente, 2001) asegura que no es posible determinar con exactitud ni el origen, ni la secuencia, ni los correlatos de las diferentes etapas implicadas en el desarrollo del burnout y ha propuesto varias fases. En una primera, se produce un desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos materiales y humanos, lo que provoca una situación de estrés laboral. La sobrecarga de estas demandas lleva a una segunda fase, que es de sobre esfuerzo como respuesta emocional. Trata de duplicar el trabajo, la atención y la planificación hasta que aparezcan signos de ansiedad, fatiga e irritabilidad, lo cual dará lugar a un agotamiento emocional ante el desajuste y la pérdida de eficacia y control sobre la situación. Como última fase, el autor señala el afrontamiento defensivo o despersonalización, que se manifiesta en un cambio de actitudes y conductas con el fin de defenderse de las tensiones experimentadas en el estadio anterior. Las manifestaciones más significativas son la retirada, el distanciamiento emocional, la evitación y la rigidez. El síndrome no aparece hasta esta última etapa y se explicaría como una consecuencia de una situación laboral intolerable.

3.6.4.5 Modelo de Leiter y Maslach

En este modelo desarrollado en 1988 (en Guerrero y Vicente, 2001), se propone que el desarrollo del burnout es consecuencia de estresores laborales y demandas crónicas que provocan el desarrollo de sentimientos de agotamiento emocional que derivará en despersonalización y como consecuencia el sujeto perderá el compromiso e implicación en el trabajo. Asimismo sostienen que el agotamiento emocional es el rasgo central del síndrome y que la despersonalización es sólo un intento de manejar el agotamiento emocional.

3.6.4.6 Modelo de Farber

El modelo de Farber (1991 en Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003) sugiere una serie de estadios cada uno de los cuales desencadena el siguiente, en una sucesión:

1. Entusiasmo y dedicación.
2. Frustración e ira, como respuesta del trabajador a los estresores del trabajo que coartan su entusiasmo.
3. Inconsecuencialidad, o falta de correspondencia entre la energía invertida y los efectos y recompensas conseguidos.
4. Abandono de compromiso e implicación en el trabajo.
5. Vulnerabilidad personal, apareciendo múltiples problemas físicos (hipertensión, problemas digestivos, dolores), cognitivos (echar la culpa a otros, atención egoísta a las propias necesidades) y emocionales (irritabilidad, tristeza, falta de paciencia).
6. Agotamiento y descuido, que sería el estadio final si ante los problemas anteriores no se recibe el tratamiento adecuado.

3.6.4.7 Modelo de Gil – Monte, Peiró y Valcárcel

Como alternativa explicativa del proceso de desarrollo del síndrome, estos investigadores sostienen que el proceso de quemarse por el trabajo se inicia con el desarrollo de bajos sentimientos de logro personal y paralelamente altos sentimientos de agotamiento emocional. Argumentan que la despersonalización que sigue a esos sentimientos es una estrategia de afrontamiento desarrollada por los profesionales ante la experiencia crónica de baja realización personal y de agotamiento emocional.

Este modelo desarrollado en 1995 asume que las emociones y cogniciones son variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral percibido y las respuestas actitudinales y conductuales (Guerrero y Vicente, 2001).

3.7 Diagnóstico y Evaluación

La realización de un diagnóstico adecuado requiere la valoración de los síntomas que presenta el trabajador, analizar su proceso de aparición, diferenciar el proceso de otros procesos similares, y evaluar la intensidad o frecuencia con que el individuo presenta los síntomas. También es necesario identificar cuáles son las fuentes de estrés que han originado la aparición de esos síntomas. Para alcanzar estos objetivos se deberán utilizar procedimientos cualitativos y cuantitativos de diagnóstico y evaluación (Gil – Monte, 2005).

Los procedimientos cualitativos consisten en la realización de entrevistas al trabajador. Mientras que los procedimientos cuantitativos consisten en la aplicación de escalas psicométricas para determinar el grado de incidencia de la patología, y cuáles son los antecedentes más relevantes que originan el desarrollo de la patología en ese momento en la organización. Es conveniente realizar un estudio diferencial utilizando los criterios normativos de las escalas, y análisis mediante índices estadísticos (por ejemplo, correlaciones, etc) que permitan identificar el grado de asociación entre las fuentes de estrés, los síntomas del SQT, y sus consecuencias. De esta manera, se puede decidir sobre las estrategias de intervención más adecuadas (Gil – Monte, 2005).

Diagnosticar el SQT o burnout, al igual que cualquier afección, requiere identificar si los síntomas que tiene el individuo se ajustan a un determinado perfil, y diferenciarlo de otras afecciones. Para ello es necesario conocer cuáles son los síntomas que lo definen y cuáles no. Éste es el objetivo de la entrevista: averiguar si existe un deterioro de la salud del trabajador, cómo ha ocurrido y cuáles son las causas (Gil – Monte, 2005).

Tomando como referencia el manual DSM-IV, algunos autores son partidarios de incluir el SQT en la categoría de trastornos adaptativos (Bibeau, Dussault y Larouche, 1989, en Gil – Monte, 2005). Según el DSM-IV, la característica fundamental del trastorno adaptativo es el desarrollo de síntomas emocionales o comportamentales en respuesta a un estresor psicosocial identificable. Otro criterio diagnóstico es que los síntomas deben presentarse durante los tres meses siguientes al inicio del estresor. La expresión clínica de la reacción consiste en un acusado malestar, superior al esperable dada la naturaleza del estresor, o en un deterioro significativo de la actividad social, profesional o académica. Sin embargo, el método del cuestionario ha llegado a ser el más empleado para estimar la patología, en detrimento de otros procedimientos como la observación clínica, la entrevista estructural, o las técnicas proyectivas.

3.8 Prevención

Es importante dotar a los trabajadores de las habilidades y destrezas necesarias para el ejercicio de su actividad laboral. Estas destrezas no son sólo de carácter técnico, debido a que en los colectivos ocupacionales más proclives al desarrollo del SQT o burnout el trabajo se desarrolla en condiciones de intensa interacción social, bien con los clientes de la organización o bien con los propios compañeros, las habilidades sociales son fundamentales para lograr un buen desempeño de la actividad laboral al tiempo que se previene la salud de las personas (Gil – Monte, 2005).

Por consiguiente, los programas de formación dirigidos a la prevención del síndrome deben considerar el entrenamiento a varios niveles. El nivel organizacional requiere entrenar a los trabajadores en acciones de desarrollo y cambio organizacional. El nivel interpersonal considera los grupos de trabajo y la interacción social, por lo que debe incluir programas de formación sobre apoyo social, habilidades sociales, autoeficacia y liderazgo, entre otras. El nivel individual debe dar respuesta a las necesidades individuales sobre el afrontamiento del

estrés. El entrenamiento en estrategias de resolución de problemas, o en estrategias de tipo cognitivo – conductual puede ser un buen complemento a otro tipo de acciones. La formación en estos tres niveles no debe entenderse como excluyente o alternativa, sino como complementaria (Gil – Monte, 2005).

Por otra parte, Gómez y Bondjale (1997, en Néstor, 2005) señalan que el manejo de este síndrome opera en varios niveles:

1. Gestión Individual:

- ★ Trabajar mejor en vez de más; realizar pequeños cambios que pueden hacer el trabajo menos estresante y más eficiente.
- ★ Establecer objetivos realistas, conseguir cosas factibles y realistas, teniendo en cuenta nuestra capacidad y nuestras limitaciones.
- ★ Realizar lo mismo de forma diferente, intentar huir de la rutina, ya que esto proporciona psicológicamente un mayor sentido de autonomía y de libertad personal.
- ★ Hacer una pausa, ya que es la oportunidad de darse un respiro o de reflexionar, antes de dar una respuesta ante una pregunta impertinente.
- ★ Tomar las cosas con más distancia, ya que el agotamiento emocional aumenta cuando se implica demasiado con la gente, tomar una cierta distancia puede ayudar, procurar no llevarse el trabajo a casa, ni en las manos ni en la cabeza.

2. Cuidarse a uno mismo además de a los otros:

- ★ Acentuar los aspectos positivos, pensar en los éxitos y gratificaciones personales que obtenemos de nuestro trabajo, así contrarrestaremos las frustraciones y los fracasos.
- ★ Conocerse a sí mismo, analizar nuestras propias reacciones y reflexionar sobre el por qué de tales reacciones. El autoanálisis debe ser constructivo, no

destrutivo. Reconocer nuestros límites y aprender de nuestros errores, ya que esto será un paso hacia el crecimiento personal.

- ★ Reposo y relajación, ya que la aparición del stress significa que existe una sobrecarga y será preciso identificar y tratar su causa.
- ★ Establecer las fronteras, diferenciando lo que es el trabajo y lo que es el hogar.
- ★ Mantener la vida privada, ya que muchos obtienen una descarga de su tensión con amigos o con una pareja comprensiva. Es importante también tener aficiones que ocupen nuestro tiempo libre y nos ayuden a olvidar el trabajo.
- ★ Cambiar de trabajo, aunque sería la última alternativa, se trata de una decisión que hay que meditar llegado el momento.

3. Gestión Social:

En la mayoría de los casos de agotamiento, un buen apoyo es la pareja, los compañeros y los amigos, ya que es una ayuda en la reducción de la tensión emocional o ayudándonos a afrontar la situación de forma distinta.

4. Gestión Institucional:

Esto ya depende de las instituciones, más que del propio personal. A veces es muy difícil, ya que las instituciones pueden ser muy conservadoras, además de ser los responsables directos de estos cambios. Sin embargo, se consiguen cosas, por lo que hay que poner el esfuerzo en ello. Con más medios, con más recursos humanos, se reduciría el riesgo de llegar a una situación de burnout, pero como esto no es fácil de conseguir habrá que utilizar y analizar la manera de mejorar los recursos disponibles:

- ★ División del trabajo, que el personal realice diferentes trabajos de vez en cuando, aún en el mismo sector. Esto cambia el hábito y rompe la rutina.

- ★ Limitar la contaminación del tiempo libre.
- ★ Tomarse periodos de descanso.
- ★ Tipo de relación del personal con sus superiores. La incidencia del burnout es menor en los trabajadores que tienen buenas relaciones laborales con los superiores y que obtienen de ellos apoyo y reconocimiento.
- ★ Análisis de casos puntuales. Aunque se dan consejos generales, en ocasiones es bueno analizar en cada situación individual los factores que en un momento dado pueden provocar un exceso de estrés.
- ★ Otras posibilidades son discutir en equipo los casos difíciles, dar más apoyo o recompensas particulares a los profesionales, promover y favorecer la formación profesional continuada.

Según Maslach, a este síndrome se le puede hacer frente más fácilmente en la fase inicial que cuando ya está establecido, ya que en las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto. Por lo que, amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor sistema de alarma precoz para detectar el burnout y por lo tanto todos los profesionales del equipo tienen que darse cuenta que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros (Néstor, 2005).

En conclusión, puede decirse que el síndrome de burnout se impregna poco a poco, uno no está libre un día y al siguiente se levanta quemado, va oscilando con intensidad variable dentro de una misma persona. Con frecuencia es difícil establecer hasta qué punto se padece el síndrome o simplemente sufre el desgaste propio de la profesión y dónde está la frontera entre una cosa y la otra. Por consiguiente, son los compañeros los que primero lo notan y es por esto que es importante realizar medidas preventivas, ya que con frecuencia el diagnóstico precoz es complicado y los resultados en numerosas ocasiones suelen ser irremediables.

CAPÍTULO 4. IMPLICACIONES DEL BURNOUT EN LA ENSEÑANZA

En general, el SQT se presenta en las profesiones de servicios y surge de la falta de correspondencia entre las exigencias de la profesión (ayudar a los demás) y las recompensas recibidas. En general, estas profesiones comparten tres características básicas (Pines y Aronson, 1988 en Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003): Suponen un trabajo emocionalmente muy grave, tienen una orientación centrada en el cliente y los trabajadores que las eligen tienen algunos rasgos de personalidad comunes.

Actualmente se ha observado que este síndrome se presenta con más frecuencia en personas que laboran como docentes. La enseñanza, una de las profesiones más extendidas y en mayor contacto con las personas como receptores de su actividad profesional, se considera una ocupación agotadora asociada a niveles significativos de burnout (Freudenberger, 1974; Moreno, 1990; Delgado, 1993; Maslach y Leitter, 1997, 1998, Cordeiro, 2001, en Senn, Wehbe y Gubiani, 2002).

El profesor no se cae de un andamio, no le afecta la silicosis, pero los entornos educativos también encierran peligros para la salud física y, sobre todo, mental de los enseñantes. Su sufrimiento en el trabajo inicia como una tensión emocional; sin embargo, cuando los problemas personales y laborales originados por esta tensión son de una gravedad creciente tanto por su extensión como por sus consecuencias en el rendimiento laboral, se empieza a hablar de burnout o SQT (Nieto, 2006).

Si bien no existen estadísticas fiables sobre esta patología, se calcula que en sectores como la enseñanza, un 30 por ciento de las bajas se deben a este síndrome, al igual que un elevado porcentaje de las que se dan entre los profesionales de la sanidad (Álvarez, Cantú, Gayol, Leal y Sandoval, 2005).

