



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
IZTACALA**

**FACTORES QUE DAN LUGAR A LA APARICIÓN DEL  
SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESORES  
UNIVERSITARIOS**

## **TESIS EMPÍRICA**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA  
P R E S E N T A :  
RICARDO MARTÍNEZ HERNÁNDEZ**

**DIRECTOR DE TESIS:  
DR. ALFONSO VALADEZ RAMÍREZ**

**DICTAMINADORES:  
MTRA. CRISTINA BRAVO GONZÁLES  
LIC. JOSÉ ESTEBAN VAQUERO CÁZARES**

**TLALNEPANTLA, EDO. DE MÉXICO**

**2009**





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 mis padres:**

**Gracias por el inmenso cariño que siempre estuvieron dispuestos a brindarme y por la confianza que en mi depositaron, por todos los sacrificios que hicieron para que se cumplieran mis sueños; por enseñarme el valor de la vida, porque son mi ejemplo a seguir, muchas gracias.**

## **A mis hermanas y hermanos José Luís, Alejandro, Nancy, Alfredo y Laura:**

**Gracias por todo el apoyo que me brindaron. Por estar ahí, de una u otra forma, cuando los necesité; por su motivación, su cariño y por regalarme un poco de la fuerza que los caracteriza a cada uno, sin ustedes ninguno de mis sueños se hubiera realizado.**

## **A Yesica:**

**Te amo. Te estaré eternamente agradecido por tu apoyo, tu inmenso cariño, tus abrazos, tus consejos, tus regaños, por darme fuerzas para levantarme del suelo cada vez que caía, por abrazarme cuando sobaban las palabras, por enseñarme otra forma de mirar al mundo, por todo lo que aún nos falta por vivir. Te amo mucho bebé.**

## **A mis amigos:**

**Erick Gabriel, Ramón Eduardo, Iván, Yesica, Julissa, Miriam, Lucero, César, Armando, Arturo, Alejandro. Les agradezco todos los momentos que hemos pasado juntos, todas las alegrías, risas, tristezas, lágrimas, consejos, burlas, malentendidos, por su amistad y por hacer de mi existencia en este mundo más agradable.**

## **A mis asesores:**

**Dr. Alfonso, Mtra. Cristina y Mtro. Vaquero, muchas gracias por guiarme en este gran proyecto, por sus atinados consejos y comentarios; por que son excelentes seres humanos y profesionales, son mi ejemplo a seguir.**

**Sin ninguna de estas personas esta tesis no podría ser posible, gracias a todos.**

**POR QUE LA MÚSICA ES TÚ ÚNICA AMIGA**

**DANZA SOBRE EL FUEGO COMO TE LO PROPONE**

**HASTA EL FINAL**

**HASTA EL FINAL**

**HASTA EL FINAL**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
--------------------------	----------

## **CAPÍTULO 1.**

### **PSICOLOGÍA AMBIENTAL.**

1.1. Definición de la psicología ambiental.....	4
1.2. Características de la psicología ambiental.....	5
1.3. Breve historia de la psicología ambiental.....	8
1.4. El objeto de estudio de la psicología ambiental.....	13
1.4.1. Entorno y psicología .....	14
1.4.2. Perspectiva de rasgo.....	15
1.4.3. Perspectiva interaccionista.....	15
1.4.4. Perspectiva organísmica.....	16
1.4.5. Perspectiva transaccionalista.....	17
1.5. La influencia de los factores físicos ambientales en el comportamiento.....	19
1.5.1. Calor, frío y conducta.....	20
1.5.2. Factores atmosféricos y conducta.....	22
1.5.3. Radiaciones, iluminación y conducta.....	23
1.6. Percepción ambiental.....	23
1.6.1. Singularidad de la percepción ambiental.....	34
1.6.2. Funciones psicológicas de la percepción ambiental.....	25

## **CAPÍTULO 2.**

### **ESTRÉS Y MEDIO AMBIENTE.**

2.1. Definición de estrés.....	27
2.2. ¿Qué causa el estrés?.....	36
2.3. Consecuencias del estrés.....	40
2.4. Estrés y trastornos psicológicos y psicosomático.....	46

## **CAPÍTULO 3.**

### **ESTRÉS LABORAL.**

3.1. Definición de estrés laboral.....	49
3.2. Modelo de estrés laboral.....	51
3.3. Fuentes de estrés laboral.....	52
3.4. Costos del estrés laboral.....	65

## **CAPÍTULO 4.**

### **SÍNDROME DE BURNOUT.**

4.1. Definición del síndrome de burnout.....	70
4.2. Proceso de evolución del síndrome de burnout.....	73
4.3. Variables que influyen en la aparición del síndrome de burnout.....	76

4.3.1. Variables intrapersonales predoctoras del burnout.....	77
4.3.2. Variables predoctoras del contexto organizacional.....	80
4.3.3. Variables predoctoras del contexto social y ambiental.....	83
4.4. Causas del síndrome de burnout.....	85
4.5. Consecuencias del síndrome de burnout.....	88
4.6. Incidencia del síndrome en la profesión docente.....	90
4.6.1. Profesores con mayor propensión a desarrollar el síndrome.....	91
4.6.2. El profesorado universitario.....	92

## **CAPÍTULO 5.**

### **MÉTODO.**

5.1. Objetivo general.....	95
5.2. Objetivos específicos.....	95
5.3. Diseño.....	95
5.4. Tipo de estudio.....	95
5.5. Participantes.....	96
5.6. Instrumento de evaluación.....	96
5.7. Procedimiento.....	100

## **CAPÍTULO 6.**

### **RESULTADOS.**

6.1. Confiabilidad.....	101
6.2. Niveles de estrés.....	101
6.3. Niveles de estrés por factores.....	103
6.3.1. Niveles de estrés del factor organizacional.....	117
6.3.2. Niveles de estrés del factor social.....	110
6.3.3. Niveles de estrés del factor individual.....	113
6.3.4. Situaciones que producen mayor estrés.....	116
6.4. Frecuencia de aparición del Síndrome de burnout.....	117
6.4.1. Frecuencia de aparición del síndrome por factores.....	119
6.4.2. Frecuencia del factor despersonalización.....	123
6.4.3. Frecuencia de aparición del factor cansancio emocional.....	126
6.4.4. Frecuencia de aparición del factor realización personal.....	129

## **CAPÍTULO 7**

<b>DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>132</b>
--------------------------------------	------------

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>146</b>
--------------------------	------------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>150</b>
--------------------	------------

## **RESUMEN**

El presente estudio tiene la finalidad de examinar el nivel de estrés del docente de universidad. Para la evaluación se utilizó la Batería de Evaluación del Burnout en Profesores Universitarios (BEP – PU), las baterías se aplicaron en de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala de manera individual y solicitando la cooperación de los profesores para contestarlas, realizando una breve explicación del estudio de los objetivos del mismo, se contó con la participación de 252 profesores del nivel universitario. Con la ayuda del programa SPSS versión 11.0 se diseñó una base de datos en la cual se capturaron las respuestas dadas en los instrumentos para realizar los análisis estadísticos correspondientes. De manera general los resultados obtenidos en este estudio muestran que los maestros que participaron valoran el estrés percibido dentro de la labor docente como poco y por ende no da lugar a la aparición del síndrome de burnout. Nuestro trabajo concluye con una serie de recomendaciones sobre estrategias de intervención que los docentes y las autoridades de las instituciones de educación superior deben de tener en cuenta para disminuir el estrés laboral y evitar la aparición del síndrome de burnout; todo esto con el objetivo de mejorar la calidad de vida personal y laboral de las personas que trabajan en dichas instituciones y como consecuencia mejorar el servicio que se ofrece a los alumnos.

# INTRODUCCIÓN

La necesidad de estudiar el síndrome de Burnout viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como el reciente hincapié que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. Actualmente resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización (por ejemplo, absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc). Asimismo, y dado que la mayor incidencia del síndrome se da en profesionales que prestan una función asistencial o social, el deterioro de su calidad de vida laboral también conlleva repercusiones sobre la sociedad en general (Buendía y Ramos, 2001).

Esta necesidad está asociada al derecho a la protección de la salud que todo trabajador tiene en cuanto está insertado en una organización. Este derecho implica el no estar sometido a las distintas causas de exposición que son origen de cualquier posible merma de salud. Así, en el caso del burnout se produce ese daño por causas de exposición a riesgos psicosociales, organizativos o de ordenación del trabajo en los entornos de demandas de servicio humano. Exigencias que, en el actual entorno socioeconómico, cada vez son mayores, específicamente en lo que se refiere a los elementos de carácter emocional (Gil-Monte, 1997). Asimismo para Escala (2004) el interés por el estudio de los procesos de estrés laboral y cierta preocupación de las organizaciones sobre la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados abundan en la necesidad de un mayor conocimiento del fenómeno del burnout. Una empresa o institución es más competitiva y eficaz si sus componentes tienen mejor salud y calidad de vida en el trabajo, puesto que de no ser así repercute negativamente sobre la organización. Tampoco hay que despreciar las consecuencias que para la sociedad se derivan de que los profesionales se vean afectados por este síndrome, tanto en costos de servicio como económicos.

Otras razones son: la atención que la prensa diaria esta prestando al incremento del estrés laboral y los problemas que se derivan de él, el cambio en la estructura ocupacional que ha supuesto el incremento del sector de servicios, el aumento del voluntariado, los cambios sociodemográficos ocurridos en las últimas décadas, el interés académico por el fenómeno, La aparición de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la aparición de sentencias que consideran a la aparición del síndrome de burnout como un accidente de trabajo, etc. (Gil-Monte, 1997).

Cuando hablamos del estrés laboral, por lo regular estamos asociándolo automáticamente con la imagen del típico ejecutivo agobiado, hablando por dos teléfonos a la vez, reuniones de negocios, viajes interminables por todo el mundo, inmerso en el trabajo y que visita a su familia una vez al año, sin embargo, el estrés lo soportan cotidianamente directivos, trabajadores, obreros, profesionistas, amas de casa, estudiantes, y maestros universitarios etc.

Estamos inmersos en una sociedad cada vez más consumista, el tener más y más dinero y objetos de valor se convierte día a día en lo más importante. Es una enfermedad fruto de un absurdo ciclo: ser capaz de abarcar una gran cantidad de trabajo, ganar mucho dinero y poder gastarlo rápidamente, porque tampoco queda mucho tiempo libre, asumiendo que se ha mejorado el nivel de vida, y sin reconocer que se hace a costa de la salud y de períodos de tiempo perdidos que nunca se van a recuperar.

Los profesionistas que trabajan directamente con personas se ven expuestos a una serie de estresores organizacionales que, según como sean vividos, determinan la respuesta al estrés. Esta respuesta puede dar lugar a comportamientos adaptativos, que conducen necesariamente al aprendizaje y a la satisfacción profesional, o a comportamientos desadaptativos que provocan ineludiblemente el desgaste y la insatisfacción profesional (Barraza Macías y col, 2005)

Un ejemplo de esto lo podemos ver en el profesorado que cada día lucha más y más por tener mayores reconocimientos y una mayor posición a nivel académico a costa de semanas enteras sin dormir, cargas excesivas de trabajo y constantes batallas con sus demás colegas por escasas oportunidades para superarse. Además en la actualidad los profesores son responsabilizados de muchos de los problemas que presentan los

estudiantes de nivel licenciatura (Deserción escolar, malos hábitos de estudio, falta de atención, inasistencia a clases, etc). Todo ello propicia que el profesorado se sienta, personalmente y profesionalmente, abrumado y desconcertado, con fuertes presiones y responsabilidades (Gil-Monte, 2005).