4.1 Factores desencadenantes del SQT o burnout en los docentes

El burnout se ha asociado a los males que presenta el profesor, constatándose tanto en observaciones clínicas como en investigaciones empíricas que han intentado arrojar luz sobre este fenómeno tan extendido en nuestros días. En España, de entre los trabajos sobre el estrés y/o salud laboral del docente más representativos, se puede extraer que el profesorado percibe su malestar laboral a través de la falta de valoración social en su trabajo (apoyo social) y falta de medios, tiempo y recursos (apoyo material) para el desempeño de sus tareas; y dureza del mismo (alumnos conflictivos, exceso de responsabilidad), a lo que unen el reconocimiento de sus propias carencias sobre su formación profesional actual. Reconocen también que la relación con sus superiores tiene un carácter burocrático, muy ligada al control/sanción y poco vinculada al trabajo docente. Acusan el excesivo papeleo y su escasa participación en la resolución de sus problemas laborales o profesionales, así como las conflictivas relaciones con padres y compañeros (Álvarez, Cantú, Gayol, Leal y Sandoval, 2005).

El deterioro de la salud del docente repercute directamente en la calidad educativa que los alumnos tienen derecho a recibir, existen factores de riesgo de diversa índole que los profesores enfrentan en su actividad cotidiana (Acosta, 2005):

1. Factores personales: tienen que ver con la personalidad, carácter y estilo de vida, se incluyen también todas las situaciones de crisis que el docente, al igual que cualquier otro ser humano enfrenta.
2. Factores ambientales: están relacionados con todos aquellos aspectos físicos o humanos que contribuyen al bienestar o malestar del docente en su lugar de trabajo: Número excesivo de alumnos, alumnos con problemas de conducta o de aprendizaje. Espacios físicos de trabajos inadecuados con falta de iluminación, calefacción o refrigeración, excesivamente ruidosos, etc.

Un profesor experimentaría agotamiento emocional cuando siente que no puede dar a sus alumnos más de sí mismo; mostraría despersonalización al desarrollar actitudes negativas, cínicas y a veces insensibles hacia los estudiantes, padres y/o compañeros; tendría sentimientos de baja realización personal cuando se ve ineficaz a la hora de ayudar a sus alumnos en el proceso de aprendizaje y de cumplir con otras responsabilidades de su trabajo (Acosta, 2005).

4.1.1 Características de la docencia actual

La institución universitaria y la enseñanza superior manifiestan unas características peculiares que les hacen reflejar rasgos diferenciales del resto de los niveles educativos. Determinar las funciones y los roles que tiene el profesorado universitario parece simple al principio (Mingorance y col., 1993 en Guerrero y Vicente, 2001) e intentar dibujar su perfil profesional puede ser poco menos que pretencioso y lo es tanto por la escasez de investigaciones, como por la cuestionable viabilidad de tal objetivo. No obstante, Juidías y Loscertales (1993 en Guerrero y Vicente, 2001) sostienen que ser docente dentro de los sistemas educativos vigentes para la sociedad actual significa aceptar un rol difícil, contradictorio y poco definido. Por otra parte, para Mingorance, Mayor y Marcelo (1993 en Guerrero y Vicente, 2001) ser profesor universitario significa estar implicado, al igual que en cualquier nivel del sistema educativo, en una serie de tareas docentes: programación, impartición y evaluación de la asignatura, preparar los temas, atender a los alumnos, coordinarse con otros profesores, etc. A su vez, de la Orden (1987 en Guerrero y Vicente, 2001) caracteriza al profesor universitario como una persona dedicada profesionalmente a la enseñanza. Es un profesional de la educación que necesariamente comparte con los profesores de otros niveles una función básica orientada a que los estudiantes aprendan. También es un especialista al más alto nivel de la ciencia, lo cual conforma la capacidad y el hábito investigador que le permite acercarse a ampliar las fronteras de su rama del saber, es miembro de la comunidad académica, lo que supone la

aceptación y conformación de la conducta a un conjunto específico de pautas, valores y actitudes, que de alguna manera refleja una determinada percepción de la realidad y le da sentido.

En cuanto a la Universidad como institución social, según afirma Calleja (1990 en Guerrero y Vicente, 2001), debe realizar dos funciones. La primera es identificar para qué y cómo son preparados los estudiantes: fin, métodos, estilo, instrumentos de aprendizaje, enseñanza y qué resultados logran con esos medios. La segunda función es examinar el cumplimiento de la finalidad del servicio a la sociedad desde quien lo recibe: para qué se preparan los estudiantes y si ellos alcanzan las metas pretendidas. La postura clásica de Centra (1980 en Guerrero y Vicente, 2001) señala que la Universidad pretende producir unos efectos de eficacia en el aprendizaje de sus alumnos, la investigación y el servicio a la sociedad.

Sin embargo, actualmente las condiciones en las que se ejercita la docencia no son las ideales en la mayor parte de las universidades nacionales e internacionales, y es, por tanto, necesario que el contexto organizacional reúna unas condiciones mínimas que hagan posible el desarrollo positivo de la tarea docente. Las condiciones en las que el trabajo se desarrolla, si bien es un requisito necesario, sólo previene o evita la insatisfacción, pero no proporciona satisfacción por sí misma (Diener, 1985 en Guerrero y Vicente, 2001). De este modo, se puede disponer de recursos, salario digno, puesto de trabajo estable, etc. y; sin embargo, mostrar grados elevados de malestar docente, insatisfacción e incluso SQT.

La Universidad forma un sistema laboral y profesional muy particular. Sus peculiaridades afectan, de manera directa, a la forma en que su personal elabora su propia identidad profesional, ejerce sus funciones y desarrolla las actividades laborales que le son encomendadas. Aunque en las percepciones de algunos, el papel del profesor universitario siga siendo el mismo de siempre, no cabe duda de que estamos ante una fuerte transformación tanto de las características formales

de la dedicación del profesorado como de las demandas que se hacen a los profesores. Se habla de docencia para hacer referencia al trabajo de los profesores, pero se debe ser consciente de que el profesorado universitario desarrolla en realidad todo un conjunto de funciones que van más allá de la docencia. Las funciones formativas convencionales (conocer bien su materia y saber explicarla) se han ido complicando con el paso del tiempo y con la aparición de nuevas condiciones de trabajo (masificación de los estudiantes, atomización de las materias, incorporación de las nuevas tecnologías, combinación del trabajo en el aula con la tutorización del aprendizaje en empresas, aparición de los intercambios y otros programas interinstitucionales, etc.) (Zabalza, 2002).

4.1.2 El rol del Maestro

El rol del profesor en la sociedad actual es retador, pero a la vez estresante. Esto es una verdadera "ambivalencia" que se siente y que se manifiesta de modos muy diversos. Del profesor se espera que eduque, que forme, que oriente, pero a la vez que ejerza, en muchas de las ocasiones, la función de los padres. Esta responsabilidad junto con las elevadas exigencias cada vez más complejas tanto por parte de los alumnos, familiares como de los cambios y reformas de los planes de estudio y de la reestructuración del sistema educativo, están convirtiendo la docencia en una profesión de alto riesgo (Salanova, Llorens y García-Renedo, 2003).

El maestro debe proyectar, poner en ejercicio, medir y adecuar permanentemente las estrategias adecuadas para el desarrollo integral de la persona (maduración personal, moral y cívica), a través de la promoción del aprendizaje y la construcción de saberes, habilidades y actitudes de los educandos, más allá de la mera instrucción, transmisora de conocimientos normalizados, propia de un sistema de enseñanza tradicional, en el cual se ha formado la generación actual de enseñantes. Este rol requiere de profesionales comprometidos, social e institucionalmente, que sean capaces de diseñar líneas

de intervención que surjan de interpretar realidades, definir problemas, actuar dentro de márgenes que no son definitivos y ante circunstancias específicas, únicas e irrepetibles (Álvarez, Cantú, Gayol, Leal y Sandoval, 2005).

Por otra parte, el docente ya no ejerce su labor en solitario, debe conformar equipos humanos y laborales que le permitan formarse, replantearse sus prácticas y reflexionar sobre ellas. Junto a lo anterior, la sociedad exige al docente que tenga sentido crítico con respeto a sí mismo, a los contenidos culturales y al contexto social; que sea objetivo, democrático, y con vocación de servicio, que tienda al trabajo cooperativo y ame su institución y sus alumnos, que se sienta parte viva de la comunidad en que actúa, que se esfuerce por alcanzar una conducta racional, científica, con preferencia por el orden y la sistematización, y, que sobre todo, sea muy creativo para poner su formación y su experiencia al servicio de la escuela y el alumno que educa (Álvarez, Cantú, Gayol, Leal y Sandoval, 2005).

4.1.3 Factores de riesgo a nivel organizacional

Un trabajo en el cual una persona ayuda a otra implica siempre un cierto grado de estrés psicológico y emocional, porque los profesionales están expuestos a los problemas físicos, psicológicos y sociales de los clientes durante largos períodos de tiempo, con la responsabilidad de solucionarlos y que les obligan una entrega emocional continua en su trabajo (Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003).

La orientación centrada exclusivamente en el cliente, que caracteriza las profesiones de servicio, conduce a considerar solamente las necesidades de quienes reciben el servicio y se olvidan las necesidades de desarrollo profesional, ayuda, apoyo y atención que tienen también los trabajadores, aunque sólo sea para poder continuar realizando mejor su trabajo. Esta orientación centrada en el cliente define una relación absolutamente asimétrica y perjudicial para los

trabajadores que es fuente de burnout. Así, en la enseñanza, se da como obvia la suposición que si los estudiantes no aprenden es porque el profesor no enseña bien, y las expectativas que se derivan de esta suposición son fuente de culpabilidad, frustración y fracaso (Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003).

4.1.4 Características personales

Martínez (1997 en Senn, Wehbe y Gubiani, 2002) describe con gran claridad la problemática del docente de la actualidad, elaborando consecuentemente un perfil epidemiológico, considerando los padecimientos más frecuentes y el contexto laboral. Entre los padecimientos más frecuentemente encontrados se destacan resfríos, disfonías, alergias, bronquitis, estrés, lumbago, hipertensión, úlcera, etc., por citar sólo algunos.

El malestar docente se trata de un fenómeno internacional, que implica al conjunto de países de nuestro entorno cultural. Blasse (1982 en Senn, Wehbe y Gubiani, 2002) expresó que el entrecruzamiento de varios factores de carácter psicosocial, presentes en el contexto educativo, producen lo que este autor denomina un ciclo degenerativo de la eficacia docente; en estos casos se generan condiciones en donde los esfuerzos docentes son insuficientes para lograr los objetivos deseados. El no logro de estos propósitos se manifiesta en situaciones de estrés o tensión, provocando insatisfacción y una progresiva desmotivación en la actividad laboral.

Sin embargo, tenemos que destacar que todos los docentes se encuentran sometidos, por momentos, a iguales tensiones pero no reaccionan del mismo modo, algunos enferman, padecen y otros no. Esto configura en sí mismo una situación de vulnerabilidad y riesgo, en donde las variables personales jugarán roles decisivos, como así también las condiciones laborales y los apoyos sociales. Los modos de reaccionar son individuales, así encontramos docentes en los que

el deber y el deseo les plantean exigencias diferentes y, consecuentemente, lo posible posee nuevas particularidades que generalmente provoca desequilibrios o pérdida de la estabilidad emocional. Los estímulos exteriores, pueden estimular y favorecer nuestras actividades cotidianas, pero también pueden obstaculizar y más aún obturar la modalidad de funcionamiento. La posibilidad o no de tolerar presiones o exigencias, que pueden convertirse en nocivas dependen, entre otros factores, de la capacidad de adaptación que posea una persona. En todos los casos habrá que tener en cuenta el grado o intensidad del estímulo, su persistencia, así como también su coherencia (Senn, Wehbe y Gubiani, 2002).

Caplan (1993 en Senn, Wehbe y Gubiani, 2002) afirma que las personas pueden tolerar mejor las situaciones de estrés cuando existen adecuados apoyos sociales. El autor confiere especial importancia a los apoyos sociales, siendo éstos los encargados de disminuir o de colaborar en la resolución de situaciones estresantes. Así afirma que una persona apoyada por su familia y por sus amigos o allegados, está en mejores condiciones de soportar estrés que otra que se encuentra sola o aislada.

La mayoría de las veces, los profesionales que eligen un trabajo de servicio humano comparten una característica común: son personas especialmente sensibles a las necesidades de los demás, que supone un cierto nivel de realización o significación en sus vidas, y en este sentimiento absolutamente ejemplar está escondida la trampa del SQT. Sin embargo, la enseñanza, como profesión, tiene algunos rasgos de severidad que contribuyen a agravar los problemas del SQT entre los profesores con respecto a otros profesionistas, y que podrían ser los siguientes (Farber, 1991 en Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003):

- Exige un contacto e interacción personal constantes con los estudiantes, niños o adolescentes, que debe ser siempre experta, paciente, sensible y útil.

- Su trabajo está siempre abierto al examen y evaluación de diferentes personas, frecuentemente competidoras entre sí y con diferentes intereses.
- El profesor trabaja con individuos que pueden no querer trabajar con él ni aceptan beneficiarse de su esfuerzo y maestría. Además, carece de posibilidades para actuar sobre estos estudiantes refractarios.
- La enseñanza ofrece pocas oportunidades a los profesores para relajarse, descansar y entablar relaciones con otros adultos a lo largo del día.
- La remuneración salarial es siempre menor que otros puestos de trabajo equivalentes por la titulación o formación de los profesores a completar sus ingresos con otros trabajos.

4.1.4.1 Emociones y cognición

Un aspecto significativo y muy vigente, que forma parte de la esencia del docente, es la vivencia de emociones fuertes. Se sabe, por ejemplo, que el clima emocional de la escuela y de la clase influirá en las actitudes ante la enseñanza y el aprendizaje, y en la práctica correspondiente. Los docentes y sus alumnos viven en el aula un conjunto de emociones, a veces contrapuestas. Como la enseñanza es un trabajo intenso que exige unas cantidades enormes de energía física, intelectual y emocional, para mantener la pasión, es vital que las emociones positivas superen a las negativas, como la frustración, ira, incompetencia, ansiedad, cansancio y despersonalización. Lazarus, Kanner y Folkman (1980, en Day, 2006) señalan que las emociones positivas tiene tres funciones: dar un “respiro” a través del humor; “sostener”, ayudando a los individuos a sentirse eficaces y valorados; ser “restauradoras”, ayudando a los individuos a sentirse conectados y queridos.

La enseñanza exige y, en el mejor de los casos, implica el uso intensivo y generalizado tanto de la labor emocional (ej. sonreír hacia fuera aunque, en el interior, se sienta todo menos felicidad) como del trabajo emocional que permite a

los docentes controlar los retos de enseñar a clases en las que hay estudiantes con muy diversas motivaciones, historias y capacidades de aprendizaje. No obstante, el exceso de la primera lleva a desentenderse de la complejidad de la enseñanza y el aprendizaje, y a la pérdida de la confianza de los alumnos; una excesiva implicación emocional del yo puede conducir a la vulnerabilidad personal, a unos sentimientos de incompetencia al ser incapaz de comprometer a todos y en todo momento con el aprendizaje y, en casos extremos, al exceso de trabajo y la crisis personal. Sin embargo, aunque a los buenos profesores se les reconoce por la posesión y aplicación espontánea de las emociones naturales que surgen de la pasión real, y no forzada o artificial, por enseñar y por lo enseñado, también es cierto que es necesario controlar esas emociones naturales, que se expresan a diario en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Por lo que tanto las emociones “superficiales” como las “profundas” tienen su sitio en la enseñanza. Si uno se identifica tanto con el trabajo que lo convierte en el centro de su vida, corre el riesgo de quemarse y, aunque la opción opuesta, considerar la enseñanza como un mero trabajo, evita ese riesgo, puede traducirse en cinismo y alineación (Day, 2006).

4.1.5 Obstáculos y demandas del profesor

Los obstáculos son aquellas características del ambiente laboral que impiden la realización adecuada de las tareas y que reducen el desempeño laboral. Nuestros resultados ponen de manifiesto que los profesores perciben dos tipos de obstáculos: obstáculos de tipo social y de tipo técnico. Los obstáculos sociales se refieren a la indisciplina de los alumnos, desinterés y falta de motivación y actitudes negativas de los padres hacia el aprendizaje de los hijos. Por otro lado, los obstáculos técnicos son: los problemas con los recursos tecnológicos del centro, problemas con el material didáctico y fallos o averías en la infraestructura o instalaciones (Salanova, Llorens y García-Renedo, 2003).

En cuanto a las demandas a las que los profesores se encuentran más sometidos se destacan las siguientes: sobrecarga mental y sobrecarga emocional. El trabajo del profesor se caracteriza por la exigencia de altos niveles de concentración, precisión, y atención diversificada que implica tener que estar pendiente de muchas cosas a la vez y recordarlas (esto es la sobrecarga mental). Además, se les exige que se impliquen a nivel emocional con los estudiantes, padres y compañeros, relaciones que en muchas ocasiones pueden ser conflictivas (esto es la sobrecarga emocional) (Salanova, Llorens y García-Renedo, 2003).

Resumiendo lo anterior, Kiriacu y Sutcliffe (1978, en Nieto, 2006) afirman que las principales fuentes de estrés docente pueden agruparse en:

- ★ Conducta perturbadora de alumnos: 1) alumnos ruidosos; 2) clases difíciles; 3) problemas de conducta; y 4) conductas inadecuadas de los alumnos.
- ★ Condiciones de trabajo poco satisfactorias: 1) estructura pobre de la carrera; 2) pocas oportunidades de promoción; 3) salario insuficiente y/o inadecuado; 4) escasez de equipamiento; 5) nulo reconocimiento de los buenos enseñantes; y 6) nula participación en la toma de decisiones.
- ★ Tiempo disponible escaso: 1) demasiadas tareas que realizar; 2) demasiadas tareas administrativas; 3) demasiado papeleo; 4) carencia de tiempo para preparar la clase; y 5) el ritmo de la jornada escolar es demasiado rápido.
- ★ Una cultura escolar pobre: 1) reglamento y/u orientación disciplinar inadecuado/a; 2) carencia de consenso sobre los estándares mínimos exigibles; 3) actitudes y conducta del director; 4) sanciones disciplinarias poco adecuadas; 5) carencia de asesores; y 6) carencia del asesoramiento adecuado.

Por otra parte, diversos investigadores se han dado a la tarea de encontrar cuáles son los factores que más inciden en el desarrollo del SQT o burnout en los docentes. Friesen y Sarros (1989) realizaron un estudio con el propósito de

investigar si elementos como la satisfacción laboral, la claridad de roles en el trabajo y el reto laboral son factores predictores del burnout entre los maestros y personal de base en las escuelas. Para llevar a cabo dicho estudio se entrevistó por medio de un cuestionario de 72 ítems a 128 trabajadores de base (directores y asistentes directivos) y 635 profesores de una escuela pública canadiense. Los hallazgos de este estudio revelan que en general el estrés laboral es el mayor factor de riesgo y predictor del cansancio emocional tanto para el personal de base como para los profesores. Asimismo encontraron que el proceso de despersonalización de los profesores es un reflejo del reto laboral al que se enfrentan; mientras que para el personal de base, la despersonalización es reflejo de la satisfacción y el reconocimiento. Llegando así a la conclusión de que el estrés laboral y el burnout están correlacionados y que éstos están determinados por la carga laboral. También concluyeron que el proceso de despersonalización ocurre cuando las necesidades de reconocimiento y reto laboral no son satisfechas.

Asimismo, Friedman (1995) realizó un estudio con el objetivo de identificar los componentes del burnout entre los directores escolares. Para ello aplicó un cuestionario a 571 directores de escuelas primarias y secundarias en Israel. En el cuestionario se evaluaban los sentimientos sobre ellos mismos, el ambiente laboral y el trabajo en sí. Los resultados encontrados sugieren que el burnout que experimentan los directores comprende cuatro elementos: cansancio, falta de satisfacción, distanciamiento y desaprobación. También afirma que el cansancio y la falta de satisfacción personal constituyen la corteza del SQT en los directores escolares y el distanciamiento y la desaprobación son los mecanismos de defensa a los cuales se ven obligados a recurrir.

4.2 Efectos del burnout en el docente

Los riesgos de trabajo que presenta el Síndrome de Burnout en los profesores pueden ser de carácter psicológico o fisiológico y pueden incidir en

conductas no deseables como el maltrato a los alumnos, o estrategias nocivas de afrontamiento como el uso de drogas o alcohol, que pueden impactar de manera significativa en el desempeño de la labor docente. El aumento de la calidad educativa, el progreso de la sociedad, y la estabilidad del centro de trabajo dependen de las condiciones laborales, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores (Acosta, 2005).

Álvarez, Cantú, Gayol, Leal y Sandoval (2005) señalan que existe un cuadro evolutivo del síndrome de burnout que permite identificar los efectos graduales de este padecimiento en el personal docente.

1° Etapa: Se percibe un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos de formas que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.

2° Etapa: El individuo realiza un sobreesfuerzo o aprieta el acelerador, para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente, empieza a perder el control de la situación y van apareciendo síntomas como menor compromiso con el trabajo, alienación y reducción de las metas laborales. Sin embargo, hasta aquí el cuadro es reversible.

3° Etapa: Aparece realmente el síndrome de desgaste profesional con los síntomas descritos a los que se añaden:

- ★ Síntomas Psicosomáticos: como cefaleas, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones menstruales.
- ★ Síntomas Conductuales: como ausentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares y conducta de alto riesgo como conducción temeraria.
- ★ Síntomas Emocionales: El rasgo más característico es el distanciamiento afectivo hacia las personas que ha de atender. Ansiedad que disminuye la

concentración y el rendimiento, impaciencia, irritabilidad, actitudes recelosas e incluso paranoides hacia clientes, compañeros y jefes. Pueden volverse insensibles, crueles y cínicos.

★ Síntomas Defensivos: El individuo "desgastado" niega las emociones y conductas mencionadas y culpa a los clientes, compañeros, jefes, de su situación, no hace o no puede hacer nada para salir de ella.

4° Etapa: El individuo deteriorado psicofisiológicamente, hace que tenga bajas frecuentes, ausentismos laborales y falta de eficacia en su tarea, que lo convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de sus servicios.

So-Kum Tang, Au, Schwarzer, y Schmitz (2001) realizaron un estudio en el cual examinaron los efectos del estrés laboral en la salud mental entre los maestros chinos en Hong Kong. Seleccionaron 269 profesores de una escuela secundaria y les aplicaron un cuestionario en el que se evaluaba la autoeficacia, actitud proactiva, burnout y la salud mental negativa. Los resultados encontrados indican que la autoeficacia y la actitud proactiva no tienen un impacto directo en la salud mental negativa. Asimismo encontraron que la falta de satisfacción personal no está relacionada con el cansancio emocional y la despersonalización. Sin embargo, observaron que el burnout sí afecta directamente el estado de salud mental de quien lo padece.

4.2.1 Costes para las escuelas

Por lo que respecta a los efectos que tiene el SQT entre los maestros sobre el alumnado dentro de los centros, es un tema que no se ha estudiado exhaustivamente, sobre todo debido a la dificultad de reunir ese tipo de información. Sin embargo, los efectos son evidentes cuando consideramos la necesidad que tienen los alumnos de tener una educación consistente, es decir, que si un maestro está siempre ausente debido a su mala salud, o los alumnos deben tener un número elevado de maestros diferentes a lo largo del curso, su

educación puede verse afectada. Esto puede implicar que pierdan confianza en sus propias capacidades y en las de sus maestros, y puede que tampoco consigan llegar al nivel requerido en los exámenes. Además, es importante que los niños sean capaces de establecer relaciones de confianza con sus maestros, lo cual no será posible si a) los docentes no son accesibles debido a los niveles de burnout y fatiga que experimentan, y b) el índice de dimisiones es elevado y la escuela está contratando constantemente personal nuevo y a menudo temporal (Travers y Cooper, 1997).

4.3 Prototipos del SQT

El profesor con SQT es impredecible en su conducta y las contradicciones son casi la norma de su actividad; por un lado, tiene la necesidad imperiosa de atribuir o culpar a alguien por lo que le pasa, y al mismo tiempo, olvidar hasta donde pueda todo lo relacionado con su trabajo, la enseñanza; puede aparecer desesperado y sin ganas de hacer nada, a veces, y con grandes ganas de actividad social en otras. La conducta profesional del profesor con SQT en su clase se caracteriza también por algunos rasgos específicos. Los profesores con SQT están desmotivados, han perdido la paciencia, el optimismo y el interés por sus alumnos, y en general, se esfuerzan menos en su trabajo que antes (Schwab, Jackson y Schuler, 1984 en Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003). Buscan vías y excusas para desmarcarse de la implicación en el trabajo y suelen adoptar actitudes contestatarias respecto a los superiores. La pérdida de la paciencia les conduce a actitudes autoritarias, intolerantes o rígidas que son fuente de problemas de todo tipo. En general, los profesores con SQT perciben la enseñanza como un trabajo muy exigente y que no recompensa suficientemente, de modo que los acontecimientos que confirman este negativo y pesimista punto de vista son, con frecuencia, magnificados y realzados, mientras que los ejemplos contrarios (buenos alumnos, buenos profesores o superiores amables) sólo son excepciones aisladas que confirman la regla.

Sistematizando todos estos rasgos de la conducta profesional de los profesores con SQT, Farber (1991 en Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003) ha sugerido la existencia de tres prototipos principales que pueden ayudar a entender los diferentes disfraces bajo los cuales puede aparecer el SQT.

- Tipo 1. Profesores Agotados – Los profesores agotados reaccionan ante las excesivas demandas y los fracasos en la enseñanza trabajando cada vez menos y con más tranquilidad, puesto que no esperan alcanzar ningún objetivo o que trabajar más o mejor tenga para ellos ningún tipo de compensación. Los profesores agotados han cortado o eliminado su compromiso y su dedicación personal con la enseñanza.
- Tipo 2. Profesores Frenéticos – Los profesores frenéticos suelen ser profesores muy comprometidos con su trabajo, que reaccionan ante la adversidad y los fracasos sin reconocerlos y sin darse tregua, incrementando más y más sus esfuerzos ante la adversidad, en lugar de racionalizar y dosificar sus esfuerzos o modificar sus objetivos. El SQT aparece en sus vidas bruscamente, en un momento dado ante un fracaso clamoroso, o en un momento de debilidad, cuando todo su sentido de eficacia desaparece, de golpe, todo se viene abajo, y la desilusión lo invade todo.
- Tipo 3. Profesores Infraincentivados – Hay un tipo de profesores que no encuentran en su trabajo suficientes estímulos, aunque ni se sienten agotados, ni estresados, ni tampoco perjudicados en su autoestima, simplemente, no perciben en su trabajo nada que consideren una buena recompensa por hacerlo y consideran que sus capacidades están infrutilizadas en la escuela. La enseñanza no les aporta estímulos que recompensen el esfuerzo que hacen, y, en consecuencia, pierden el interés

que pudo tener para ellos, y comienzan a considerar las posibilidades de cambiar de trabajo.