Por eso la intención de esta investigación es saber si la profesión de maestro universitario resulta estresante y si es así, si da lugar a la aparición del síndrome de burnout. Es por eso que el objetivo de esta investigación se centra en averiguar cuáles son los elementos que dan lugar a la aparición del síndrome de burnout en los maestros universitarios y asimismo proponer formas más eficaces para afrontar la aparición del síndrome. El presente trabajo está compuesto por 4 capítulos de índole teórica; capítulo 1: Psicología Ambiental, capítulo 2: ¿Qué es el estrés?, capítulo 3: Estrés laboral y capítulo 4: Síndrome de burnout. Después se presenta un capítulo dedicado a mostrar la investigación que se realizó y finalmente se exponen las conclusiones.

La aparición del síndrome constituye un gran campo de investigación, desafortunadamente no se ha realizado mucha investigación en maestros a nivel licenciatura y pocos son los estudios que abordan esta problemática, es por eso que resulta interesante y de gran importancia abordar este tema desde esta perspectiva.

# **CAPÍTULO 1**

## **PSICOLOGÍA AMBIENTAL**

### **1.1. Definición de la psicología ambiental.**

Definir a la psicología ambiental resulta una tarea muy comprometida para los psicólogos ambientales, para ellos definir una disciplina tan joven pudiera impedir su desarrollo. Definir consiste en delimitar y, por tanto, decidir hasta dónde alcanza la materia definida, los psicólogos ambientales han sido cautelosos y han dado definiciones con límites suficientemente imprecisos para no comprometer seriamente a la disciplina (Aragónés, 1998; Holahan, 1996).

Algunas definiciones de Psicología Ambiental son las siguientes citadas por Aragonés (1998):

- Intento de establecer relaciones empíricas y teóricas sobre la conducta y la experiencia de la persona y su ambiente construido (Proshansky, 1976).
- El estudio científico de la relación entre el hombre y su medio ambiente (Lee, 1976).
- Estudio del escenario físico de la conducta molar (Craik, 1970).
- Área de la psicología cuyo foco de investigación es la interrelación del ambiente físico con la conducta y la experiencia humanas (Holahan, 1982).
- Está preocupada con las influencias interactivas y recíprocas que tienen lugar entre los pensamientos y conductas de un organismo y el ambiente que rodea a ese organismo (Darley y Gilbet, 1985).
- Estudio de la conducta y el bienestar humano en relación con el ambiente sociofísico (Stokols y Altman, 1987).

- Ciencia que estudia las interacciones y relaciones entre la persona y su ambiente (Proshansky, 1990).
- Ciencia de la conducta multidisciplinar, con orientación básica y aplicada, cuyo enfoque son las relaciones sistémicas entre el ambiente físico y social y la conducta y la experiencia humana individual (Veitch y Arkkelin, 1995).
- Disciplina que investiga la naturaleza de la interdependencia entre las personas y el ambiente" (Hernández, 1997).
- Gifford (1987) por su parte focaliza su atención en el estudio de las transacciones entre acciones y experiencias humanas y los aspectos pertinentes del espacio sociofísico, adoptando un enfoque más social de la disciplina.

Este conjunto de definiciones tienen ciertos elementos comunes y en algunos casos ciertas particularidades. Como se puede apreciar, todas ponen el énfasis en el estudio de las relaciones entre la conducta humana y el ambiente físico, en algunos casos se recoge el término “experiencia de la persona”, es decir, se valoran los aspectos intrapersonales y por lo tanto algo más que la propia situación de relación. Otro aspecto que se precisa en diferentes casos es el tipo de ambiente: así hablan de “medio construido” los que responden al primer momento de la Psicología Ambiental, mientras que recientemente se amplían a los ambientes “natural y construido” y se matiza con el atributo sociofísico. Como resultado de este análisis puede definirse a la Psicología Ambiental **como la disciplina que tiene por objeto el estudio y la comprensión de los procesos psicosociales derivados de las relaciones, interacciones y transacciones entre las personas, grupos sociales o comunidades y sus entornos sociofísicos tanto naturales como contruidos** (Holahan, 1996; Aragonés, 1998; Gifford, 1987).

## **1.2. Características de la psicología ambiental.**

Una definición como la presentada más arriba requiere de ser complementada dando cuenta de ciertas características que permitan precisar más esta disciplina. Las características más significativas según Jiménez y Aragonés (1986) son:

- Naturaleza interdisciplinar, confluyendo la ecología humana, la sociología, la arquitectura y la geografía entre otras.
- Carencia de teoría comprensiva.
- Importancia del concepto de congruencia entre conducta y ambiente, analizando qué ambientes son más o menos posibilitadores de actividades de los individuos.
- Preocupación de la validez ecológica de sus investigaciones, examinando si lo que es válido en una situación cabe generalizarlo a otras diferentes.

En cuanto a las áreas de mayor significación están:

- Representación cognitiva del ambiente.
- Evaluación del ambiente.
- Rasgos de personalidad y medio ambiente.
- Actitudes hacia el medio ambiente.
- Percepción ambiental.
- Influencias del medio ambiente urbano.
- Influencias del medio ambiente físico natural.
- Influencias del medio ambiente construido.
- Conducta espacial humana. Intimidad y territorialidad.
- Conducta ecológica responsable.
- Hacinamiento y conducta.
- Estrés y medio ambiente.

En cuanto a las orientaciones más relevantes destacan:

- **Relaciones recíprocas conducta-entorno.** Quizás sea éste el elemento más importante y definitorio de la psicología ambiental, al menos en cuanto a consenso entre sus miembros. Desde sus inicios, se ha puesto especial énfasis en señalar el ambiente no desde una perspectiva determinista en su influencia sobre la conducta humana, sino proclamando que los efectos entre el ambiente y la conducta se consideran *bidireccionales y recíprocos*, siendo objeto de estudio de esta disciplina los fenómenos producidos en ambas direcciones. Es decir, la psicología ambiental se ocupa de analizar tanto los efectos del ambiente sobre la conducta como aquellos otros producidos por la conducta sobre el ambiente ( Jiménez Burillo y Aragones, 1986).

- **Entorno sociofísico.** Con este término se quiere hacer hincapié en una concepción del ambiente tanto física como social. Es decir, son objeto de interés las propiedades *físicas* y *sociales* del ambiente en su interrelación con el comportamiento, precisando que, además, que estas propiedades (físicas y sociales) están estrechamente imbricadas de tal forma que no pueden entenderse unas sin las otras. Es por ello que consideramos el entorno sociofísico como el ámbito sobre el que centrar el objeto de estudio de la psicología ambiental (Holahan, 1996).

- **Entorno natural y construido.** Si bien inicialmente los psicólogos ambientales focalizaron su atención en el comportamiento humano en entornos contruidos (ciudad, espacio público, vivienda, espacios institucionales, etc.), la evolución de los problemas o las temáticas de nuestra sociedad hacia los espacios naturales han ido dirigiendo la disciplina en lo que Enric Pol (1983) (Citado por Jiménez Burillo y Aragonés, 1986) ha llamado "De la Psicología de la Arquitectura a la Psicología Ambiental Verde". Así, sin olvidar las temáticas relacionadas con el espacio construido se ha ampliado el radio de atención a otro tipo de cuestiones más relacionadas con espacios naturales, recursos naturales o comportamiento proambiental.

- **Orientación holística.** Frente a una perspectiva atomista que analiza el ambiente en unidades moleculares, los psicólogos ambientales apostaron por un enfoque holístico que estudiara el ambiente en su conjunto, tal y como lo experimentan las personas en su vida diaria (Jiménez Burillo y Aragonés, 1986).

- **Orientación aplicada.** No hay duda de que la psicología ambiental nace con vocación aplicada, con el objetivo de dar respuesta a determinadas demandas sociales, tales como el diseño y la planificación de los espacios públicos. Sin embargo, los investigadores no tardaron en interesarse por conceptos, procesos psicológicos y teorías explicativas más difíciles de justificar desde una perspectiva aplicada, aunque también se consideraban necesarios para poder avanzar en este terreno. Esto llevó a algunos psicólogos ambientales a proponer el modelo de *investigación-acción* de Kurt Lewin como la perspectiva que debía adoptar la disciplina en su quehacer científico (Jiménez Burillo y Aragonés, 1986).

- **Orientación cognitiva.** Las cogniciones ambientales en sus diversas formalizaciones constituyen un núcleo de evidente interés por parte de los especialistas siendo los mapas cognitivos el más conocido ejemplo de investigación en esta orientación.

### **1.3. Breve historia de la psicología ambiental.**

Una de las claves que permite conocer el marco en el que se desenvuelve la Psicología Ambiental consiste en tener algunos referentes de su desarrollo histórico a fin de entender en alguna medida cómo han ido evolucionando y cuáles han sido los hitos más destacados y los compromisos contraídos en el momento presente. La mayoría de los psicólogos ambientalistas están de acuerdo que es en torno a 1960 cuando se establece el nacimiento de esta disciplina joven, y por tanto estos 40 años han permitido almacenar numerosos trabajos con desarrollos de conceptos y resultados empíricos que se consideran específicos de la materia, aunque su carácter transdisciplinar ha impedido su afianzamiento como disciplina, se consideran 3 periodos: la prehistoria de la Psicología Ambiental como la denominan muchos autores; el periodo de institucionalización entre 1960 y 1980 y el periodo de consolidación y desarrollo (Holahan, 1996).

#### **a) La prehistoria de psicología ambiental.**

Desde una visión histórica existen un gran número de referencias sobre los hitos más relevantes de la Psicología Ambiental. Podríamos afirmar que en los primeros orígenes de la actual psicología ambiental se encuentra el trabajo de Willy Hellpach. El objeto de la psicología ambiental de Hellpach no era el más común de la psicología al uso, *la 'vida psíquica artificialmente individualizada' tal y como se hacía en los laboratorios de psicología experimental*, sino *'la psique en la medida en que depende de su ambiente fáctico'*. Este 'ambiente' estaría compuesto por unos factores geopsicológicos, unos psicosociales y un medio construido en relación al cual se desarrolla una tecnopsicología. Así, el objeto es triple aunque indisociable (en coherencia con la indisociabilidad de los componentes del *umwelt* como había sido definido desde las ciencias naturales por Haeckel y von Uexkull): el medio natural (geográfico y climático), el entorno construido como medio tecnológico y el espacio vital que recogerá de Stern, que será el objeto de trabajo de los hermanos Muchow, y

que encontraremos después en Lewin y, a través de él, en Barker. Se ocupará también de los procesos de cambio en la ciudad, con resonancias de Simmel, de modo que puede hablarse de una auténtica psicología urbana. El objetivo será comprender para predecir y transformar, principio que Hellpach tratará de aplicar en su peculiar actividad política. Es un objetivo compartido con la psicología general, pero desarrollado desde una perspectiva particular que hace que un objeto potencialmente similar (la mente) resulte radicalmente diferente en relación a su indisociabilidad del medio. Esto permite poder hablar de una psicología ambiental con entidad propia durante más de un tercio del S.XX, en sus inicios. Además, su influencia directa e indirecta, se proyectará sobre el período siguiente, aunque estas relaciones estén todavía poco exploradas historiográficamente (Aragones, 1998).

Heimstra (1979) nos menciona que la preocupación por los aspectos ambientales en el primer tercio del siglo XX, no es meramente una preocupación teórica y epistemológica por la manera de explicar la incidencia del entorno en el desarrollo de las personas, frente a su dimensión biológica. Es también una respuesta a una sociedad en transición, convulsionada por cambios geopolíticos, tecnológicos, sociales, migraciones, concentración urbana, aparición de nuevas marginalidades, pobreza y conflictos. En esta línea no debemos olvidar la influencia en el desarrollo de la psicología ambiental norteamericana que ejerció la Escuela sociológica de Chicago (p.e. Park y Burgess, con *La ciudad* de 1925, o Wirth, en 1938 con su famoso *Urbanisme com forma de vida*) profundamente influenciada por Simmel.