Por otra parte, Daudistel y Hosh (2003, en Acosta, 2005) encontraron seis estilos básicos en la manera de cómo el maestro confronta problemas en su trabajo, estos son:

- ★ Estilo activo, positivo lógico: Los maestros de este estilo enfrentan situaciones obteniendo información, analizando el problema y diseñando un plan de acción para cambiarlo.
- ★ Estilo de negación: Los maestros de este estilo reconocen el problema, pero no lo enfrentan y guardan los sentimientos generados para sí mismos. Actúan como si nada hubiera pasado.
- ★ Estilo de pensamiento mágico: Aquí se ubican los maestros que utilizan defensas psicológicas de fantasía, como soñar o esperar milagros en la solución de una situación problemática.
- ★ Estilo dependiente: Los maestros que ante una situación problemática acuden a otros en busca de apoyo o ayuda.
- ★ Estilo místico: Estos maestros ven en las situaciones estresantes una oportunidad de crecimiento personal, una oportunidad de redescubrir la importancia de la vida y de florecer el espíritu.
- ★ Estilo evasor: Este tipo de maestros enfrentan situaciones estresantes, incrementando actividades que desvíen sus pensamientos de la situación, tales como dormir, comer, tomar bebidas alcohólicas, consumir drogas o cualquier otra actividad ajena completamente a la confrontación directa del problema.

4.4 Modelos explicativos del burnout en profesores

Derivado fundamentalmente de los estudios sobre las causas del estrés y burnout del profesor, algunos autores conforman modelos explicativos de este fenómeno que ejemplifican los itinerarios que siguen los docentes hacia el estrés y

las variables más importantes que influyen durante este proceso. Dentro de los más importantes destacan el modelo de burnout del profesorado derivado de la revisión bibliográfica del término realizado por Byrne (1999, en Moriana y Herruzco, 2004). Este modelo se complementa con un estudio que efectuó en Canadá con 1242 profesores de Educación Infantil, 417 de Primaria y 1479 de Secundaria, en donde se correlacionan los factores más estudiados en la literatura con las puntuaciones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal del MBI. Las variables más destacadas por esta autora son la ambigüedad y el conflicto de rol, la sobrecarga laboral, el clima de clase y la autoestima.

Otro de los modelos más citados en la literatura es el realizado por Kiriacu y Sutcliffe (1978, en Moriana y Herruzco, 2004). Estos autores describieron un modelo sobre el burnout de los profesores en el que consideraron al estrés como un proceso en el que la valoración y las estrategias frente a las demandas laborales que el profesor realiza en su trabajo son determinantes en la aparición del burnout. Su interacción con las características personales, factores organizacionales y la actividad diaria influyen durante todo el proceso. Los datos en los que se basó este modelo parten de las investigaciones realizadas por Kiriacu con 127 profesores a los que administró diferentes medidas relacionadas con el estrés, el burnout y síntomas de ansiedad, encontrando correlaciones significativas entre el burnout y síntomas psicossomáticos de ansiedad.

Posteriormente, Rudow (1999, en Moriana y Herruzco, 2004), tomando como referencia el modelo de Kiriacu y Sutcliffe (1978) y las modificaciones de Worrall y May (1989), recoge evidencias empíricas analizando los resultados de diversas investigaciones realizadas en distintos países (Capel, 1987, en Inglaterra; Tomashevskaja, 1978, en la Unión Soviética; Temml, 1994, en Austria, entre otras), en las que se correlacionan diversas medidas de burnout con variables organizacionales y personales del profesorado. También analiza investigaciones que relacionaron aspectos fisiológicos, bioquímicos e inmunológicos con el

burnout (Karpenko, 1975; Kinnunen, 1989), dando lugar a lo que denominó modelo de reacciones negativas de tensión y consecuencias en la actividad docente. Teniendo en cuenta los resultados de estas investigaciones, Rudow mantiene que la sobrecarga laboral y una situación crónica de estrés son las principales causas del síndrome de burnout, que genera una reducción de la actividad laboral y la aparición de trastornos psicossomáticos.

Pero, sin lugar a dudas, el más aceptado por la comunidad científica internacional es el modelo multidimensional del burnout en profesores de Maslach y Leiter (1999, en Moriana y Herruzco, 2004). Este modelo recoge las experiencias y estudios elaborados por Maslach, Jackson y Leiter en los últimos veinte años. Como instrumento fundamental de evaluación se utiliza el MBI con todas las connotaciones conceptuales en su definición como constructo, que utilizan como punto de partida para adaptarlo a la situación específica del ámbito educativo. El burnout se concibe como una experiencia individual y crónica de estrés relacionada con el contexto social. El modelo incluye tres componentes: la experiencia de estrés, la evaluación de los otros y la evaluación de uno mismo. Es un síndrome psicológico formado por el cansancio emocional (componente de estrés que implica una incapacidad para obtener de uno mismo los suficientes recursos emocionales necesarios para afrontar el trabajo), la despersonalización (componente asociado a la evaluación de los demás en la que afloran sentimientos negativos de distanciamiento y cinismo con respecto a los clientes) y una baja realización personal (componente relacionado con la evaluación negativa de uno mismo y con sentimientos de insatisfacción sobre el resultado de su trabajo). De forma que lo primero que aparece en el sujeto es el cansancio emocional dando paso posteriormente a la despersonalización y a la baja realización personal.

Como puede observarse, el trabajo del docente, a cualquier nivel educativo, implica diversas exigencias que en muchas ocasiones sobrepasan sus capacidades llevándolos al límite y ocasionándoles problemas tanto físicos,

psicológicos y emocionales. Que si bien son atendidos a tiempo pueden aprender a afrontar las situaciones que los perturban; sin embargo, en los casos más dramáticos los orilla a refugiarse en las drogas o el alcohol, e incluso puede llevarlos a la muerte.

MÉTODO

El propósito específico de esta tesis es estudiar los efectos psicológicos, fisiológicos y emocionales del burnout en los docentes universitarios de la FESI, así como los procesos de afrontamiento a los cuales recurren. Sin embargo, debe recordarse que esta investigación es parte de un proyecto mayor, donde se pretende identificar aquellas situaciones que pueden ser estresantes, las manifestaciones del estrés y sus consecuencias, y las estrategias que emplean los docentes universitarios de la FESI para resolver situaciones catalogadas como estresantes.

Planteamiento del problema

¿Qué tipo de consecuencias psicológicas, fisiológicas y emocionales asociadas al burnout presentan los docentes universitarios como consecuencia de su trabajo?

¿De qué manera afrontan los docentes su actividad laboral?

Hipótesis

Hi1: Existirán diferencias entre los hombres y las mujeres docentes con respecto al nivel de afectación o consecuencias del burnout.

Hi2: Existirán diferencias entre los hombres y las mujeres docentes con respecto a los estilos de afrontamiento.

Hi3: Habrá diferencias significativas al comparar los efectos del burnout y las diferentes carreras en las que los docentes imparten clases.

Hi4: Existirá una relación entre los efectos del burnout y los estilos de afrontamiento.

Variables

1. Variables de clasificación

Sexo

Definición conceptual: Condición biológica que distingue a los individuos entre hombres y mujeres.

Definición operacional: El declarado por los participantes en el instrumento.

Edad

Definición conceptual: Tiempo que una persona ha vivido, a contar desde que nació.

Definición operacional: Años cumplidos declarados por los participantes en el instrumento.

Escolaridad

Definición conceptual: Grado de estudio más alto aprobado por un individuo en cualquiera de los niveles del Sistema Educativo.

Definición operacional: Nivel máximo de estudios declarado por los participantes en el instrumento.

Antigüedad

Definición conceptual: Tiempo que se lleva en un cargo o empleo.

Definición operacional: Tiempo laborado como docentes declarado por los participantes en el instrumento.

Carrera

Definición conceptual: Conjunto de estudios que capacitan para ejercer una profesión.

Definición operacional: Profesión en la que los participantes ejercen su calidad de docentes.

2. Variables dependientes

Efectos del burnout

Definición conceptual: Resultado de la acción del estrés laboral.

Definición operacional: Condiciones experimentadas por los participantes como consecuencia de su profesión como docentes.

Afrontamiento

Definición conceptual: Hacer frente a un enemigo, peligro o dificultad.

Definición operacional: Formas o estilos en que los participantes le hacen frente a las dificultades que se les presentan en su profesión.

Participantes

Para la realización de esta investigación participaron 252 profesores universitarios de las seis carreras que se imparten en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala (FESI) (106 hombres y 144 mujeres), cuyas edades oscilan entre los 28 y 66 años de edad, los cuales se eligieron a través de un muestreo no probabilístico intencional.

En las tablas 1 y 2 se muestran el estado civil y la escolaridad de los participantes. Como puede observarse la mayoría de los docentes están casados y tienen una maestría.

Tabla1. Estado civil de los docentes universitarios.

| | Solteros(as) | Casados(as) | Divorciados(as) | Unión Libre |
|---------|--------------|-------------|-----------------|-------------|
| Mujeres | 24% | 56% | 12% | 8% |
| Hombres | 21% | 60% | 14% | 5% |

Tabla 2. Escolaridad de los docentes universitarios.

| | Licenciatura | Especialidad | Maestría | Doctorado |
|---------|--------------|--------------|----------|-----------|
| Mujeres | 33% | 9% | 36% | 22% |
| Hombres | 25% | 19% | 31% | 24% |

En la Figura 1, puede observarse el porcentaje de participantes que laboran en cada una de las distintas carreras. Como se ve la mayoría de los participantes pertenecen a la carrera de psicología.

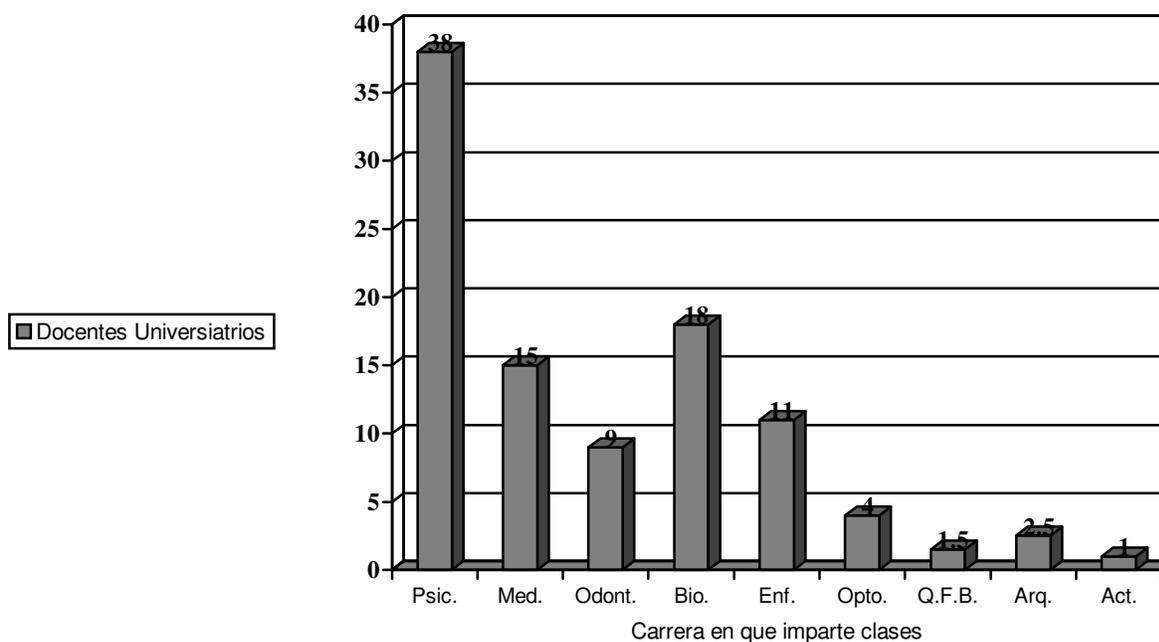


Figura 1. Participantes en cada una de las carreras.

Como puede observarse en la Figura 2, la mayoría de los docentes universitarios (tanto hombres como mujeres), trabajan únicamente en la UNAM.