Lewin hablará de una ecología psicológica (el término *Umwelt* puede traducirse tanto por medio ambiente como por hábitat ecológico) y de espacio vital, e incidirá directamente sobre sus discípulos Roger Barker y Herbert F. Wright, cuando propongan una *Psicología Ecológica*. A inicios de la década de los cuarenta, estos autores fundan la *Midwest Psychological Field Station* en Oskaloosa, Kansas, que se centrará en estudiar el comportamiento *observable* en función del escenario de conducta (*Behavior setting*) donde se produce, que dará lugar a la Psicología Ecológica, real precursora de la Psicología Ambiental. Para Barker, la conducta es indisociable de su nicho ecológico, de su escenario. El objeto no es ya el de los inicios de Hellpach "la mente en el su medio", sino "la conducta manifiesta-en- su-escenario". Su objetivo: comprender para

predecir y transformar (desde la manipulación del escenario), y ello con una perspectiva y una metodología propia y peculiar (Aragones, 1998).

La contribución experimental de Tolman, aunque no pueda considerarse psicólogo ambiental, resulta fundamental para que la psicología retome con 'autoridad' científica, la representación y la cognición del entorno. El objeto no es tanto el comportamiento en el medio como la incidencia de la representación que el sujeto hace del medio. El objetivo sigue siendo conocer para predecir, así como modificar el medio para cambiar la conducta. Este cambio guarda relación con el bienestar, de la persona, cuando el lugar facilita su lectura, es decir, su comprensión. Ello llevó a la utilización de los mapas cognitivos como instrumento de conocimiento y de diagnóstico para la intervención. En Lewin, en Barker, en Brunswik y en Gibson encontramos un objeto similar, el proceso perceptivo, su incidencia en el comportamiento, y ello indesligable del ambiente o ecosistema en el que se produce. Esto sitúa plenamente estas propuestas dentro del paradigma ambiental o ecológico de la ciencia (no solo de la psicología), independientemente del uso más o menos explícito de esta etiqueta.

En Europa Terence Lee defendía su tesis doctoral en la Universidad de Cambridge con el título *A Study of Urban Neighborhood* (Aragones, 1998).

#### **b) Periodo de institucionalización ( 1960 – 1980 ).**

Es en este periodo cuando se institucionaliza la Psicología Ambiental y pasa a ser considerada como una materia con identidad propia para el ámbito de la Psicología, ello comienza a lo largo de la época de los sesenta y toma su posición definida en la época de los sesenta. El (para la mayoría de autores) nacimiento de la psicología ambiental surge por causas y contextos diferentes en Europa y en Estados Unidos, aunque en ambos casos lo hace como Psicología de la Arquitectura.

En Europa el proceso vino instigado por la aparición de problemas de diseño, construcción y planificación, en respuesta a las demandas sociales del momento. La necesidad de mejora del diseño de las viviendas, de los barrios, de los lugares de trabajo, o, en una palabra, de las condiciones de vida, es fruto de un conjunto de circunstancias sociopolíticas, económicas y de una filosofía social, pero sobre todo es fruto de una situación nueva: en un primer momento por el fracaso de las primeras

formas de reconstrucción de las ciudades en la posguerra; en un segundo momento por los efectos de la denominada 'Revolución Tecnológica'. La preocupación por las nuevas viviendas para la población inmigrante que venía del campo, centró la problemática en la construcción y se empezó a hablar de Psicología de la Arquitectura. Más tarde, con mayor conciencia de grupo y capacidad de reivindicación, junto al descontento social por unas condiciones de vida insatisfactorias, se inician los movimientos sociales urbanos y los movimientos alternativos. El núcleo de la psicología ambiental empezará a evolucionar desde las reacciones individuales de las formas arquitectónicas hacia cuestiones más urbanas, reemergiendo los aspectos más sociales, relacionados con la satisfacción residencial y la calidad de vida. No obstante, seguirá centrada en aspectos urbanísticos, arquitectónicos y en menor medida organizacionales o laborales (Holahan, 1996).

En Estados Unidos y Canadá, la emergencia de los primeros indicios de una psicología arquitectónica 'ortodoxa' a demanda de los técnicos, no a iniciativa de los psicólogos. Hay, sin embargo, honrosas excepciones como Osmond o Sommer y su estudio de la conducta territorial de los pacientes en hospitales psiquiátricos, durante los años cincuenta. Esta psicología de la arquitectura, que en EEUU y Canadá muy pronto adoptará la etiqueta de Psicología Ambiental, está básicamente centrada en la mejora de diseño de entornos institucionales, como los hospitales o los hospitales psiquiátricos. El modelo explicativo está claramente centrado en el comportamiento individual desde parámetros individuales de reacción con el entorno como estímulo. Es decir, parte de una separación absoluta entre los componentes persona-en torno. Desde una perspectiva más académica que contextual, la psicología ambiental de este momento parece centrarse inicialmente en los aspectos físicos del ambiente como una reacción al olvido que las otras ramas de la psicología habían hecho de la influencia del ambiente físico. O, todavía más, como denuncia Wohlwill (1970) cuando la psicología habla de ambiente se refiere a influencias interpersonales, sociales o inespecíficas. En cambio, según Proshansky y O'Hanlon (1977, 103) para los psicólogos ambientales, la lente de análisis está focalizada en los sistemas físicos, que por definición también caracterizan a estos ambientes (refiere a los ambientes humanos).

### **c) El periodo de consolidación y desarrollo.**

El último giro en cuanto a objeto y a objetivo lo podemos encontrar en la evolución hacia el comportamiento humano y social en relación a la problemática ecológica y Cambio Global (McAndrew, 1993; Pol, 1993)\*. En este giro se incluye todo lo que tiene que ver con la conservación de la naturaleza, la energía, los recursos, la contaminación, los riesgos industriales y tecnológicos, los comportamientos ecológicamente 'responsables' de la población y los movimientos sociales. Se puede argumentar, con razón que el tema, como objeto, no es nuevo, ni en la psicología ambiental ni en la psicología social. Hay textos tempranos que se ocupan de ello, como el monográfico de Kates y Wohlwill (1966)\* en el *Journal of Social Issues*, los primeros temas aplicados a la conservación de la energía (Pallak, Cook y Sullivan, 1980)\* que Bickman (1980)\* recoge en su edición del primero volumen del *Applied Social Psychology Annual*, los trabajos sobre refuerzo y conducta ecológica responsable, o los constantes artículos o monográficos en el *Journal of Social Issues* y en menor número en *Environment and Behavior* y en el *Journal of Environmental Psychology*. Pero el tema como objeto es anecdótico tanto en los manuales, en las conferencias como en las revistas (Holahan, 1996).

Visto como respuesta de la psicología a un problema social, nos menciona Holahan (1996) se hacen solemnes propósitos y declaraciones 'mundiales', e incluso se empieza a hablar de 'capitalismo verde' a principios de los noventa, con el compromiso ambiental de algunas empresas pioneras, que vuelan demostrar que invertir para preservar el medio ambiente puede ser incluso un buen negocio. Este pequeño regreso hacia una perspectiva ecológica iniciada a finales de los ochenta, reforzada por el que se deriva de la entrada en vigor de la nueva normativa ambiental comunitaria europea, conjuntamente con unas coordenadas mundiales cambiantes que plantean una nueva dimensión de la problemática humana y social, está marcando lo que se ha considerado una nueva etapa de una psicología ambiental más social, más organizacional, a la vez que más verde, pero otra vez iniciada con retraso.

El nuevo reto para la psicología ambiental actual no está a abandonar ámbitos y conocimientos conseguidos en las etapas anteriores sino al saber incorporar los nuevos parámetros de referencia, tanto ecológicos, como sociales y económicos, a su reflexión

y análisis de la realidad. Así, en esta última etapa, el medio construido no desaparece en absoluto.

#### **1.4. El objeto de estudio de la psicología ambiental.**

Los primeros psicólogos ambientales tienen muy claros sus objetivos: analizar la interrelación entre las personas y los ambientes físicos *reales* que éstas ocupan. Pero pronto vinieron las matizaciones. Si bien el foco se centraba en los ambientes físicos, no tardaron en advertir que a menudo es difícil y artificioso aislar éstos de sus dimensiones sociales, por lo que el objeto de análisis pasó a ser el ambiente o entorno sociofísico. Asimismo, si inicialmente fueron los ambientes construidos los que captaron el interés, la degradación del medio ambiente y el "boom" acontecido en todos los sectores de nuestra sociedad (individuos particulares, empresas, partidos políticos, asociaciones ecologistas) en cuanto a la preocupación por la conservación de los recursos y del medio en general, llevaron rápidamente a interesarse también por los ambientes naturales.

Así, hoy en día el objeto de estudio de la Psicología Ambiental se ha ampliado respecto a sus orígenes. Pero ya sean los ambientes naturales o construidos, lo cierto es que la Psicología Ambiental se ocupa de estudiar "algo que la mayoría de las veces no se hace presente a la persona, a pesar de saber dónde se encuentra, tener la destreza de poder describirlo y deambular por el lugar" (Aragonés, 1998). Los psicólogos ambientales han comprobado que el ambiente afecta al comportamiento de las personas, aunque éstas no son conscientes de su influencia. Podríamos decir que, al igual que el pez es el último en enterarse de que vive en el agua, los psicólogos han ignorado, a favor de las dimensiones intrapersonales y sociales, el contexto físico en donde se realiza toda conducta.

Una investigación realizada por Sundstrom et al. (1996) sobre transacciones entre la gente y ambientes físicos acentúa nuevas contribuciones a la teoría y la investigación empírica publicada en los diarios principales de psicología ambiental. Las teorías enfocaron el despertamiento, la carga, la tensión, la regulación de intimidad, ajustes de comportamiento, y el análisis transaccional; la nueva teoría cada vez más incorporó variables circunstanciales y contextuales. Se realizaron investigaciones empíricas sobre ajustes acentuados de campaña sobre el laboratorio y empleando

métodos cada vez más diversos para diversas poblaciones y culturas. Estudios de diseño ambientales integraron y aplicaron objetivos por la evaluación de postocupación. Nuevas conclusiones concernieron los rasgos de residencia, sitios de trabajo, hospitales, instruyen, prisiones y ambientes de comunidad más grandes. La dirección por el porvenir incluye la teoría integrada para dirigir la investigación, más experimentos de diseño, y el desarrollo de convenciones para estudios de caso.

Así pues, podemos concluir que el objeto de estudio característico de la psicología ambiental es la interacción entre las personas y sus entornos, y que esta interacción se enmarca necesariamente dentro de un contexto social (o de interacción social) por lo que los "productos" de esta interacción entre persona y entorno (incluyendo a la propia persona y al entorno) han de ser considerados antes que nada como productos "psico-socio-ambientales". Es en estos términos que la cuestión planteada permite reconsiderar la psicología ambiental como psicología social ambiental, aunque, como veremos, la psicología social es solo una de las fuentes de las que bebe nuestra disciplina. Sin embargo, la delimitación de lo que es la psicología ambiental no siempre ha tomado en consideración la misma perspectiva ya que, como señala Proshansky (1978) existen varios posicionamientos a la hora de entender la interacción persona-entorno, como veremos a continuación.

#### **1.4.1. Entorno y psicología.**

Una de las características que definen a la Psicología Ambiental, como el resto de disciplinas aplicadas, es la multiplicidad de orientaciones teóricas utilizadas. Una aproximación ya clásica a la situación multiparadigmática de la disciplina es la ofrecida por Altman y Rogoff en el primer capítulo del *Handbook of Environmental Psychology* (1987) (citado por Holahan, 1996) con la distinción de cuatro METAPARADIGMAS que, sin ser exclusivos de la Psicología Ambiental, constituyen cuatro formas diferentes de interpretar y analizar la relación entre las personas y sus entornos o, como reza el título de su trabajo, cuatro *Visiones del mundo* en psicología. Estas cuatro perspectivas son:

- Perspectiva individualista o del rasgo
- Perspectiva interaccionista
- Perspectiva organísmica o sistémica
- Perspectiva transaccionalista

#### **1.4.2. Perspectiva del rasgo.**

Es la perspectiva que menos atención dirige hacia las variables ambientales ya que la unidad de análisis se centra en la persona: sus procesos psicológicos, características cognitivas y rasgos de personalidad. Así, las características personales constituyen la base para la explicación del funcionamiento psicológico con relativa independencia de las variables provenientes de los contextos físicos o sociales. Enmarcada dentro del positivismo científico, asume la estabilidad de los rasgos personales y explica el cambio a partir de mecanismos teleológicos pre-establecidos o de las etapas de desarrollo (Holahan, 1996).

Así pues, la perspectiva del rasgo se caracteriza por explicar el funcionamiento psicológico únicamente a partir de características personales (procesos cognitivos, rasgos de personalidad, etc.) obviando el contexto físico y social en el que estos procesos tienen lugar, por lo que de entrada es un enfoque incompatible con los objetivos de la Psicología Ambiental. Las teorías clásicas del instinto serían un ejemplo de este tipo de orientación, aunque también en el resto de la Psicología actual, no sólo en Psicología Ambiental, es difícil encontrar ejemplos con una perspectiva exclusiva del rasgo (Proshansky, 1978).

#### **1.4.3. Perspectiva interaccionista.**

La perspectiva interaccionista parte de la consideración de la persona y el entorno como unidades separadas con interacciones entre ellas. La unidad de análisis en este caso sería "la persona y el entorno" y su objetivo la búsqueda de relaciones causa-efecto entre variables para estudiar un fenómeno a través de un sistema asociativo de antecedentes y consecuentes orientado a la predicción y control de la conducta y los procesos psicológicos. Gran parte de la investigación en Psicología Ambiental puede encuadrarse en esta perspectiva. En este sentido, no podemos olvidar que la filosofía de

la ciencia subyacente a esta concepción, el positivismo, ha sido la predominante psicología, a saber, énfasis en lo analítico, la objetividad, replicabilidad, generalización, predicción y, en definitiva, en la búsqueda de principios y leyes universales de comportamiento (Jiménez Burillo y Aragonés, 1986).

Generalmente los objetivos de investigación desde esta perspectiva tratan de analizar el efecto de los factores ambientales (variable independiente o predictora) sobre la conducta y los procesos psicológicos (variable dependiente o criterio), reflejando así una visión causal, o al menos unidireccional de los fenómenos. Los modelos lineales son típicos de esta orientación. Ejemplos en psicología ambiental de esta perspectiva los encontramos en los estudios sobre hacinamiento, ruido y temperatura, en percepción y cognición ambiental, o en algunos aspectos de la conducta territorial y el espacio defendible. Sin embargo, es justo reconocer que no sólo se realizan análisis unidireccionales del ambiente sobre la conducta. Podemos encontrar trabajos en los que se incluyen los efectos de la conducta sobre el ambiente, por ejemplo los estudios sobre conducta ecológica responsable o sobre el uso y mantenimiento de los espacios públicos (Holahan, 1996).

Entre las principales limitaciones de la perspectiva interaccionista para estos autores se encuentran la consideración de la persona y el ambiente como entidades separadas, y la forma en que trata las variables tiempo y cambio: La visión del mundo interaccionista trata los factores temporales como algo distinto de los procesos psicológicos y describe el cambio como un resultado de la interacción de variables, no como un aspecto intrínseco del fenómeno. Estas limitaciones pueden ser complementadas, de acuerdo con estos autores, con un enfoque holístico tal como alguna de las dos perspectivas que se analizarán más adelante, la perspectiva organísmica o la perspectiva transaccional (Jiménez Burillo y Aragonés, 1986).

#### **1.4.4. Perspectiva organísmica.**

La característica principal de esta perspectiva es la consideración holística tanto de la persona como del entorno, que pasan a definirse como elementos dentro de un sistema integrado con interacciones entre las partes. Este énfasis de lo molar sobre lo molecular es la principal diferencia respecto a la perspectiva interaccionista -

característica ésta que es mayoritariamente asumida por la Psicología Ambiental actual. Asimismo se asume la clásica premisa gestáltica de que "el todo es más que la suma de las partes", es decir, la comprensión de un fenómeno psicoambiental pasa por descubrir las leyes que rigen y dirigen el funcionamiento del sistema como unidad global y no a través de un proceso aditivo de análisis de interacciones aisladas. Su comprensión pasa por analizar el funcionamiento del conjunto y es el conjunto el que da sentido a las partes (Holahan, 1996).

Wapner (1981) (Citado por Aragonés, 1998) define así las principales características de esta aproximación:

1. La unidad de análisis es la "persona-en-entorno" entendido como sistema integrado por distintos niveles (biológico, psicológico, socio-cultural) considerados de forma holística.
2. El organismo se relaciona activamente con el entorno en términos de objetivos y finalidades que son llevados a cabo a través de una variedad de significados e instrumentalidades
3. Estas relaciones incluyen tanto aspectos cognitivos, afectivos como valorativos.
4. Este sistema opera en dinámico equilibrio orientado hacia objetivos a corto o largo plazo, de tal forma que una distorsión en una parte de este sistema afecta a las otras partes y a todo el sistema como conjunto.
5. El grado de desarrollo de un sistema (principio ortogenético) depende del grado en que las partes del sistema, su significado y finalidades se encuentran jerárquicamente ordenadas e integradas en él.

#### **1.4.5. Perspectiva transaccionalista.**

La perspectiva transaccional define la Psicología como el estudio de las relaciones cambiantes entre los aspectos psicológicos y ambientales de las unidades holísticas (Holahan, 1996). Así pues, la unidad de análisis la constituyen "las entidades holísticas tales como eventos que implican personas, procesos psicológicos y ambientes". La diferencia fundamental con la perspectiva organísmica es que en este caso el todo no se compone de elementos separados, sino que se trata de una "confluencia" de factores inseparables que dependen unos de otros para su definición y

significado. Se enfatiza además la importancia del tiempo y el cambio para comprender un fenómeno, por lo que estas variables deben convertirse en elementos indispensables de cualquier análisis psicoambiental. Por otra parte, en cuanto al modelo de filosofía de la ciencia, el transaccionalismo adopta una orientación pragmática, ecléctica y relativista para el estudio de los fenómenos psicológicos. En vez de buscar leyes generales, se acepta la posibilidad de que diferentes configuraciones de principios puedan ser necesarios para comprender diferentes eventos. Se subraya el valor de los estudios de caso único. Los fenómenos no son necesariamente predecibles y repetibles. La idiosincrasia de cada evento permite analizarlo desde diferentes perspectivas y apreciar la variedad de factores que contribuyen a un mismo fenómeno. Por último, otra importante característica de este enfoque es el papel que adopta el investigador. Desde esta perspectiva, el observador forma parte del propio fenómeno que observa, es inseparable de él, y su papel, perspectiva y localización deben entenderse como un aspecto de dicho fenómeno.

En resumen, esta aproximación parte de cinco premisas básicas (Holahan, 1996):

1. La unidad de análisis es la persona "en" el entorno.
2. Tanto persona como entorno se definen dinámicamente y se transforman mutuamente a lo largo del tiempo, como dos aspectos de una unidad global
3. La estabilidad y el cambio coexisten continuamente.
4. La dirección del cambio es emergente, no establecida a priori.
5. En consecuencia, es importante buscar tanto las fuentes del cambio como la forma en que el cambio a un determinado nivel afecta a los otros niveles, creando nuevas configuraciones de persona-entorno. Sin embargo, esta perspectiva plantea dificultades epistemológicas y metodológicas importantes. Las principales dificultades a las que se alude son:
  - a) la incorporación de las variables tiempo y cambio como intrínsecas a los fenómenos a estudiar;
  - b) la implicación del propio investigador en la situación a investigar;
  - c) la dificultad o imposibilidad de utilizar las estrategias metodológicas tradicionales; y
  - d) cuestiones relacionadas con la representatividad de situaciones o poblaciones estudiadas, fiabilidad y validez de las medidas y generalización de los resultados obtenidos.

### **1.5. La influencia de los factores físicos ambientales en el comportamiento.**

La percepción del ambiente es un proceso que se produce en las personas a partir de las cualidades más significativas de este, como son: la novedad, la complejidad y la sorpresa e incongruencia, los que se incorporan a partir de actividades de exploración, selección, clasificación y comparación de diferentes estímulos que posibilitan la orientación y desarrollo de estrategias adaptativas necesarias para satisfacer las demandas y necesidades de la vida cotidiana. Los conocimientos ambientales, se relacionan con aquellos elementos que el sujeto retiene acerca de un entorno físico determinado y que constituyen los nombrados mapas cognitivos. Estos mapas se construyen a partir de las imágenes de los datos sensoriales de dicho ambiente que el individuo ha asociado con este por sus características diferenciales, sus símbolos, su estilo de vida, sus sentidos, etc. para el mismo (Aragonés, 1998).

Las actitudes ambientales constituyen los juicios, sentimientos y pautas de reacción favorables o desfavorables que un sujeto manifiesta hacia un hábitat o ambiente determinado y que condicionan sus comportamientos dirigidos a la conservación o degradación del ambiente en cualesquiera de sus manifestaciones.

Estos aspectos resultan de gran importancia tanto para el diseño de diversos contextos físicos y sociales, como para la proyección y ejecución de programas de protección del ambiente.

Diversos estudios han mostrado las influencias que el ambiente ejerce sobre el rendimiento humano (trabajo, estudio, etc.) las actividades físicas (operar máquinas), operaciones mentales (concentración, recuerdo, percepción, etc.) y las interacciones sociales interpersonales y de grupos. Entre los distintos factores del ambiente que provocan las influencias antes señaladas tenemos:

- Clima (temperatura, humedad, etc.)
- Espacio disponible.
- Decoración.
- Color e iluminación.
- Ruidos.

- Contaminación: aire y agua.
- Situaciones sociales (hacinamiento, sobrecarga de información, aglomeraciones, carencia de privacidad, etc.).

Muchos factores físicos ambientales, calor, frío, viento, contaminación, radiación, etc., tienen en común algunas características según (Burillo y Aragonés, 1986):

- Carecer de contenido informativo, o cuando lo tienen, no caer dentro de las áreas de interés inmediatos del sujeto que los soporta.
- Aparecer en su mayor parte como subproductos de la actividad humana, y en el caso de que sean espontáneos en la naturaleza, la exposición a ellos se produce como una consecuencia no deseada de la actividad del hombre.
- Producir efectos fisiológicos que puedan incluso alterar de modo permanente la salud, pero que en todo caso entrañan una sobrecarga mayor o menor de los mecanismos reguladores, receptores y/o efectores del organismo.
- Alterar los rendimientos, tanto cualitativos como cuantitativos y tanto en las tareas físicas como en las intelectuales.

La pregunta general que se plantea el psicólogo es qué diferencia cabe esperar que aparezca en el comportamiento fisiológico, productivo y social, de los individuos y de los grupos cuando se producen cambios en las condiciones físicas ambientales en que se desarrollan las actividades humanas.

Los hombres estamos expuestos continuamente a cambios naturales en el ambiente que nos rodea, que vivimos bajo climas muy diversos y que disponemos de una tecnología suficiente para modificar algunos de estos cambios naturales si ello fuese conveniente. También la actividad productiva del hombre está produciendo cambios drásticos y cada vez más amplios en el ambiente natural, que quizá nadie busque o desee directamente, pero que pueden alterar de modo muy notable el comportamiento humano y que en buena medida serían evitables y corregibles ( Heimstra, 1979).