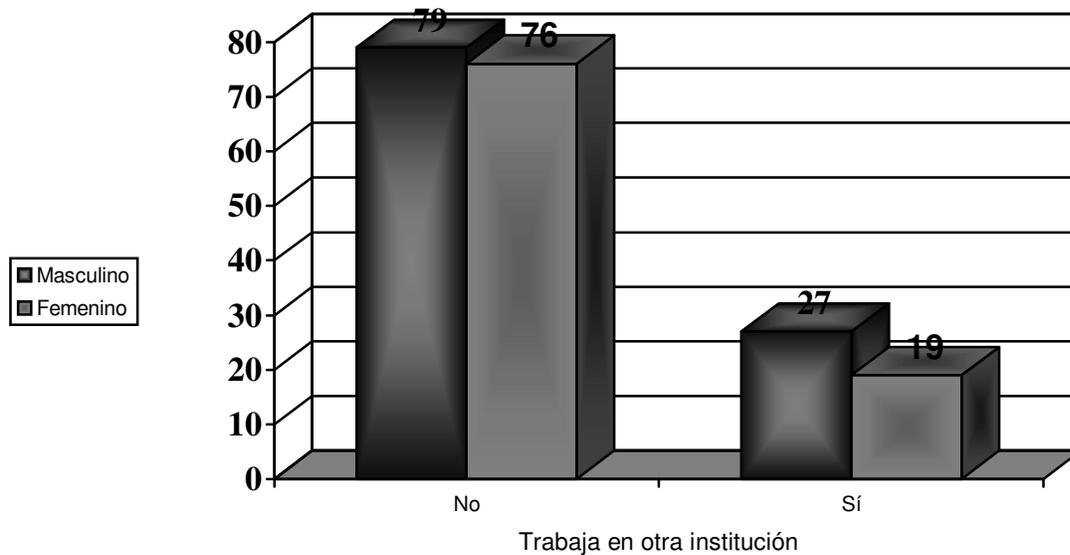


Figura 2. Porcentaje de profesores que laboran en alguna otra institución.

Instrumento

Para realizar la investigación se empleó la Batería de Evaluación del Burnout en Profesores Universitarios (BEB – PU), diseñada específicamente para evaluar la percepción de estrés, burnout, efectos del burnout y los modos de afrontamiento de los docentes.

La batería cuenta con 204 reactivos distribuidos en cuatro instrumentos. En éstos se analizan, respectivamente, la percepción que tiene el docente sobre sus actividades laborales y las condiciones de trabajo (68 reactivos); la situación como profesor (43 reactivos); las consecuencias de su trabajo como docente (43 reactivos); y por último, cómo es su comportamiento frente a las distintas situaciones laborales y cómo es al interactuar con autoridades, compañeros y estudiantes (50 reactivos). Cabe mencionarse que para los fines del presente trabajo únicamente se consideran, los instrumentos 3 y 4 (INEBUP y Cuestionario de modos de afrontamiento).

Escenario

Áreas de trabajo de los docentes de la FESI.

Procedimiento

Se solicitó el apoyo de las Jefaturas de Carrera para convocar a los profesores de manera individual y/o grupal a participar en el estudio. Se garantizó la confidencialidad de los datos y que éstos no tendrían alguna repercusión sobre las condiciones de pago o de trabajo en la FESI. Asimismo al finalizar la aplicación del cuestionario se les agradeció su participación.

Al finalizar la aplicación de los cuestionarios, se diseñó una base de datos con la ayuda del programa estadístico SPSS, con el cual se realizaron los análisis estadísticos pertinentes.

RESULTADOS

CARACTERÍSTICAS DE LA BATERIA

La batería está integrada por cuatro instrumentos, escalas tipo Likert, los cuales están divididos en categorías o factores:

1. Inventario de percepción de estrés en profesores universitarios (IPEPU).

| Factor | Definición | Reactivos | Puntaje mínimo y máximo |
|----------------|--|------------------|--------------------------------|
| Organizacional | Aspectos físicos de las instalaciones, así como administrativos. | 31 reactivos | 0 – 93 |
| Social | Interacciones con profesores en términos de cooperación, competencia y relaciones amistosas. | 21 reactivos | 0 – 63 |
| Individual | Expresión de emociones, compromiso con las actividades docentes y extracurriculares, además de la resolución de problemas. | 16 reactivos | 0 – 48 |

2. Inventario de burnout para profesores (INBUP).

| Factor | Definición | Reactivos | Puntaje mínimo y máximo |
|---------------------|--|------------------|--------------------------------|
| Despersonalización | Actividades negativas hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, acompañado de un incremento de irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo. | 13 reactivos | 0 – 39 |
| Cansancio emocional | Definido como desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, con | 13 reactivos | 0 – 39 |

| | | | |
|----------------------|---|--------------|--------|
| | manifestaciones físicas y/o psicológicas. | | |
| Realización personal | Se refiere a la valoración positiva del propio trabajo y a las satisfacción con el mismo. | 17 reactivos | 0 – 51 |

3. Inventario de efectos del burnout en profesores (INEBUP).

| Factor | Definición | Reactivos | Puntaje mínimo y máximo |
|---------------|---|------------------|--------------------------------|
| Conductuales | Describe comportamientos de tipo motor que se presentan a consecuencia del burnout. | 9 reactivos | 0 – 27 |
| Cognitivas | Comportamientos relacionados con pensamientos e imágenes desagradables asociados a la actividad laboral. | 10 reactivos | 0 – 30 |
| Fisiológicas | Manifestaciones fisiológicas desagradables atribuidas a la actividad laboral, en diferentes sistemas: gastrointestinal, músculo-esquelético, etc. | 16 reactivos | 0 - 48 |
| Afectivas | Estados emocionales desagradables atribuidos a la actividad laboral. | 3 reactivos | 0 – 9 |
| Sensaciones | Referido a percepciones y sensaciones con componentes cognitivos y/o fisiológicos o bien una combinación de ambos. | 5 reactivos | 0 – 15 |

4. Cuestionario de modos de afrontamiento (adaptado de Lazarus y Folkman, 1986).

| Factor | Definición | Reactivos | Puntaje mínimo y máximo |
|----------------------------------|--|------------------|--------------------------------|
| Confrontación | Describe los esfuerzos agresivos para alterar la situación. Sugiere cierto grado de hostilidad y riesgo, incluye acciones directas. | 6 reactivos | 0 – 18 |
| Distanciamiento | Describe los esfuerzos para separarse; también alude a la creación de un punto de vista positivo. | 6 reactivos | 0 – 18 |
| Autocontrol | Describe los esfuerzos para regular los propios sentimientos y acciones. | 7 reactivos | 0 – 21 |
| Búsqueda de apoyo social | Describe los esfuerzos para buscar apoyo, puede consistir en buscar consejo, asesoramiento o información, o bien buscar apoyo moral, simpatía o comprensión. | 6 reactivos | 0 – 18 |
| Aceptación de la responsabilidad | Reconocimiento del propio papel en el problema. | 4 reactivos | 0 – 12 |
| Huida – Evitación | Describe el pensamiento desiderativo, a diferencia de la escala de distanciamiento que sugieren separación. | 8 reactivos | 0 – 24 |
| Planificación | Describe los esfuerzos deliberados centrados en el problema para alterar la situación problema. | 6 reactivos | 0 – 18 |
| Reevaluación positiva | Describe los esfuerzos para crear un significado positivo centrándose en el desarrollo personal. | 7 reactivos | 0 – 21 |

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

La consistencia interna (alfa de Cronbach) del Inventario de efectos del burnout en profesores (INEBUP) con 43 ítems y del Cuestionario de modos de

afrontamiento (adaptado de Lazarus y Folkman, 1986) con 50 ítems pueden observarse en la tabla 3. Los instrumentos muestran una consistencia interna muy buena.

Tabla 3. Consistencia interna de los instrumentos.

| Instrumento | Alfa de Cronbach |
|--|------------------|
| INEBUP | .92 |
| Cuestionario de modos de afrontamiento | .87 |

Los resultados que a continuación se presentan corresponden a los efectos que se observaron del síndrome de burnout sobre los docentes universitarios y a los procesos de afrontamiento que los docentes universitarios realizan.

La categoría con respecto al estrés no fue considerada dentro del análisis de datos; sin embargo, cabe señalar que se encontró una media general de 55 puntos con respecto al estrés que experimenta los docentes universitarios, lo que indica que los docentes universitarios experimenta poco estrés laboral. También debe destacarse que no se encontraron diferencias significativas en cuanto al nivel de estrés experimentado por hombres y mujeres, ya que los hombres puntuaron una media de 58.0891 y las mujeres puntuaron 57.6739 ($t = .106$, $df = 237$ y $p > .05$).

Por otra parte, la media general en cuanto a la categoría de efectos del burnout fue de 16 puntos, lo que implica que los docentes universitarios nunca han experimentado los efectos negativos del burnout. A su vez, la media general en la categoría de afrontamiento fue de 63 puntos, lo que indica que los docentes universitarios de manera ocasional ponen en práctica los diferentes modos de afrontamiento para superar el problema y evitar así los efectos negativos del burnout o estrés laboral.

En la tabla 4 se muestran los puntajes promedio para cada subescala del Inventario de Efectos del Burnout en Profesores, para todas el puntaje promedio se encuentra en la opción de respuesta “**nunca**”, lo que sugiere que los docentes universitarios no presentan los efectos negativos resultantes de su actividad laboral.

Tabla 4. Puntajes promedio en las subescalas del Inventario de Efectos del Burnout en Profesores.

| Subescala INEBUP | Media | Desviación Estándar |
|-------------------------|--------------|----------------------------|
| Conductual | 2.63 | 2.58 |
| Cognitivo | 4.42 | 3.88 |
| Fisiológico | 8.28 | 5.49 |
| Afectivo | 1.54 | 1.30 |
| Sensaciones | 2.77 | 2.07 |
| <i>Puntaje Total</i> | <i>19.37</i> | <i>12.60</i> |

En la tabla 5 se muestran los puntajes promedio para cada subescala del Cuestionario de modos de afrontamiento, para todas el puntaje promedio se encuentra en la opción de respuesta “**ocasionalmente**”, exceptuando el factor Huida – Evitación, el cual se encuentra en la opción de respuesta “**nunca**”. Lo anterior sugiere que de manera ocasional los docentes universitarios ponen en práctica algunos de los estilos de afrontamiento; sin embargo, nunca han considerado el huir o el evitar la situación.

Tabla 5. Puntajes promedio en las subescalas del Cuestionario de modos de afrontamiento.

| Subescala Afrontamiento | Media | Desviación Estándar |
|--------------------------------|--------------|----------------------------|
| Confrontación | 7.59 | 2.22 |
| Distanciamiento | 7.39 | 2.45 |

| | | |
|----------------------------------|--------------|--------------|
| Autocontrol | 9.31 | 2.66 |
| Búsqueda de apoyo social | 9.06 | 2.88 |
| Aceptación de la responsabilidad | 5.57 | 1.86 |
| Huida – Evitación | 5.44 | 3.09 |
| Planificación | 9.65 | 2.32 |
| Reevaluación positiva | 9.99 | 3.50 |
| <i>Puntaje total</i> | <i>63.70</i> | <i>13.83</i> |

COMPARACIONES

En la mayoría de las comparaciones no se encontraron diferencias significativas entre los efectos del burnout y el género, ya que los hombres puntuaron una media de 19.6132 y las mujeres puntuaron 19.2714 ($t = .210$, $df = 244$ y $p > .05$), lo cual indica que tanto hombres como mujeres experimentan los efectos del burnout de manera similar. Asimismo, no se encontraron diferencias significativas entre la forma de afrontamiento y el género, puesto que los hombres puntuaron una media de 63.4021 y las mujeres puntuaron 63.9385 ($t = -.288$, $df = 225$ y $p > .05$), lo cual indica que tanto hombres como mujeres recurren a las mismas formas de afrontamiento.

En la tabla 6 se muestran los 10 efectos con mayor puntuación a nivel general. Sin embargo, son las mujeres quienes padecen con mayor frecuencia de dolores de cabeza, en contraste los hombres se resfrían con mayor frecuencia.

Tabla 6. Efectos con mayor puntuación.

| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desviación Estándar |
|-------------------------------------|-----|--------|--------|-------|---------------------|
| Me siento cansado | 251 | 0 | 3 | 1.05 | .749 |
| Se me irritan los ojos | 252 | 0 | 3 | .94 | .796 |
| Siento molestias gastrointestinales | 252 | 0 | 3 | .91 | .818 |
| Tengo muchas preocupaciones | 252 | 0 | 3 | .84 | .741 |

| | | | | | |
|--------------------------------------|-----|---|---|-----|------|
| Me siento somnoliento durante el día | 252 | 0 | 3 | .80 | .693 |
| Sufro dolor de garganta | 252 | 0 | 3 | .76 | .735 |
| Padezco dolores de cabeza | 251 | 0 | 3 | .76 | .668 |
| Me resfrío | 252 | 0 | 3 | .75 | .640 |
| Me enoja con facilidad | 251 | 0 | 3 | .72 | .690 |
| Me resulta difícil concentrarme | 252 | 0 | 3 | .63 | .615 |

En la tabla 7 se muestran los 10 efectos con menor puntuación a nivel general. Aunque cabe destacarse que son las mujeres quienes con mayor frecuencia sienten mareos, mientras que los hombres piensan con mayor frecuencia que su trabajo es dañino para su salud.