### **1.5.1. Calor, frío y conducta.**

La temperatura ambiental es junto con la luz una de las variables ambientales que el hombre ha intentado controlar desde épocas muy antiguas, y gracias a ello la

especie humana ha podido ocupar todos los nichos ecológicos, desde los climas polares a los tropicales. Ahora bien si en un principio el problema fue resguardarse del frío en la actualidad y en las grandes ciudades el problema empieza a ser liberarse del calor. Varias son las causas de este calor ciudadano, la absorción y reflexión de grandes cantidades de calor por los materiales de construcción, la aridez que disminuye la pérdida por evaporación, el efecto invernadero producido por la capa de la atmósfera contaminada que recubre a la ciudad, pero sobre todo la producción excesiva de calor por los sistemas de calefacción, refrigeración, la industria, el tráfico y la propia población hacinada. Para que el ser humano pueda desempeñar sus actividades de manera efectiva es necesario que exista en el ambiente una temperatura agradable, una temperatura agradable será aquella en la que el sujeto pueda mantener su equilibrio térmico sin un coste fisiológico extra, y como es lógico dependerá de los factores ambientales antes mencionados, de las ropas que lleve el sujeto y de la cantidad de calor que produzca. Cuando el calor es excesivo, fallan los mecanismos de regulación fisiológica y se hace imposible mantener la temperatura interna dentro de los límites normales, aparece un cuadro de inquietud, debilidad, náusea y dolor de cabeza, cuyo grado máximo y agudo es el golpe de calor, con cefalea intensísima, confusión mental, delirio, coma y muerte si no se trata adecuadamente (Aragonés, 1998).

En situaciones de trabajo industrial, la exposición al calor puede ocasionar deshidratación, pérdida de sal y fatiga muscular, con el consiguiente empeoramiento en los rendimientos. Pero si las exposiciones al calor son por periodos cortos, se utilizan ropas de protección adecuadas, reposición de sal y agua y concede un periodo de aclimatación suficiente, no se detectan interferencias en la producción. La conducta social también resulta modificada por el calor. Este produce un aumento de la distancia física interpersonal, con defensa contra el calor producido por los demás y contra otras posibles emanaciones olorosas, la incomodidad y el aumento de irritabilidad producido por el calor puede asociarse con la presencia de otras personas y generar actitudes negativas. Si es que puede señalarse un punto de la escala termométrica como frontera entre el confort y el fresco, se situaría en torno a los 20 grados centígrados (Holahan, 1996).

A partir y por debajo de los 13 grados centígrados ambientales se reduce la eficiencia en tiempos de reacción, tareas de persecución, destreza manual y sensibilidad

táctil. A medida que la temperatura desciende los rendimientos se deterioran más, Los efectos del frío sobre el comportamiento social no han sido muy estudiados, observaciones comunes no controladas respaldan a favor de que durante los inviernos más rigurosos aumenta la conducta altruista de ayuda, disminuye la distancia física entre personas y bajan las tasas de criminalidad (Jiménez Burillo y Aragonés, 1986).

En resumen el cuerpo reacciona ante la temperatura ambiente perdiendo o generando y conservando calor, según sea el caso, el calor y el frío moderados aumentan los rendimientos y las respuestas sociales dominantes, mientras que el frío y el calor intensos los disminuyen.

### **1.5.2. Factores atmosféricos y conducta.**

El viento es un estímulo muy complejo cuyas características principales son: la fuerza o velocidad, la turbulencia, cambios de dirección, etc., la temperatura y la humedad. Lo percibimos como una multiplicidad de sensaciones: ruido que produce, visión de papeles; olor y contacto sobre los receptores de la piel; temperatura, también sobre los receptores de la piel, pérdida de equilibrio, etc. Sus efectos fisiológicos son también variados, enfriamiento, por lo general; aumento del tono muscular y desecación (Burillo y Aragonés, 1986).

La contaminación atmosférica, que afecta prácticamente a la totalidad de la población urbana y cuyos efectos serían en buena parte evitables, puesto que los contaminantes más comunes suelen ser productos de la actividad humana, especialmente de las combustiones. Los efectos de la contaminación sobre la salud son variados y afectan más a los niños, ancianos y enfermos. La contaminación atmosférica produce fatiga, insomnio, irritabilidad, depresión, picor de ojos, dolor de espalda, dificultad de juicio y problemas por intoxicación bien caracterizados. Los efectos que la contaminación atmosférica puede ejercer sobre el comportamiento social no son demasiado conocidos, un tema íntimamente relacionado es la influencia de los olores que pudieran llamarse sociales: humo de tabaco, comida y sobre todo olores corporales, más o menos disimulados y modificados por la cosmética, sobre el comportamiento social (Holahan, 1996).

### **1.5.3. Radiaciones, iluminación y conducta.**

De todas las radiaciones a las que está sometido nuestro organismo, es indudable que la más relacionada con la conducta es la luz capaz de excitar los receptores de nuestra retina, para las demás radiaciones electromagnéticas; salvo para los infrarrojos, que se perciben como calor, no existen receptores especializados en nuestro organismo. Por ello no producen efectos directos sobre el comportamiento aunque afectan a nuestro organismo produciendo quemaduras, aumento de la incidencia de cánceres, esterilidad, aumento de las mutaciones y de las malformaciones congénitas. La cantidad de información que el canal de procesamiento humano capta a través de la vista es tan importante (algunos la cifran en torno al 80% de la información total) que proporcionar una iluminación adecuada al desarrollo de nuestro trabajo y de la vida social constituye una de las principales preocupaciones de los arquitectos, diseñadores e ingenieros (Jiménez Burillo y Aragonés, 1986).

Cuando la exposición a estos agentes externos provoca sobre-estimulación en los sujetos se puede generar el llamado estrés ambiental, que se estudiara un poco más a profundidad en el siguiente capítulo, que suele tener sus causas no sólo en estos agentes materiales, sino también en estímulos sociales, con afectaciones en la salud física y mental. Los síntomas más frecuentes del estrés ambiental son la fatiga, la irritabilidad, la agresividad, la depresión y la confusión mental.

### **1.6. Percepción ambiental.**

Lo anterior está íntimamente ligado a la forma en la que las personas perciben su entorno ambiental, éste es, desde el punto de vista del psicólogo, un ambiente percibido por un sujeto, y el problema científico que concierne al psicólogo es averiguar cómo se produce ese precepto ambiental y cómo y de qué forma el ambiente modifica la conducta de los organismos que estudia (Rodríguez, 1986).

Según Rodríguez (1986) en el proceso de la percepción del ambiente intervienen tres partes:

- Un ambiente real, cuya mejor aproximación es el conocimiento científico y la medida objetiva.
- Un organismo animal dotado de sistemas capaces de almacenar datos e imaginar situaciones y comportamientos.
- Un ambiente simbolizado, fruto de la actividad cognoscitiva del organismo, que constituye un modelo subjetivo del ambiente real, que puede ser modificado por la experiencia y que se pueda utilizar en la toma de decisiones y cuya objetividad condiciona la eficacia de la acción. A este modelo se le llama “mapa cognociivo”.

La percepción es la captación, selección y organización de las modificaciones ambientales, orientada a la toma de decisiones que hacen posible una acción inteligente (eso es, dirigida a un fin) y que se expresa por ella.

Para hacer manifiesta esta expresión el mismo autor recurre a definirla en 5 tareas:

- 1) Detección. Consiste en declarar de una forma explícita si se ha producido un cambio de cualquier tipo en el ambiente o no.
- 2) Discriminación. Consiste en distinguir dos o más partes separadas dentro de una situación estimular.
- 3) Reconocimiento. Requiere que el sujeto observador mencione características del estímulo, esto presupone la existencia de procesos de detección y discriminación.
- 4) Reproducción. Se realiza fuera de la presencia inmediata del estímulo, consiste en presentar un objeto, retirarlo, dejar pasar un lapso de tiempo y después pedir al sujeto que la recreación del objeto.
- 5) Juicio. El juicio supone una discriminación entre estímulos y un reconocimiento de la dimensión juzgada en los objetos.

#### **1.6.1. Singularidad de la percepción ambiental.**

El ambiente proporciona información abundante. El ambiente proporciona a los individuos tal cantidad de información perceptual que es imposible procesarla toda de inmediato, por ejemplo cuando un turista viaja a algún lugar en particular puede sentirse agobiado por la información perceptual ambigua y en ocasiones contradictoria y señala que la abundancia de información proporcionada por el ambiente llega simultáneamente a

través de diversos órganos sensoriales. El turista se enfrentará al mismo tiempo con imágenes, sonidos y olores nuevos del vecindario desconocido (Holahan, 1996).

La percepción del ambiente implica actos intencionales. Holahan subraya que la percepción del ambiente implica acciones intencionadas, la proporción y complejidad del ambiente hacen imposible que el individuo los perciba en forma pasiva. Debe explorar, seleccionar y clasificar activamente la gran cantidad de estímulos sensoriales provenientes del ambiente; el ambiente también envía mensajes que ayudan al individuo a orientar sus acciones, en este sentido se señala que las acciones con respecto al ambiente nunca son a ciegas o sin intención.

### **1.6.2. Funciones psicológicas de la percepción ambiental.**

Debido a que la percepción ambiental es un proceso natural e inconciente y proporciona al individuo las bases para conocer el mundo circundante y realizar sus actividades. Holahan (1996) nos explica que una de las principales funciones psicológicas de la percepción ambiental es dirigir y regular las muchas actividades que constituyen la vida diaria del individuo y afirma que la supervivencia del hombre sería imposible si no tuviera la capacidad de percibir el ambiente que le rodea. Otro aspecto importante es que la información que proporciona al individuo lo ayuda a orientarse; orientación implica el establecimiento de un lugar o una serie de lugares desde los cuales una persona pueda dirigir sus actividades, sin esta capacidad el individuo no podría realizar las actividades y funciones que constituyen su vida cotidiana (Levy, 1985; Holahan, 1996).

Una forma de hacer evidente el proceso implicado en la percepción del ambiente es observar cómo responde la gente a ambientes nuevos, Lucille Nahemow (1971, citado por Holahan, 1996) hace destacar que cuando se viaja al extranjero por lo general uno está más alerta y es más susceptible a los estímulos ambientales que cuando se desplaza por el camino ya conocido de la casa a la escuela o al trabajo. El proceso de percepción del ambiente llega a ser tan automático en la vida del individuo que los estímulos preceptuales que utiliza para adaptarse al ambiente se van haciendo cada vez menos obvias para el observador externo.

Debido a que la percepción del ambiente está tan estrechamente relacionada con el comportamiento adaptativo del individuo, el estilo de percibir el ambiente se adaptara con el tiempo a las características y requerimientos particulares del lugar en donde el individuo se desenvuelve habitualmente. Aragonés (1998) explica que 2 tipos distintos de ambientes producirán 2 estilos de percepción ambientales diferentes, cada uno ajustado a las características propias de su respectivo contexto ambiental.

La percepción ambiental ayuda al individuo a establecer la comunicación y la interacción social con otras personas, a identificar características importantes del ambiente y a disfrutar de una variedad de experiencias estéticas. Podemos decir que la principal función de la percepción ambiental consiste en dirigir y regular las actividades que constituyen la vida diaria, la percepción ambiental es la base para que el individuo conozca el mundo y este conocimiento es fundamental para desarrollar su habilidad para funcionar adaptativamente (Levy, 1985, Holahan, 1996).

La percepción del ambiente nos permite actuar en él, la adquirimos al tiempo al tiempo que actuamos y la modificamos en función de los resultados de nuestra acción, o sea que la percepción del ambiente es aprendida y está cargada de afectos que se traducen en los juicios que formulamos sobre él y cómo lo modificamos (Rodríguez, 1986). Este es uno de los puntos importantes en los que centra esta investigación, y la importancia de utilizar pruebas construidas como la Batería de Evaluación de Burnout en Profesores Universitarios con la intención de saber qué dimensiones influyen en la percepción del ambiente por parte de los observadores y por consiguiente saber si los factores ambientales son percibidos como estresantes y con que intensidad. En el siguiente capítulo revisaremos los aspectos más importantes entorno al estrés con el fin de tener una perspectiva más amplia de este constructo.