Tabla 7. Efectos con menor puntuación.

| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desviación Estándar |
|---|-----|--------|--------|-------|---------------------|
| Tengo problemas de la piel | 251 | 0 | 3 | .27 | .533 |
| Siento miedo sin razón aparente | 252 | 0 | 3 | .25 | .502 |
| Siento mareos | 252 | 0 | 3 | .23 | .481 |
| Deseo jubilarme anticipadamente | 252 | 0 | 3 | .21 | .520 |
| Realizo movimientos repetitivos (tics) | 252 | 0 | 3 | .17 | .457 |
| Pienso que mi trabajo es dañino para mi salud | 252 | 0 | 2 | .17 | .423 |
| Siento que me ahogo | 251 | 0 | 3 | .16 | .442 |
| Bebo alcohol en exceso | 252 | 0 | 3 | .15 | .429 |
| Tengo náuseas | 252 | 0 | 2 | .15 | .376 |
| Tomo medicamentos en exceso | 251 | 0 | 3 | .14 | .414 |

La tabla 8 muestra las 10 formas de afrontamiento a las que recurren con mayor frecuencia los docentes universitarios. Sin embargo, es importante mencionar que son los hombres quienes con mayor frecuencia intentan no agotar sus posibilidades de solución, sino que dejan alguna opción abierta. Por otra parte, son las mujeres quienes con mayor frecuencia desarrollan un plan de acción y lo siguen.

Tabla 8. Formas de afrontamiento con mayor puntuación.

| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desviación Estándar |
|---|-----|--------|--------|-------|---------------------|
| Sé lo que hay que hacer, así que redoblo mis esfuerzos para conseguir que las cosas resulten bien | 252 | 0 | 3 | 2.10 | .724 |
| Intento mirar las cosas por su lado bueno | 252 | 0 | 3 | 2.05 | .713 |
| Acepto la simpatía y comprensión de alguna persona | 251 | 0 | 3 | 1.93 | .743 |
| Me mantengo firme y peleo por lo que quiero | 252 | 0 | 3 | 1.92 | .743 |
| Expreso mis sentimientos de algún modo | 251 | 0 | 3 | 1.84 | .711 |
| Intento no agotar mis posibilidades de solución, sino que dejo alguna opción abierta | 251 | 0 | 3 | 1.78 | .736 |
| Desarrollo un plan de acción y lo sigo | 250 | 0 | 3 | 1.77 | .812 |
| Me concentro exclusivamente en lo que tengo que hacer | 251 | 0 | 3 | 1.77 | .677 |
| Me siento inspirado para hacer algo creativo | 252 | 0 | 3 | 1.73 | .766 |
| Propongo un par de soluciones distintas al problema | 252 | 0 | 3 | 1.73 | .660 |

La tabla 9 muestra las 10 formas de afrontamiento a las que recurren con menor frecuencia los docentes universitarios. Aunque debe destacarse que son las mujeres quienes con mayor frecuencia confían en que ocurrirá un milagro. Asimismo, son las mujeres quienes reportan dormir más de lo habitual, mientras que los hombres evitan con mayor frecuencia estar con la gente.

Tabla 9. Formas de afrontamiento con menor puntuación.

| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desviación Estándar |
|---|-----|--------|--------|-------|---------------------|
| Oculto a los demás lo mal que me va | 252 | 0 | 3 | .82 | .760 |
| Intento encontrar al responsable para hacerlo cambiar de opinión | 251 | 0 | 3 | .75 | .757 |
| Evito estar con la gente | 250 | 0 | 3 | .67 | .738 |
| Me niego a creer lo que ha ocurrido | 252 | 0 | 3 | .62 | .672 |
| Duermo más de lo habitual | 252 | 0 | 3 | .59 | .677 |
| Emprendo acciones que no me convencen, pero al menos no me quedo sin hacer nada | 252 | 0 | 2 | .59 | .554 |
| Confío en que ocurrirá un milagro | 251 | 0 | 3 | .54 | .722 |
| Me niego a tomar en serio la situación | 252 | 0 | 3 | .51 | .628 |
| Me desquito con los demás | 252 | 0 | 3 | .41 | .628 |
| Intento sentirme mejor comiendo, bebiendo, fumando, tomando drogas o medicamentos | 252 | 0 | 3 | .28 | .561 |

Efectos del burnout

En las tablas 10, 11, 12 y 13 se pueden observar el análisis comparativo entre las variables sociodemográficas (género, carrera, edad y antigüedad como docente) y los efectos del burnout.

Tabla 10. Comparación entre la media obtenida por los hombres y las mujeres y los efectos del burnout.

| | Grado de Cansancio (t = -1.977, df = 247 y p < .05) | Cambios de Apetito (t = -1.819, df = 248 y p < .05) | Pérdida de interés en act. Placenteras (t = 1.902, df = 247 y p < .05) | Sudar en exceso (t = 1.669, df = 248 y p < .05) | Beber en exceso (t = 2.205, df = 248 y p < .05) | Sentir miedo sin razón aparente (t = 1.603, df = 248 y p < .05) | Ausentismo laboral (t = 1.155, df = 248 y p < .05) | Pensar que el trabajo es dañino para la salud (t = 1.569, df = 248 y p < .05) |
|---------|--|--|--|--|--|--|---|--|
| Mujeres | .94 pts. | .57 pts. | .24 pts. | .31 pts. | .10 pts. | .21 pts. | .26 pts. | .13 pts. |
| Hombres | 1.13 pts. | .42 pts. | .37 pts. | .44 pts. | .22 pts. | .31 pts. | .33 pts. | .22 pts. |

Tabla 11. Comparación entre la carrera y los efectos del burnout.

| | Fumar en exceso (F = 2.635, df = 245 y p < .05) | Llorar con facilidad (F = 2.303, df = 245 y p < .05) |
|---------|--|---|
| Carrera | 1.173 pts. | .838 pts. |

Tabla 12. Comparación entre la edad y los efectos del burnout.

| | Percibo que mi corazón palpita muy rápido (F = 1.617, df = 221 y p < .05) | Tomar medicamentos en exceso (F = 2.058, df = 220 y p < .05) | Llegar tarde al trabajo (F = 1.546, df = 220 y p < .05) |
|------|--|---|--|
| Edad | .427 pts. | .321 pts. | .481 pts. |

Tabla 13. Comparación entre la antigüedad y los efectos del burnout.

| | Deseo de jubilarse de manera anticipada (F = 2.076, df = 247 y p < .05) | Pensar que el trabajo es dañino para la salud (F = 1.934, df = 247, p < .05) |
|------------|--|---|
| Antigüedad | .495 pts. | .311 pts. |

Afrontamiento

En las tablas 14, 15 y 16 se pueden observar el análisis comparativo entre las variables sociodemográficas (género, carrera y antigüedad como docente) y los diferentes estilos de afrontamiento a los que recurren los docentes universitarios.

Tabla 14. Comparación entre la media obtenida acorde al género y los estilos de afrontamiento.

| | Pienso que al resolver el problema será una mejor persona ($t = 1.613$, $df = 247$ y $p < .05$) | Deseo que la situación se termine de algún modo ($t = -1.665$, $df = 244$ y $p < .05$) | Duermo más de lo habitual ($t = -.708$, $df = 248$ y $p < .05$) | Me mantengo firme y peleo por lo que quiero ($t = -1.544$, $df = 248$ y $p < .05$) |
|---------|---|--|---|--|
| Mujeres | 1.32 pts. | 1.24 pts. | .62 pts. | 1.99 pts. |
| Hombres | 1.51 pts. | 1.09 pts. | .56 pts. | 1.84 pts. |

Tabla 15. Comparación entre la carrera y los estilos de afrontamiento.

| | Tengo fe en algo nuevo ($F = 2.419$, $df = 244$ y $p < .05$) | Rezo ($F = 5.471$, $df = 244$ y $p < .05$) | Confío en que ocurrirá un milagro ($F = 2.938$, $df = 244$ y $p < .05$) | Desarrollo un plan de acción y lo sigo ($F = 2.969$, $df = 243$ y $p < .05$) | Me niego a creer lo que ha ocurrido ($F = 2.432$, $df = 245$ y $p < .05$) | Evito expresar mis sentimientos ($F = 2.287$, $df = 245$ y $p < .05$) |
|---------|--|--|---|--|---|---|
| Carrera | 1.825 pts. | 4.537 pts. | 1.372 pts. | 1.849 pts. | 1.058 | 1.221 |

Tabla 16. Comparación entre antigüedad y los estilos de afrontamiento.

| | Intento que mis sentimientos no interfieran con el problema ($F = 1.693$, $df = 246$ y $p < .05$) |
|------------|---|
| Antigüedad | .976 pts. |

CORRELACIONES

Se aplicó la rho de Spearman con la finalidad de examinar la relación entre los efectos del burnout y los estilos de afrontamiento, encontrándose que si existe una correlación positiva baja entre ambas variables ($\rho = .153^*$, $p < .05$).

| | Pensar que el trabajo es dañino para la salud | Llevarse trabajo a casa | De manera general, la actividad docente ¿le resulta estresante? | ¿Le resulta estresante realizar actividades de investigación? | Impartir asignaturas en otras áreas. |
|---|---|-------------------------|---|---|--------------------------------------|
| Presentar dolores de cabeza | .204** | | | | |
| Percibo que mi corazón palpita demasiado rápido | | .178** | | | |
| Sentir tristeza | | | .265** | | |
| Pienso de forma negativa sobre mí mismo | | .162* | .242** | .190** | |
| Dificultad para concentrarse | | .149* | .155* | .139* | |
| Enojarse con facilidad | | | .206** | .159* | |
| Problemas de expresión verbal | | | .150* | -.137* | |
| Dificultad para tomar decisiones. | | | .122 | | |
| Sentir miedo sin alguna razón aparente | | | | | .169** |

* La correlación es significativa a nivel 0.05 (2-tailed)

** La correlación es significativa a nivel 0.01 (2-tailed)

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El concepto de estrés es muy frecuente en el vocabulario popular, puesto que es natural e incluso deseable, y es algo que padecemos. En general, las personas nos hallamos sometidas al estrés cuando el grado de exigencias que nos demanda el medio en el que nos encontramos sobrepasa a nuestra capacidad de control, lo que puede conducirnos a tener un funcionamiento anómalo, irregular y desorganizado. Por tanto, el estrés es una respuesta adaptativa que puede resultar beneficiosa para incrementar y mantener el rendimiento y la salud.

Sin embargo, una de las características de los últimos años es el auge de las organizaciones y el aumento de la complejidad de los contextos laborales. Las organizaciones han favorecido que la gente prospere, pero también que se frustre y enferme debido a las situaciones de trabajo. Puesto que existen situaciones en la vida tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar tareas complejas sin un aprendizaje adecuado de las mismas, ser ascendidos en el trabajo a un puesto en el que no encajamos, deber muchas facturas y no tener suficiente dinero para pagarlas, la preocupación sobre cómo hacer en caso de perder el puesto de trabajo, o que se presenten problemas domésticos al mismo tiempo que se producen cambios en el trabajo. Todas estas situaciones constituyen unos pocos ejemplos de los tipos de demandas que pueden conducir al estrés. Aunque también aparece cuando existen muy pocas demandas a las que hacer frente que nos resulten de estímulo, lo que da lugar al aburrimiento y a la frustración. En este caso, la percepción de la capacidad de enfrentamiento tiene más peso que las demandas. Así, el tener muy pocas cosas que hacer o muy pocas tareas que requieran toda nuestra atención puede ser tan estresante como tener mucho que hacer o realizar trabajos de gran complejidad.

Lee y Ashforth (1996, en Rice, 1999) definen al estrés laboral basándose en las características del trabajo que colocan bajo amenaza al empleado. Tal amenaza puede estar en función de las demandas excesivas del trabajo, recursos

insuficientes para cubrir las necesidades de los trabajadores, o la posibilidad de pérdida. Cuando el trabajo requiere demasiado esfuerzo en poco tiempo, la sobrecarga laboral existe.

El impacto del estrés sobre la salud de la población se evidencia de distintas maneras, las cuales pueden resumirse en tres grandes grupos: 1) Cuando los individuos optan por estilos de vida malsanos debido a cambios de horarios, privación de sueño, consumo defectuoso o exagerado de alimentos, aumento de carga física o sedentarismo, abuso del tabaco, café, alcohol y drogas. 2) Otro grupo de personas puede manifestar enfermedades corporales e inmunitarias causadas o agravadas por los estresores. 3) En el último grupo estarían incluidas las personas que padecen enfermedades mentales, los suicidas y los homicidas (Orlandini, 1999, en Valadez, 2002).

La exposición de forma crónica determina las alteraciones o cambios a largo plazo referidos a cómo reacciona el individuo y su organismo debido a la continua activación de la respuesta de alarma fisiológica y a las reacciones cognitivo – emocionales y conductuales del proceso. Sin embargo, Arita (2004) señala que si a tal proceso se le ubica en el ámbito laboral asistencial, es posible incluir al síndrome de burnout. Él cual es definido por Moreno y Olivier (1995, en Arita, 2004) como un estrés organizacional crónico y cotidiano que aparece en los trabajadores de servicios asistenciales y que surge en condiciones de un trabajo no compensado que exige devoción en situaciones emocionales de alta demanda. Es una situación en la que el trabajador se ve desbordado y se percibe impotente para hacer frente a los problemas que le genera su entorno laboral, en especial su entorno social. Los individuos se sienten desgastados y agotados por la percepción continuada de presión en su trabajo.

Se ha observado que los principales desencadenantes y facilitadores del síndrome de burnout o SQT se han focalizado en la influencia de agentes del entorno social, del marco laboral y las características personales. Las personas

con burnout crónico padecen más trastornos y enfermedades asociadas clásicamente con el estrés, tales como trastornos cardiovasculares y enfermedades psicosomáticas. Y también experimentan un conjunto de síntomas que incluyen vacilamiento físico, sentimientos de desamparo y desesperanza, desilusión y el desarrollo de un autoconcepto y actitudes negativas sobre el trabajo y la vida misma.