## **CAPÍTULO 2**

### **ESTRÉS Y MEDIO AMBIENTE**

#### **2.1. Definición de estrés.**

El cuerpo es capaz de desarrollar un estado consciente y tranquilo, o ceder a la presión social y vivir en un mar de estrés. La fuente primordial del estrés es hoy de origen social, es permanente y de una intensidad en ocasiones intolerable. El cuerpo resiste con dificultad esta presión y llegado cierto punto se desencadenan patologías cuyo origen es el estrés, combatir el estrés es como ninguna otra cosa cuidar la salud y permitir que suceda un nuevo proceso evolutivo basado en el desarrollo de la conciencia tranquila (Fernández, 2001).

La naturaleza del estrés y la forma en que la gente enfrenta esas condiciones ambientales que lo generan constituyen un área de especial importancia, el valor social de la investigación sobre el estrés es indiscutible; aunque la gente se hace más consciente de los problemas del estrés, no cuenta con medidas para lidiar con esos problemas. Debido a que los problemas en esta área son tan severos y las consecuencias a largo plazo son tan graves, el estudio del estrés es un campo singularmente importante para la psicología (Holahan, 1996).

Todos oímos y utilizamos la palabra estrés y otros términos relacionados como miedo, ansiedad o depresión, así los términos de estrés, miedo y ansiedad se entremezclan en el lenguaje cotidiano e incluso en el lenguaje científico de forma que su definición es difícil (Martínez Selva, 2004). Son conceptos polisémicos que describen situaciones y estados psicológicos y psicobiológicos diferentes pero relacionados entre sí. Es por eso que haremos una pequeña delimitación entre estos conceptos con el fin de diferenciarlos del constructo que se estudiara en este capítulo que es el de estrés.

El miedo por ejemplo, es un concepto central en el estrés y la ansiedad, pero se reserva para nombrar una sensación de temor o aprensión anticipatoria, con activación generalizada de todo el organismo que aparece ante una situación o un estímulo externo, real y objetivo, que puede ser identificado de forma precisa (Turcotte, 1986), se trata de una reacción emocional, en principio normal que protege a la persona de los

acontecimientos amenazantes y potencialmente dañinos a los que se ve expuesta a lo largo de su vida (Weiss, 1992).

El término ansiedad se refiere a un estado de activación o agitación exagerada que aparece en el individuo como reacción ante acontecimientos externos asociado a pensamientos y sentimientos del propio individuo. La ansiedad es un tipo de miedo irracional no justificado, suscita reacciones de evitación que impiden a la persona enfrentarse a las situaciones que las desencadenan, de forma que ésta tiende a aislarse, perjudica así en rendimiento y la vida interpersonal tanto social como familiar (Martínez Selva, 2004).

Al igual que ocurre con los otros dos términos, el concepto de estrés es de uso público y cotidiano. Es fácil que se culpe al estrés de todo o casi todo. Así estrés puede ser fatiga, malestar, ansiedad, la causa o consecuencia de un dolor de cabeza o incluso una forma de vida.

El concepto de estrés lo introdujo Hans Selye en 1956. En nuestros tiempos es uno de los términos más utilizados para describir cierto tipo de patologías que producen alteraciones en el equilibrio de nuestro organismo. Selye, definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante (Ramos, 1999). Más adelante se profundizará más en lo investigado por Selye acerca del estrés y a continuación se mencionarán algunas definiciones que otros investigadores han dado al término de estrés.

El estrés también se define como una combinación de tres elementos: el ambiente, los pensamientos negativos y las respuestas físicas del sujeto. Éstos interactúan de manera que ocasionan en la persona un sentimiento de ansiedad, cólera o depresión. Sin embargo, hay un gran número de profesionales que no se sienten amenazados en modo alguno por el estrés, debido a que construyen a su alrededor murallas gigantescas que actúan como mecanismos de defensa de la personalidad. Posteriormente serán sus allegados más cercanos los comenzarán a notar cambios significativos en el carácter de la persona. De esta forma, al poco tiempo irán apareciendo síntomas de ansiedad y /o depresión tales como el insomnio, cambios de apetito, disfunciones sexuales, ira, agresividad, etc. (Gil-Monte, 1997).

Lazarus y Folkman (1986) definen al estrés como el conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal. Acentúan la importancia de los factores psicológicos y cognitivos en el proceso de evaluación. Este es un punto central en esta investigación ya que como mencionamos anteriormente es de nuestro interés saber de qué manera son percibidas las situaciones estresantes por parte de la gente y se ahondará más en este punto un poco más adelante.

Ante una situación de estrés se ha de hacer frente a las demandas ambientales que sobrepasan los recursos de las personas, en esta situación el sujeto percibe que no puede dar una respuesta efectiva y se emite una respuesta de estrés. La respuesta de estrés consiste en una activación fisiológica, motora y cognitiva del organismo que proporciona una mejor percepción de la situación y sus demandas, una mejor búsqueda de soluciones y una mejor selección de respuestas para hacer frente a la situación y prepara al sujeto para actuar de forma rápida. Las consecuencias para la salud dependerán de la duración, intensidad, y frecuencia de esta respuesta de estrés, pudiendo ocasionar trastornos psicofisiológicos (Buceta, 2001).

El estrés se ha definido como una exigencia, una demanda o una tensión que el medio ambiente impone a un organismo, en el que puede provocar efectos nocivos, el resultado es que el organismo se encuentra frente a una situación amenazante y nociva ante la cual utiliza sus recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos con el fin de mantener su estabilidad y su equilibrio interno para evitar un deterioro de su salud física y mental. El organismo reacciona de forma fisiológica y conductual ante estímulos agresivos o amenazantes, reales o inminentes, que comprenden todos los cambios o reacciones adaptativas ante una alteración de su equilibrio, ya sea fisiológica o psicológica (Martínez Selva, 2004).

En otros casos predominan los cambios conductuales como la evitación de una situación comprometida en la que se piensa que estará el agente estresante, así como cambios cognitivos y conductuales similares a los que se dan en la ansiedad y cambios bruscos de humor e irritabilidad; por lo tanto, como dice Martínez Selva (2004) el estrés es la condición en la que un acontecimiento, o una serie de experiencias en la vida de un

individuo, puede acarrearle consecuencias negativas, fisiológicas y psicológicas específicas y duraderas.

Turcotte (1986) comenta que el estrés es la consecuencia de nuestra reacción interna ante las cosas que nos suceden y las exigencias que debemos cumplir, lo advertimos cuando estamos angustiados, inquietos, avergonzados o irritados, tanto si el origen de estos sentimientos se halla en nosotros mismos como si está en otra persona o en algo que nos ocurre. Sólo podemos enfrentarnos adecuadamente al estrés considerando sus dos componentes: los acontecimientos y exigencias externos impuestos en nuestras vidas y nuestra reacción interna ante ellos. Turcotte también dice que las personas limitan a veces su visión del estrés al agente que lo produce o al componente externo; ven al estrés como el trabajo que tienen que hacer, las obligaciones que les asignan sus superiores, las acciones que realizan otras personas y las situaciones que presentan dificultades (por ejemplo: atascos de tráfico, enfermedades o relaciones personales desagradables). Esta forma de contemplar el estrés es incompleta, porque lo sitúa fuera de la persona que lo padece e implica que un acontecimiento dado es capaz de ocasionar estrés a todo el mundo sin excepción.

Acerca de esto Weiss (1992) menciona que es preciso reconocer también que las exigencias que debemos cumplir no son siempre externas, la gente quizá se sienta afectada por el estrés a causa de las muchas cosas que ha de hacer en el desarrollo de su vida cotidiana; pero gran parte de su estrés puede venir más de las exigencias que se impone la gente misma. Las personas aumentan frecuentemente su estrés al exigirse así mismas mucho más de lo que los otros esperan de ellas; una mujer que desee complacer en todo momento a su marido o un estudiante que se empeñe en obtener calificaciones sobresalientes en cada examen, experimentarán más estrés que otros individuos cuyas expectativas sean más realistas.

En términos prácticos Fontana (1995) nos dice que lo anterior significa que cualquier persona estresada debe, en primer lugar observar el medio, identificar las exigencias que provienen de éste y ver si estas exigencias pueden alterarse o disminuirse en cualquier forma, en segundo lugar debe de observarse a sí mismo para ver si las reacciones personales a estas demandas pueden ser modificadas de manera similar, incrementando la capacidad o haciendo un mejor uso de la que ya esté

disponible. El estrés es una característica natural e inevitable de la vida, en comunidades subdesarrolladas los estresores pueden relacionarse principalmente con la supervivencia física como la necesidad de alimento, de abrigo y de una pareja para procrear; en las culturas desarrolladas (especialmente en las del mundo occidental moderno) nuestros estresores por lo general tienen que ver bastante menos con los mecanismos básicos de supervivencia y bastante más con el éxito social, con la generación de niveles de vida cada vez más altos y con la satisfacción de las expectativas de nosotros mismos y de los demás. El punto es que el estrés parece ser parte natural de la condición humana que, si no encontramos estresores espontáneamente, hacemos un trabajo bastante bueno para inventarlos nosotros mismos, el ejemplo más simple en el nivel individual es la manera en que solos nosotros nos presionamos dejando las cosas para el último momento; no sólo las cosas desagradables que no haríamos de cualquier manera, sino incluso las cosas que disfrutamos al hacerlas o que son necesarias si hemos de sentirnos satisfechos y apreciados.

Schroeder y Costa (1984, citado por Valadez, 1995) lo definen como aquellas circunstancias ambientales que demandan cambios y adaptación. Por lo tanto el estrés debe ser evaluado en términos de la suma o sobrecarga sumada de cambios mayores en la vida, recientemente experimentados.

Fleming, Baum y Singer (1984, citados por Valadez, 1995) lo conceptualizan como un proceso que involucra reconocimiento del mismo y una respuesta a la amenaza o daño. El afrontamiento que es una parte esencial de este proceso, incluye respuestas abiertas y cubiertas a la amenaza o daño y usualmente están dirigidas a reducir completamente el estrés.

El estrés supone un estado del organismo caracterizado por el sobreesfuerzo y se define como un fenómeno complejo que implica ciertos elementos esenciales: agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas, variables moduladoras asociadas a elementos predisposicionales (personalidad) y variables demográficas (sexo, edad) (Escala, 2004).

El estrés se origina a partir de estímulos físicos y sociales que someten a las personas a demandas que no pueden satisfacer, produciéndose un desajuste entre las demandas ambientales y los recursos disponibles (Peiró y Salvador, 1993).

Shuvel (1982, citado por Valadez, 1995) establece que el estrés se presenta cuando un individuo define una determinada situación como perturbadora y es incapaz de utilizar efectivamente mecanismos de afrontamiento para remover o reducir la incomodidad. Además menciona que son necesarias dos condiciones para que se presente o se incremente el estrés: a) una definición subjetiva de una situación como perturbadora; y b) una inhabilidad para enfrentar esa situación. Por lo tanto la importancia del aspecto social y psicológico en la determinación del estrés se da en el hecho de que las dos condiciones antes descritas son determinadas socialmente.

Valadez (1995) nos presenta tres tipos de conceptualizaciones del estrés:

- 1) Definiciones externas al sujeto, que serían todas aquellas que dan cuenta de este complejo fenómeno, en términos de la presión o demanda externa (de un objeto, evento o persona) ejercida sobre el sujeto.
- 2) Definiciones formuladas desde un punto de vista organísmico donde el estrés se define como un conjunto de respuestas (motoras, cognoscitivas o fisiológicas) que se presentan ante ciertos eventos internos y externos, los cuales son considerados como estresantes por el organismo.
- 3) Definiciones desde un enfoque interactivo donde el estrés se conceptualiza como aquellas demandas ambientales que al ser consideradas y evaluadas como peligrosas por el individuo, pueden superar los recursos adaptativos de éste.

Se ha llegado a distinguir según Holahan (1996) dos tipos de estrés: orgánico y psicológico

**Estrés orgánico.** Como ya se mencionó anteriormente el concepto de estrés lo utilizó por primera vez Seyle y lo definió como una respuesta no específica del organismo ante una situación ambiental y denomina productores de estrés a los factores ambientales que lo ocasionan como los productos tóxicos y las temperaturas extremas, en la definición

de Seyle es fundamental la noción de que el estrés implica una respuesta del organismo; bioquímicamente el organismo responde de una manera idéntica a la amplia gama de productores de estrés (drogas, hormonas, frío, calor). Holahan, (1982, citado por Valadez, 1995) nos menciona que esta primera categorización se derivó del trabajo que desarrollo Seyle durante muchos años, el cual consistió en someter a diversos tipos de animales de laboratorio a muchas clases de estrés e invariablemente encontró que las glándulas endocrinas entran en acción cuando hay amenazas corporales o ambientales de daño al organismo. Las glándulas suprarrenales muestran cambios particularmente sorprendentes; se agrandan y producen más adrenalina, descargan su producción de esteroides y durante este proceso cambian de color amarillo a café, cuando los animales fueron sometidos a estrés; por ejemplo la exposición al frío durante prolongados periodos de tiempo, las glándulas suprarrenales recobran su tamaño normal y parecía que reanudaban su funcionamiento habitual. Después de varias semanas de estrés continuo se agrandaron y perdieron sus reservas de esteroides y a la larga los animales murieron de agotamiento, ya que habían producido una cantidad excesiva de las hormonas que empleaban para defenderse.

Las reacciones bioquímicas de cuerpo tienen como objetivo enfrentar las alteraciones que provocan en el organismo. Gracias a sus experimentos Seyle identificó tres distintas etapas en la respuesta orgánica del individuo a las condiciones productoras de estrés a las que denomina Síndrome de adaptación general o GAS ( por su siglas en inglés: general adaptation syndrome) y que se pueden resumir de la siguiente manera: la primera etapa del GAS es la reacción de alarma del sistema nervioso autónomo que implica un aumento de la secreción de adrenalina, el ritmo cardiaco y la presión arterial. Esta reacción representa un llamado para las defensas del cuerpo y el cuerpo responde movilizandoo sus habilidades de enfrentamiento. El estado de alarma es seguido por una etapa de resistencia o adaptación que incluye una variedad de respuestas fisiológicas que son mecanismos de enfrentamiento para alcanzar una apropiada adaptación. Estos cambios fisiológicos son bastante diferentes y a menudo opuestos a los de la reacción de alarma. La tercera etapa es el agotamiento, sobrevendrá si el productor del estrés es fuerte y de bastante duración o si fracasan los esfuerzos por resistirlo, es decir cuando estas reacciones se repiten frecuentemente o cuando el enfrentamiento no da resultado, las reservas adaptativas se agotan y el organismo entra en un estado de agotamiento. Cuando se llega a este punto, las defensas del organismo disminuyen y el cuerpo se

vuelve altamente susceptible a la enfermedad ( Holahan, 1982, citado por Valadez, 1995; Holahan, 1996).

El GAS es el esfuerzo del organismo por seguir funcionando en forma estable mientras se encuentra sometido a estrés. La capacidad del cuerpo de mantener un funcionamiento constante a pesar de las condiciones externas se denomina homeostasis. Para que el cuerpo se mantenga saludable no se deben permitir que ninguno de estos procesos internos se desvíe de su nivel normal de funcionamiento. El cuerpo utiliza dos tipos de reacciones fisiológicas para mantener este proceso homeostático. Primero las reacciones sintóxicas entran en acción cuando un elemento agresivo ataca al cuerpo pero no se presenta una seria amenaza para su funcionamiento; estas reacciones operan para calmar los tejidos del cuerpo, lo que les permite funcionar en un estado de tolerancia o de coexistencia pacífica con el agente estresor. Las reacciones catatóxicas se inician cuando el cuerpo es atacado por un elemento agresivo que amenaza seriamente su funcionamiento. Los patógenos son atacados por agentes químicos, tales como las enzimas destructoras que aceleran su descomposición metabólica. (Holahan, 1996).

**Estrés psicológico.** Esta definición pone énfasis en que el estrés implica un elemento psicológico esencial; el individuo evalúa el significado personal y la importancia del productor del estrés. El estrés psicológico ocurre cuando el individuo estima que una condición ambiental representa una amenaza o excede su capacidad para enfrentarla; la percepción de la situación de estrés por parte del individuo es esencial para la definición del estrés, una situación objetivamente neutra que es percibida como una amenaza causará un estrés psicológico (Holahan, 1996; Buendía, 1998). Para complementar esta definición Lazarus y Folkman (1986) nos mencionan que la evaluación cognoscitiva no es una percepción pasiva de los elementos de la situación amenazante, sino un proceso psicológico activo en el cual el sujeto asimila y juzga los elementos de la situación confrontándolos con un patrón establecido de ideas y expectativas. Proponen el concepto de la evaluación cognoscitiva como una variable mediadora entre el productor de estrés ambiental y las reacciones de adaptación del individuo. Los mismos autores mencionan que el estrés psicológico incluye tres tipos de evaluación cognoscitiva. Definen la evaluación primaria como un proceso psicológico mediador que sirve para distinguir las situaciones potenciales amenazantes de las

benéficas o de las que no tienen importancia. La evaluación secundaria funciona para estimar los recursos del individuo para enfrentar esa situación amenazante. La reevaluación modifica la percepción original de la situación debido ya sea a las condiciones cambiantes del ambiente o a los cambios internos de la persona, la reevaluación podría consistir en una percepción cambiante ante una situación originalmente considerada benigna.

Lazarus y Folkman (1986) identificaron dos tipos principales de estrategias que los individuos emplean para enfrentar situaciones de stress. La respuesta enfocada en el problema consiste en conductas o actos cognoscitivos dirigidos hacia la fuente del stress para modificar la condición ambiental que lo provoca o la conducta personal para enfrentarla, o ambas. El manejo de la situación con la respuesta enfocada en las emociones implica conductas o actos cognoscitivos orientados a deducir o tolerar mejor las reacciones emocionales ante una situación de stress.

Un hombre compra una casa en la ciudad de Nueva York y después de mudarse se percató de que la casa está ubicada cerca de la pista del aeropuerto de La Guardia. Este hombre empezará por reflexionar sobre la seriedad potencial del problema (evaluación primaria), considerará que el ruido de los aviones es una gran molestia. Después, buscará la forma de enfrentar el problema del ruido (evaluación secundaria) y determinará que es extremadamente difícil manejar la situación en forma efectiva. Esta evaluación del problema como amenazante y sin forma de sobrellevarlo produce una reacción de stress psicológico; el hombre se siente trastornado físicamente, de mal humor y menos interesado en el contacto social.

No obstante, si es una persona con recursos, el hombre trata de enfrentar el problema del ruido lo más efectivamente posible; pone doble cristal en las ventanas para amortiguar el ruido (respuesta enfocada en el problema) y trata de reducir sus sentimientos negativos considerando las muchas características positivas de su nueva casa (respuesta enfocada en las emociones). Se sorprende al observar que estos esfuerzos son todo un éxito. Además, descubre que la pista aérea se utiliza solo en ocasiones, por ejemplo cuando hay mal tiempo. Al reflexionar sobre esta nueva información (reevaluación), el hombre decide que la situación es considerablemente

más benigna de lo que parecía al principio y la reacción del stress psicológico se resuelve favorablemente (Holahan, 1996).

Se debe subrayar que los conceptos de estrés psicológico y estrés orgánico no se excluyen mutuamente, Buendía (1998) observó que si una situación inofensiva se interpreta como amenaza, provocará una reacción de estrés orgánico, aunque los conceptos de estrés psicológico y orgánico se han diferenciado tal vez resulte más fácil considerar a ambos y destacar los diferentes aspectos de una misma reacción de estrés incluye elementos tanto psicológicos como orgánicos.

## **2.2. ¿Qué causa el estrés?**

Ahora que se ha definido el estrés es necesario conocer las causas que lo provocan y cómo pueden reconocerse. Podemos comprobar que existen innumerables agentes externos e internos capaces de producir un impacto en nuestro sistema nervioso y hormonal, de tal intensidad que son experimentados como estrés, no es necesario que el agente desencadenante sea muy poderoso, basta que la respuesta al mismo lo sea. Precisamente esto es lo que nos proporciona una oportunidad, no podemos apenas influir sobre el agente pero siempre podremos hacerlo con la respuesta, podemos intentarlo al menos. Los estresores o agentes causantes del estrés nos mencionan Buendía y Ramos (2001) pueden ser físicos o psicológicos, ejemplos de estresores son el ruido intenso, las temperaturas extremas, la contaminación atmosférica o los cambios bruscos en el medio. A veces la ausencia de cambios también puede ser estresante; ya que existe estrés por aburrimiento ya que las personas toleran vivir y trabajar en condiciones monótonas durante prolongados periodos de tiempo.

Podemos dividir en clases las causas del estrés aunque esto solo nos proporcionará una idea aproximada, ya que es la combinación de agentes de diversa procedencia lo que acaba provocando respuestas excesivas (Peiro y Salvador, 1993).

Para Lazarus y Folkman (1986) se considera que existe estrés cuando un estímulo somete al cuerpo a una carga que actuará en un deterioro del funcionamiento armónico del mismo, este estímulo puede ser de carácter físico, químico o de orden social o intelectual, lo que importa es la respuesta, ello nos hace considerar la necesidad

de preparar al cuerpo ante los retos a que se enfrente y como dotarlo de un ramillete de nuevas y adecuadas respuestas evolutivamente estables.

Según Doval y Moleiro (2004) estas son las causas más importantes que dan lugar al estrés:

- 1.- Biológicas: enfermedades, sucesos ligados a procesos degenerativos.
- 2.- Químicas: alcohol, tabaco, drogas.
- 3.- Sociales: trabajo, familia, otras relaciones.

Cualquier clasificación es incompleta ya que todas las posibles causas interactúan entre sí produciendo otra combinación causal que también deberíamos incluir y así hasta el infinito.

### **Biológicos.**

Toda enfermedad genera una sobrecarga inducida al organismo debido a la necesidad de adaptarse para superar la patología, y todo estrés afecta al sistema inmunitario favoreciendo la enfermedad y dificultando la recuperación, he aquí una ecuación cuyos términos son: enfermedad igual a estrés, más estrés más enfermedad, es una ecuación perversa de la que solo se sale cuando el organismo tiene suficiente vitalidad para poder superar la combinación de esfuerzos requeridos para ello. Se incluyen aquí aquellos derivados de condiciones del organismo como las enfermedades, intervenciones quirúrgicas, envejecimiento u otras limitaciones de las capacidades del organismo. En resumen el estrés produce enfermedad y la enfermedad produce estrés. (Doval y Moleiro, 2004).

### **Químicas.**

Existen sustancias como el alcohol, el café, el tabaco, las drogas, que son capaces de producir una demanda de adaptación al organismo que, cuando sobrepasa ciertos límites, impone una penalización para su funcionamiento. Esa imposición le obligará a actuar con una merma de las posibilidades originarias que cada vez y conforme las sustancias tóxicas aumenten u otros estresores se manifiesten, irán

exigiendo al cuerpo desempeñar sus funciones básicas con un mayor deterioro, dificultando la nueva adaptación a un próximo futuro esfuerzo.

También son causa de estrés biológico la carencia de nutrientes básicos para el mantenimiento del equilibrio homeostático del organismo (Doval y Moleiro , 2004).

### **Sociales.**

Todos desarrollamos una personalidad que nos libera y esclaviza a la vez, nos es muy útil porque automáticamente reacciona frente a las situaciones cotidianas adaptándose a ellas sin apenas esfuerzo o requiriendo un esfuerzo mayor. No hemos tenido un entrenamiento para desarrollar nuestra personalidad como un mecanismo capaz de resolver problemas con eficacia, y de adoptar la solución más adecuada ante la situación estresante que se nos presenta (Doval y Moleiro, 2004).