Actualmente, se ha observado que este síndrome se presenta con más frecuencia en personas que laboran como docentes. El burnout se ha asociado a los males que presenta el profesor, constatándose tanto en observaciones clínicas como en investigaciones empíricas que el profesorado percibe su malestar laboral a través de la falta de valoración social en su trabajo (apoyo social) y falta de medios, tiempo y recursos (apoyo material) para el desempeño de sus tareas; y dureza del mismo (alumnos conflictivos, exceso de responsabilidad), a lo que unen el reconocimiento de sus propias carencias sobre su formación profesional actual. Lo anterior conduce al deterioro de la salud del docente y esto repercute directamente en la calidad educativa que los alumnos tienen derecho a recibir.

En el presente trabajo se analizaron algunos de los efectos psicológicos, fisiológicos y emocionales del burnout en los docentes universitarios de la FESI. A pesar de que en la actualidad no existen estadísticas fiables sobre esta patología, es una realidad que cada día es mayor el número de docentes que la experimentan. Los datos obtenidos señalan que la mayoría de los docentes, sin importar la profesión o carrera en la que imparten clases, han sufrido de estrés.

También se encontró que la mayoría de los docentes han presentado malestares estomacales, dolores de cabeza, irritación de ojos, dolores de garganta, resfriados, insomnio y cansancio. Esto es consistente con lo expuesto por Álvarez, Cantú, Gayol, Leal y Sandoval (2005), quienes señalan que existe un cuadro evolutivo del síndrome de burnout que permite identificar los efectos graduales de este padecimiento en el personal docente y afirman que existen una

serie de síntomas denominados psicosomáticos que incluyen: cefaleas, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones menstruales. De igual manera, es consistente con Martínez (1997 en Senn, Wehbe y Gubiani, 2002), quien describe con gran claridad la problemática del docente de la actualidad, elaborando consecuentemente un perfil epidemiológico, considerando los padecimientos más frecuentes y el contexto laboral. Entre los padecimientos más frecuentemente encontrados se destacan resfríos, disfonías, alergias, bronquitis, estrés, lumbago, hipertensión, úlcera, etcétera.

A su vez se pudo detectar que la mayoría de los docentes experimentan dificultad para concentrarse, lo cual es frecuente cuando la persona se encuentra bajo estrés tal y como Williams y Cooper (2004) señalan.

Acosta (2005) reporta que los riesgos de trabajo que presenta el Síndrome de Burnout en los profesores pueden ser de carácter psicológico o fisiológico y pueden incidir en conductas no deseables como el maltrato a los alumnos, o estrategias nocivas de afrontamiento como el uso de drogas o alcohol, que pueden impactar de manera significativa en el desempeño de la labor docente. Asimismo, Álvarez, Cantú, Gayol, Leal y Sandoval (2005) señalan que algunos de los síntomas conductuales del proceso evolutivo del burnout o SQT implica el uso, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, así como el consumo elevado de cigarrillos. Los datos en esta investigación sugieren que aunque no de forma general o frecuentemente los docentes beben alcohol en exceso e inclusive han llegado a tomar medicamentos en exceso quizá como un medio para relajarse y olvidarse de las tensiones laborales.

La mayoría de los participantes manifestaron que cuando se les presenta un problema laboral, intentan mirar las cosas de forma positiva y redoblan su esfuerzo para que las cosas salgan bien, desarrollando un plan de acción y siguiéndolo, asimismo intentan proponer un par de soluciones distintas al

problema e intentan no agotar sus posibilidades de solución, sino que dejan alguna opción abierta concentrándose así exclusivamente en lo que deben hacer para solucionar el problema de la manera más efectiva y en el menor tiempo posible. Aunque esto pueda sonar como la actitud ideal, debe tenerse cuidado pues de acuerdo con Farber (1991 en Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003), algunos de estos síntomas pertenecen al prototipo de los profesores frenéticos, los cuales suelen ser profesores muy comprometidos con su trabajo, que reaccionan ante la adversidad y los fracasos sin reconocerlos y sin darse tregua, incrementando más y más sus esfuerzos ante la adversidad, en lugar de racionalizar y dosificar sus esfuerzos o modificar sus objetivos. Por lo que el SQT aparece en sus vidas bruscamente, en un momento dado ante un fracaso clamoroso, o en un momento de debilidad, cuando todo su sentido de eficacia desaparece y la desilusión lo invade todo.

Maslach y Pines (1977 en Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández, 2003) al realizar la conceptualización del SQT señalan que éste está caracterizado por tres dimensiones fundamentales: agotamiento emocional (el profesional se siente vaciado, consumido, gastado), despersonalización (experiencia de sentimientos de endurecimiento emocional, desapego, desarraigo, pérdida de la capacidad de contacto, insensibilidad y empatía hacia los clientes y su necesidades) y falta de realización personal (aparecen sentimientos negativos de inadecuación, ineffectividad e incapacidad para el trabajo). No obstante, los datos obtenidos contradicen un tanto lo anterior, puesto que aunque los docentes han llegado a pensar de forma negativa sobre sí mismos debido a lo estresante que les resulta su actividad laboral, esto no es una constante. Asimismo, se encontró que de forma ocasional, los docentes universitarios llegan a enojarse con facilidad y esto también está relacionado con lo estresante que les resulta su actividad laboral y las actividades de investigación. Por otra parte, en cuanto al proceso de despersonalización se encontró que los docentes universitarios no buscan el desquitarse con los demás por los problemas que tienen y tampoco evitan estar con la gente.

En un estudio realizado por Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales (2006) reveló que uno de los factores que influye en los niveles de burnout es el número de horas de trabajo semanales. El número de horas mostró una relación positiva con el agotamiento emocional. De igual forma, en esta investigación, se encontró que las horas frente a grupo a la semana afectan de forma fisiológica a los docentes (resfriados y padecer alguna enfermedad crónica). Sin embargo, no se encontró relación entre esta variable y algún efecto psicológico resultante del burnout.

Firth y Britton (1989, en Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales, 2006), mencionan que el desgaste profesional se encuentra asociado a una baja productividad, un mayor ausentismo y mayores intenciones de abandonar la organización. Sin embargo, aunque se encontró que son los hombres quienes presentan un mayor ausentismo laboral, esto no necesariamente implica una falta de responsabilidad o de interés por la labor como docente. A su vez, se encontró que el deseo de jubilarse de forma anticipada está relacionado con la antigüedad como docentes, lo que no forzosamente implica el abandono de la organización.

Asimismo, Firth y Britton (1989, en Moreno, Meda, Rodríguez, Palomera y Morales, 2006) señalan que las personas con burnout crónico padecen más trastornos y enfermedades asociadas clásicamente con el estrés, tales como trastornos cardiovasculares y enfermedades psicosomáticas. En el estudio realizado se encontró que aunque la mayoría de los docentes no presenta alguna enfermedad crónica, del porcentaje que si padecen, la mayoría de estas enfermedades están asociadas a la percepción que tiene cada docente sobre que tan estresante le resulta su trabajo.

En los últimos años, el síndrome de burnout ha adquirido una gran importancia, pues cada día son más los casos que se reportan sobre esta patología. Ciertamente, podemos pensar que las condiciones de trabajo son

factores de importancia, pero éstas no se constituyen en causas únicas de las situaciones que provocan malestar o insatisfacción.

Los diversos padecimientos de los docentes, expresan el alto grado de insatisfacción, desmotivación y malestar en las aulas, o incluso en la institución. Un docente exigido en múltiples tareas muy probablemente manifieste dificultades en varios aspectos de su vida, la enfermedad se esconde bajo muchas modalidades: palpitaciones, sudor excesivo, resfriados, dolores de garganta, etc. Por tanto, no parece aventurado sugerir que un profesor violentado por las circunstancias y las presiones, alienado en su quehacer cotidiano, se queja, se enferma o se retira, en el mejor de los casos. El conjunto de posibilidades presentes aluden al malestar, al grado de conflictividad tanto con los alumnos, con los compañeros y con los jefes, y al alto nivel de vulnerabilidad.

De este modo, aquellos profesores que tienen alumnos problemáticos en clase, poco apoyo de los compañeros, problemas técnicos en el centro, etc. son los que se muestran más agotados, manifiestan actitudes más cínicas o distantes hacia el trabajo y se sienten menos competentes en el desempeño de su rol como docente. Por otro lado, aquellos profesores que perciben mayores facilitadores, muestran mayores niveles de adaptación, que a su vez incrementa los niveles de eficacia futuros.

Es importante que las instituciones educativas pongan atención a lo que ocurre a su alrededor, sobre todo con sus empleados. Por consiguiente, los programas de formación dirigidos a la prevención del síndrome deben considerar el entrenamiento a varios niveles. El nivel organizacional requiere entrenar a los trabajadores en acciones de desarrollo y cambio organizacional. El nivel interpersonal considera los grupos de trabajo y la interacción social, por lo que debe incluir programas de formación sobre apoyo social, habilidades sociales, autoeficacia y liderazgo, entre otras. El nivel individual debe dar respuesta a las necesidades individuales sobre el afrontamiento del estrés. Puesto que los costes

por esta patología son muy altos, pues llega a ocasionar un mayor índice de ausentismo, mayor número de equivocaciones y accidentes, baja en la productividad y calidad en la enseñanza.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, M. (2005). *Síndrome de burnout en los maestros del CCH*. Disponible en: www.monografias.com

Álvarez, D. M.; Cantú, V. A.; Gayol, L. M.; Leal, K. G.; y Sandoval, K. I. (2005). *El síndrome de burnout y el profesional de la educación*. Disponible en: www.monografias.com

APA Help Center. (2004). Estrés. *Health and Emotional Wellness*. Disponible en : www.apahelpcenter.org/articles.

Aranda, C.; Pando, M. y Pérez, M. B. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y salud* **14**, 1, pp. 79 – 87.

Ardid, C. y Zarco, V. (1999). El estrés laboral. En: Rodríguez, A. (Coordinador). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Psicología Pirámide.

Arita, B. Y. (2004). Modelo para la investigación del proceso del síndrome de burnout. *Psicología y salud* **11**, 1, pp. 73 - 80.

Arita, B. Y. y Arauz, J. (1999). Afrontamiento, estrés y ansiedad asociados al síndrome de burnout en enfermeras. *Psicología y salud* **14**, 1, pp. 87 – 94.

Baños, A. L. (2006). *Estrés, enemigo de las empresas*. Disponible en: www.losrecursoshumanos.com.

Barba, M. (1998). *Estrés Laboral*. Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM/ENEP – Iztacala.

Buceta, J. M.; Bueno, A. M. y Mas, B. (2001). *Intervención psicológica y salud: control del estrés y conductas de riesgo*. Madrid: Dykinson.

Buendía, J. (1993). Estrés y depresión. En: Buendía, J. (Coordinador). *Estrés y psicopatología*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Buendía, J. y Mira, J.M. (1993). Estrés, desarrollo y adaptación. En: Buendía, J. (Coordinador). *Estrés y psicopatología*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Chacón, M. y Grau, J. A. (2004). Burnout y variables personales moduladoras en enfermeros que trabajan en hospitales oncológicos. *Psicología y salud* **14**, 1, pp. 67 – 78.

Corraliza, J. A. (1998). Emoción y ambiente. En: Aragonés, J. I. y Américo, M. *Psicología Ambiental*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Day, C. (2006). *Pasión por enseñar: la identidad personal y profesional del docente y sus valores*. España: Narcea.

De Pablo, C. (2004). *Estrés y Hostigamiento Laboral*. Madrid: Formación Alcalá.

Domínguez, B. y Olvera, Y. (2002). Inhibición emocional, estrés y salud. Su impacto en los cambios psicofisiológicos, emocionales e inmunológicos. *Psicología y Salud* **12**, 1, pp. 83 – 93.

Elizondo, J. A. (2006). *El estrés*. Disponible en: www.mediks.com/saludyvida.

Esteve, J. M. (1984). *Profesores en Conflicto*. Madrid: Narcea.

Esteve, J. M. (1987). *El Malestar Docente*. Barcelona: Laia.

Fernández, M. (2001). *El estrés humano: Un problema individual con solución*. Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca.

Fontana, D. (1995). *Control del estrés*. México: Manual Moderno.

Friedman, I.A. (1995). School Principal Burnout: The concept and its components. *Journal of Organizational Behavior* **16**, p.p. 191 – 198.

Friesen, D. y Sarros, J.C. (1989). Sources of burnout among educators. *Journal of Organizational Behavior* **10**, p.p. 179 – 188.

Gairing, M. (1991). *Cómo superar el estrés*. México: Everest.

García, M. (1993). El estrés en contextos laborales: efectos psicológicos de los nuevos estresores. En: Buendía, J. (Coordinador). *Estrés y psicopatología*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Gil, M. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Gil – Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. Disponible en: www.inteligencia-emocional.org.

Guerrero, E. y Vicente, F. (2001). *Síndrome de “Burnout” o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. España: Unidad de Extremadura, Servicios de Publicaciones.

Gutiérrez, N. (2007). *El estrés laboral afecta la calidad de vida*. Disponible en: www.correo-gto.com.mx.

Hill, C. y Ostrov, R. (2000). *Guía práctica para superar el estrés. Comprender el estrés para combatirlo con éxito: estrategias, relajación y pensamiento positivo*. Barcelona: Plaza & Janés Editores.

Holahan, C. J. (1996). *Psicología Ambiental: Un enfoque general*. México: Limusa.

Illescas, R. (2004). *Sufre estrés 80% de población en grandes ciudades*. Disponible en: www.cimacnoticias.com.

Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.

Looker, T. y Gregson, O. (1997). *Superar el estrés*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Manassero, M. A.; Vázquez, A.; Ferrer, V. A.; Fornés, J. y Fernández, M. C. (2003). *Estrés y burnout en la enseñanza*. Brasil: Palma.

Marrero, E. (2005). *Desórdenes de personalidad*. Disponible en: <http://academic.uprm.edu/~eddiem/psic3002/id78.htm>

Martínez, J. M. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Prentice Hall.

Moreno, B.; Meda, R. M.; Rodríguez, A.; Palomera, A. y Morales, M. M. (2006). El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados. *Psicología y salud* **16**, 1, pp. 5 – 13.

Moriana, J.A. y Herruzco, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology* **4**, 3, pp. 597 – 621.

Muchinsky, P. M. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México: International Thomson Editores.

Néstor, A. (2005). *Burnout, síndrome de agotamiento profesional*. Disponible en: www.monografias.com/trabajos11/burn/burn.shtml.

Nieto, J. M. (2006). *Cómo evitar o superar el estrés docente*. Madrid: CCS.

Padilla, V.M.; Peña, J.A. y Arriaga, A.E. (2006). Patrones de personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos. *Psicología y Salud* **16**, 1, pp. 79 – 85.

Peiró, J. M. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Psicología Pirámide.

Peterson, C.L. (1999). *Stress at work: A sociological perspective*. Nueva York: Baywood Publishing Company.

Pretty, G.; McCarthy, M. E. y Catano, V. M. (1992). Psychological environments and burnout: gender considerations within the corporation. *Journal of Organizational Behavior* **13**, pp. 701 – 711.

Rice, P. L. (1999). *Stress and Health*. EUA: Brooks/Cole Publishing Company.

Salanova, M. y Cifre, E. (1999). El proceso de “tecnoestrés” y estrategias para su prevención. *INSHT* **1**, pp. 18 – 28. Disponible en: www.mtas.es/insht/revista.

Salanova, M.; Llorens, S.; y García-Renedo, M. (2003). ¿Por qué se están “quemando” los profesores?. *INSHT* **28**, pp. 16 – 20. Disponible en: www.mtas.es/insht/revista.

Sandi, C.; Venero, C. y Cordero, M.I. (2000). *Estrés, memoria y trastornos asociados: Implicaciones en el daño cerebral y el envejecimiento*. México: Ariel, Colección Ariel Neurociencia.

Sandín, B. (1993). Estrés y salud: factores que intervienen en la relación entre el estrés y la enfermedad física. En: Buendía, J. (Coordinador). *Estrés y psicopatología*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Santiago, A. (2006). *Estrés: vida urbana, vida de estrés*. Disponible en: www.netdoctor.es.

Senn, S.; Wehbe, P. y Gubiani, A. (2002). *El Malestar Docente en Profesores Universitarios*. Disponible en: www.monografias.com

Sinclair, R. y Lavis, C. (2006, 1 de Mayo). Trabajadores tristes, los más productivos. *El Universal*, p. F4.

So-Kum Tang, C., Au, W., Schwarzer, R. y Schmitz, G. (2001). Mental health outcomes of job stress among Chinese teachers: role of stress resource factors and burnout. *Journal of Organizational Behavior* **22**, 887 – 901.

Suárez, E. (1998). Problemas ambientales y soluciones conductuales. En: Aragonés, J. I. y Américo, M. *Psicología Ambiental*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Travers, C. J. y Cooper, C. L. (1997). *El estrés de los profesores: la presión en la actividad docente*. España: Piados.

Valadez, A. (2002). *Comparación de la importancia de estresores ambientales y estresores sociales en dos diferentes muestras*. Tesis de Doctorado en Investigación Psicológica. Universidad Iberoamericana.

Wainwright, D. y Calnan, M. (2002). *Work stress: the making of a modern epidemic*. Gran Bretaña: St. Edmundsbury Press.

WHO European Ministerial Conference on Mental Health. (2005). *Mental health and working life*. Disponible en: www.who.int

Williams, S. y Cooper, L. (2004). *Manejo del estrés en el trabajo. Plan de acción detallado para profesionales*. México: Manual Moderno.

Zabalza, M. A. (2002). *La enseñanza universitaria. El escenario y sus protagonistas*. España: Narcea.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, M. (2005). *Síndrome de burnout en los maestros del CCH*. Disponible en: www.monografias.com

Álvarez, D. M.; Cantú, V. A.; Gayol, L. M.; Leal, K. G.; y Sandoval, K. I. (2005). *El síndrome de burnout y el profesional de la educación*. Disponible en: www.monografias.com

APA Help Center. (2004). Estrés. *Health and Emotional Wellness*. Disponible en : www.apahelpcenter.org/articles.

Aranda, C.; Pando, M. y Pérez, M. B. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y salud* **14**, 1, pp. 79 – 87.

Ardid, C. y Zarco, V. (1999). El estrés laboral. En: Rodríguez, A. (Coordinador). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Psicología Pirámide.

Arita, B. Y. (2004). Modelo para la investigación del proceso del síndrome de burnout. *Psicología y salud* **11**, 1, pp. 73 - 80.

Arita, B. Y. y Arauz, J. (1999). Afrontamiento, estrés y ansiedad asociados al síndrome de burnout en enfermeras. *Psicología y salud* **14**, 1, pp. 87 – 94.

Baños, A. L. (2006). *Estrés, enemigo de las empresas*. Disponible en: www.losrecursoshumanos.com.

Barba, M. (1998). *Estrés Laboral*. Tesis de Licenciatura en Psicología. UNAM/ENEP – Iztacala.

Buceta, J. M.; Bueno, A. M. y Mas, B. (2001). *Intervención psicológica y salud: control del estrés y conductas de riesgo*. Madrid: Dykinson.

Buendía, J. (1993). Estrés y depresión. En: Buendía, J. (Coordinador). *Estrés y psicopatología*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Buendía, J. y Mira, J.M. (1993). Estrés, desarrollo y adaptación. En: Buendía, J. (Coordinador). *Estrés y psicopatología*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Chacón, M. y Grau, J. A. (2004). Burnout y variables personales moduladoras en enfermeros que trabajan en hospitales oncológicos. *Psicología y salud* **14**, 1, pp. 67 – 78.

Corraliza, J. A. (1998). Emoción y ambiente. En: Aragonés, J. I. y Américo, M. *Psicología Ambiental*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Day, C. (2006). *Pasión por enseñar: la identidad personal y profesional del docente y sus valores*. España: Narcea.

De Pablo, C. (2004). *Estrés y Hostigamiento Laboral*. Madrid: Formación Alcalá.

Domínguez, B. y Olvera, Y. (2002). Inhibición emocional, estrés y salud. Su impacto en los cambios psicofisiológicos, emocionales e inmunológicos. *Psicología y Salud* **12**, 1, pp. 83 – 93.

Elizondo, J. A. (2006). *El estrés*. Disponible en: www.mediks.com/saludyvida.

Esteve, J. M. (1984). *Profesores en Conflicto*. Madrid: Narcea.

Esteve, J. M. (1987). *El Malestar Docente*. Barcelona: Laia.

Fernández, M. (2001). *El estrés humano: Un problema individual con solución*. Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca.

Fontana, D. (1995). *Control del estrés*. México: Manual Moderno.

Friedman, I.A. (1995). School Principal Burnout: The concept and its components. *Journal of Organizational Behavior* **16**, p.p. 191 – 198.

Friesen, D. y Sarros, J.C. (1989). Sources of burnout among educators. *Journal of Organizational Behavior* **10**, p.p. 179 – 188.

Gairing, M. (1991). *Cómo superar el estrés*. México: Everest.

García, M. (1993). El estrés en contextos laborales: efectos psicológicos de los nuevos estresores. En: Buendía, J. (Coordinador). *Estrés y psicopatología*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Gil, M. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Gil – Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. Disponible en: www.inteligencia-emocional.org.

Guerrero, E. y Vicente, F. (2001). *Síndrome de “Burnout” o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado*. España: Unidad de Extremadura, Servicios de Publicaciones.

Gutiérrez, N. (2007). *El estrés laboral afecta la calidad de vida*. Disponible en: www.correo-gto.com.mx.

Hill, C. y Ostrov, R. (2000). *Guía práctica para superar el estrés. Comprender el estrés para combatirlo con éxito: estrategias, relajación y pensamiento positivo*. Barcelona: Plaza & Janés Editores.

Holahan, C. J. (1996). *Psicología Ambiental: Un enfoque general*. México: Limusa.

Illescas, R. (2004). *Sufre estrés 80% de población en grandes ciudades*. Disponible en: www.cimacnoticias.com.

Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.

Looker, T. y Gregson, O. (1997). *Superar el estrés*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Manassero, M. A.; Vázquez, A.; Ferrer, V. A.; Fornés, J. y Fernández, M. C. (2003). *Estrés y burnout en la enseñanza*. Brasil: Palma.

Marrero, E. (2005). *Desórdenes de personalidad*. Disponible en: <http://academic.uprm.edu/~eddiem/psic3002/id78.htm>

Martínez, J. M. (2004). *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Prentice Hall.

Moreno, B.; Meda, R. M.; Rodríguez, A.; Palomera, A. y Morales, M. M. (2006). El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados. *Psicología y salud* **16**, 1, pp. 5 – 13.

Moriana, J.A. y Herruzco, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology* **4**, 3, pp. 597 – 621.

Muchinsky, P. M. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México: International Thomson Editores.

Néstor, A. (2005). *Burnout, síndrome de agotamiento profesional*. Disponible en: www.monografias.com/trabajos11/burn/burn.shtml.

Nieto, J. M. (2006). *Cómo evitar o superar el estrés docente*. Madrid: CCS.

Padilla, V.M.; Peña, J.A. y Arriaga, A.E. (2006). Patrones de personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos. *Psicología y Salud* **16**, 1, pp. 79 – 85.

Peiró, J. M. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Psicología Pirámide.

Peterson, C.L. (1999). *Stress at work: A sociological perspective*. Nueva York: Baywood Publishing Company.

Pretty, G.; McCarthy, M. E. y Catano, V. M. (1992). Psychological environments and burnout: gender considerations within the corporation. *Journal of Organizational Behavior* **13**, pp. 701 – 711.

Rice, P. L. (1999). *Stress and Health*. EUA: Brooks/Cole Publishing Company.

Salanova, M. y Cifre, E. (1999). El proceso de “tecnoestrés” y estrategias para su prevención. *INSHT* **1**, pp. 18 – 28. Disponible en: www.mtas.es/insht/revista.

Salanova, M.; Llorens, S.; y García-Renedo, M. (2003). ¿Por qué se están “quemando” los profesores?. *INSHT* **28**, pp. 16 – 20. Disponible en: www.mtas.es/insht/revista.

Sandi, C.; Venero, C. y Cordero, M.I. (2000). *Estrés, memoria y trastornos asociados: Implicaciones en el daño cerebral y el envejecimiento*. México: Ariel, Colección Ariel Neurociencia.

Sandín, B. (1993). Estrés y salud: factores que intervienen en la relación entre el estrés y la enfermedad física. En: Buendía, J. (Coordinador). *Estrés y psicopatología*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Santiago, A. (2006). *Estrés: vida urbana, vida de estrés*. Disponible en: www.netdoctor.es.

Senn, S.; Wehbe, P. y Gubiani, A. (2002). *El Malestar Docente en Profesores Universitarios*. Disponible en: www.monografias.com

Sinclair, R. y Lavis, C. (2006, 1 de Mayo). Trabajadores tristes, los más productivos. *El Universal*, p. F4.

So-Kum Tang, C., Au, W., Schwarzer, R. y Schmitz, G. (2001). Mental health outcomes of job stress among Chinese teachers: role of stress resource factors and burnout. *Journal of Organizational Behavior* **22**, 887 – 901.

Suárez, E. (1998). Problemas ambientales y soluciones conductuales. En: Aragonés, J. I. y Américo, M. *Psicología Ambiental*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Travers, C. J. y Cooper, C. L. (1997). *El estrés de los profesores: la presión en la actividad docente*. España: Piados.

Valadez, A. (2002). *Comparación de la importancia de estresores ambientales y estresores sociales en dos diferentes muestras*. Tesis de Doctorado en Investigación Psicológica. Universidad Iberoamericana.

Wainwright, D. y Calnan, M. (2002). *Work stress: the making of a modern epidemic*. Gran Bretaña: St. Edmundsbury Press.

WHO European Ministerial Conference on Mental Health. (2005). *Mental health and working life*. Disponible en: www.who.int

Williams, S. y Cooper, L. (2004). *Manejo del estrés en el trabajo. Plan de acción detallado para profesionales*. México: Manual Moderno.

Zabalza, M. A. (2002). *La enseñanza universitaria. El escenario y sus protagonistas*. España: Narcea.