Los estresores sociales nos menciona Martínez Selva (2004) son los que nos encontramos habitualmente en la vida diaria, ejemplos de estos estresores sociales son el atravesar situaciones comprometidas ante los demás; los conflictos interpersonales, los agobios económicos, las presentaciones en público o los exámenes. Aunque todas ellas suscitan en mayor o en menor medida reacciones de miedo o ansiedad, lo que las convierte en estresantes es que:

- a) Posee carácter reiterativo o crónico, ya que estos acontecimientos perduran o sus efectos se extienden a lo largo del tiempo.
- b) El organismo no se adapta a ellas y no puede recuperar el equilibrio anterior.

La sociedad en que vivimos aumenta la tensión de muchas formas diferentes, vivimos en un mundo competitivo y muy exigente con patrones visibles para juzgar el éxito o el fracaso de una persona. Muchas veces nos ponemos a nosotros mismos metas para alcanzar que son muy elevadas pero a las que intentamos llegar a cualquier costo y en ocasiones nos ponemos plazos a veces muy ajustados para conseguir estas metas.

Nos encontramos con que a nivel individual el estrés dependerá del entorno local en que nos encontremos y de nuestra propia personalidad, quedará determinado por lo que sucede y como lo interpretamos, cada cultura tiene un patrón de respuestas en relación a las situaciones estresantes; la muerte, la enfermedad, el dinero o la familia, ello determinará las respuestas y el nivel de adaptación posible. Cuantas menos opciones tenga: más estrés, este conjunto de variables facilita el que haya diversos modos de reaccionar frente al estrés (Doval y Moleiro , 2004).

Martínez Selva (2004) hace una revisión del estrés provocado por acontecimientos vitales y nos menciona que son sucesos frecuentemente bruscos e inesperados, tales como la pérdida de un ser querido, cambio o pérdida del trabajo, cambio de domicilio, matrimonio, separación, enfermedad grave u obtención de permisos importantes o de reconocimiento público. Un ejemplo de estos trastornos es la reacción aguda de estrés, que es un trastorno grave pero transitorio que ocurre como respuestas a situaciones catastróficas o de violencia extrema con grave riesgo para la vida de la víctima como por ejemplo catástrofes naturales, asaltos criminales o violación sexual. Está caracterizado por un amplio abanico de síntomas: aturdimiento o choque psicológico, desorientación, despersonalización, angustia, síntomas físicos como la taquicardia y amnesia parcial. Dura esta reacción aguda más de dos días y menos de un mes y si se extiende nos encontramos ante un posible trastorno de estrés post-traumático.

El trastorno de adaptación que sigue a algunos acontecimientos vitales (desaparición de un ser querido, separación matrimonial) se caracteriza por una inadaptación a la actividad social o laboral normal. No suele extenderse más allá de unos seis meses y depende en su intensidad y la duración de la predisposición o vulnerabilidad de la persona.

El trastorno psicológico crónico más grave que aparece como consecuencia del estrés provocado por un acontecimiento traumático intenso se conoce como síndrome de estrés post-traumático propia de personas que han sobrevivido ha catástrofes naturales, situaciones de combate y otros tipos de ataques. El paciente padece de forma crónica crisis de angustia relacionadas con el acontecimiento o situación traumáticas de modo que la persona no puede apartar de su mente el acontecimiento traumático que ha

vivido, lo experimenta reiteradas veces acompañado de intensas reacciones fisiológicas. Estas vivencias le dan pánico y evita las situaciones o estímulos relacionados con el acontecimiento traumático desencadenantes. A menudo el paciente se siente responsable de lo que le ocurre, siente vergüenza propia, desmoralización, sentimientos de inferioridad y una imagen negativa de sí mismo (Weiss,1992).

Un tipo de estresores relacionados con los acontecimientos vitales son los problemas personales, preocupaciones cotidianas o agobios definidos como acontecimientos que preocupan o molestan, que obligan a pensar sobre ellos y a encontrarle soluciones o preocuparse por no encontrarlas. Las personas ansiosas tienden a preocuparse excesivamente por muchas cosas de forma que ven sus problemas y agobios en todo. En resumen la percepción de un acontecimiento como vitalmente estresante va asociada a su relación con los problemas personales del individuo.

### **2.3. Consecuencias del estrés.**

En el cuerpo humano los sistemas están mucho más íntimamente conectados que en un automóvil, muchos van a ser los efectos secundarios de una fase de alarma repetida, ya que además de afectar al funcionamiento ergonómico y energético del vehículo humano, la misma forma de percibir la vida será modificada, nuevas limitaciones se añaden a otras anteriores. Lo peor es que incluso esto puede llegar a suceder tan lentamente que casi no nos damos cuenta, o incluso lo consideremos normal, yo no noto el esfuerzo ya que todo lo hace el sistema nervioso autónomo por su cuenta (Escala, 2004).

Según Peiro y Salvador (1993) los signos y síntomas más comunes son :

- Dolores de cabeza ocasionales, que se repiten poco a poco más a menudo
- Una fatiga crónica que no parece desaparecer con el reposo, antes si lo hacía.
- Problemas circulatorios, pesadez en las piernas, varices quizás.
- Contracturas musculares en cuello, dorso y zona lumbar, que no ceden descansando.
- Pérdida ocasional de memoria, que aumenta y me irrita al principio.
- Dolores de estómago, problemas para hacer la digestión, estreñimiento.
- Dificultad para dormir, o descansar.
- Aumento de las adicciones, comida, bebida, tabaco.

- Falta de concentración.
- Pesimismo.
- Sensación de fracaso

Fontana (1995) enfatiza los efectos cognoscitivos del estrés excesivo:

- Decremento del periodo de la concentración y atención. Dificultades para mantener la concentración y disminución de la capacidad de observación.
- Aumento de la distractibilidad. Con frecuencia se pierde el hilo de lo que se esta pensando o diciendo, incluso a media frase.
- Deterioro de la memoria a corto y a largo plazo. El periodo de la memoria se reduce, disminuye el recuerdo y el reconocimiento aun de material familiar.
- La velocidad de respuesta se vuelve impredecible. La velocidad real de respuesta se reduce, los intentos de compensarla pueden conducir a decisiones apresuradas.
- Aumento de la frecuencia de errores. Se incrementan los errores en las tareas cognoscitivas y de manipulación y las decisiones se vuelven inciertas.
- Deterioro de la capacidad de organización y de la planeación a largo plazo. La persona no puede evaluar con precisión las condiciones existentes ni ver sus consecuencias.
- Aumento de los delirios y de los trastornos de pensamiento. La prueba de realidad es menos eficaz, se pierde objetividad y capacidad de crítica, los patrones de pensamiento se vuelven confusos e irracionales.

Fontana también nos enlista los efectos emocionales del estrés excesivo:

- Aumento de la tensión física y psicológica. Disminuye la capacidad de relajar el tono muscular, sentirse bien y detener las preocupaciones y la ansiedad.
- Aumento de la hipocondría. Las enfermedades imaginadas se agregan a los malestares reales causados por el estrés y desaparece la sensación de salud y bienestar.
- Aparecen los cambios en los rasgos de personalidad. Las personas pulcras y cuidadosas pueden volverse desaseadas y descuidadas; las personas preocupadas se vuelven indiferentes y las personas permisibles se vuelven autoritarias.

- Aumento en los cambios de personalidad existentes. Empeoran la ansiedad, la sobresensibilidad, la defensibilidad y la hostilidad existentes.
- Debilitamiento de las restricciones morales y emocionales. Se debilitan los códigos de conducta y el control de los impulsos sexuales (o a la inversa pueden volverse exageradamente rígidos) y aumentan las explosiones emocionales.
- Aparecen depresión e impotencia. El ánimo decae y surge una sensación de impotencia para influir en los acontecimientos o en los propios sentimientos acerca de ellos y de uno mismo.
- Pérdida repentina de autoestima. Aparecen sentimientos de incompetencia y de auto desvalorización.

También existen efectos conductuales generales desencadenados por el estrés excesivo:

- Aumento de los problemas del habla. Aumentan la tartamudez y la vacilación existentes, puede 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 y es probable que las personas se deshagan de pertenencias estimadas.
- Aumento de ausentismo. Por medio de enfermedades reales o imaginarias o de excusas inventadas los retardos o las faltas se vuelven un problema importante para la persona.
- 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 evidente.
- Alteración de los patrones de sueño. Las personas tienen dificultades para dormir o para permanecer dormido por más de cuatro horas seguidas.
- Aumento del cinismo acerca de los clientes y de los colegas. Aparece la tendencia a culpar a los demás, - “Aparte de mí nadie se preocupa”.
- Se ignora la nueva información. Se rechazan los nuevos reglamentos o cambios aunque potencialmente sean muy útiles.
- Las responsabilidades se depositan en los demás. Aumenta la tendencia a trazar nuevos límites, excluyendo las obligaciones desagradables de nuestra propia esfera de actividades.
- Se resuelven los problemas a un nivel cada vez más superficial. Se adoptan soluciones provisionales y a corto plazo, se abandonan los intentos de

comprender profundamente o de hacer un seguimiento y se desiste en algunas tareas.

- Aparecen patrones de conducta excéntricos. Surgen manierismos extraños; conducta impredecible y nada característica.
- Pueden hacerse amenazas de suicidio. Se dicen frases como “acabar con todo” o “es inútil continuar”.
- Aumento del consumo de drogas. Es más evidente el consumo de alcohol, caféina, nicotina y otras drogas prescritas o ilegales; este es un factor mediante el cual la salud de las personas se ve gravemente afectado. A continuación se profundizará un poco más acerca de este punto.

Se han revisado varias formas a través de las cuales el estrés puede perjudicar seriamente la salud, existen además distintas formas indirectas por medio de las cuales el estrés prolongado puede dañar la salud. Martínez Selva (2004) nos explica que existen cambios conductuales que pueden dañar la salud tales como:

- 1- La forma en la que las personas abordan sus problemas, que puede ser en sí misma nociva, por ejemplo; la adopción de hábitos tóxicos como la ingestión de alcohol, fumar o grandes cantidades de café u otro tipo de adicciones más graves a estimulantes u opiáceos.
- 2- El descuido de los hábitos de salud y en particular los que lleven a una mala alimentación o a seguir una dieta inadecuada que deje al organismo con menos protección y capacidad de recuperación o que conduzca a un estado de obesidad. En algunos casos se descuidan prácticas higiénicas o se reducen las horas de sueño.
- 3- Respuestas psicológicas inadaptadas, tales como cambios en el estilo de vida, abandono del trabajo o aislamiento social, con un mayor riesgo de exposición a agentes patógenos o con una menor probabilidad de recibir cuidado o atenciones en caso de enfermar.

Fumar es habitual en situaciones de estrés; el hecho de que la nicotina provoque mejoras en el estado anímico depende de factores situacionales y de diferencias individuales, muchos fumadores aseguran que fumar les calma los nervios y les alivia en los estados de ansiedad. La nicotina provoca efectos activadores que pueden facilitar

la atención y otros procesos cognitivos. Ocurre lo mismo con la cafeína se puede observar que el consumo de cafeína es mayor entre fumadores que entre no fumadores. Sin embargo las consecuencias de éstos hábitos tóxicos son devastadores; por ejemplo en España el tabaco es el responsable de la muerte de 46 000 personas al año y de mas del 30% de procesos cancerosos; además eleva enormemente el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Por su parte la ingestión de cafeína se da en el 80% de los adultos en distintas formas: café, té o refrescos de cola principalmente; hay diferencias en la respuesta del organismo a la cafeína entre quien está habituado y quien no lo está de manera que su efecto sobre el ritmo cardiaco y la tensión arterial es mayor para quien no está habituado (Martínez Selva, 2004).

Otra reacción típica ante el estrés no menciona Martínez Selva es el consumo de alcohol y nos dice que es un ansiolítico universal que puede llevar a uno de los hábitos más perniciosos para la salud; el consumo excesivo de alcohol está relacionado al parecer con el 25% de los ingresos hospitalarios, así como el 40% de los accidentes de tráfico y 50% de los arrestos criminales en España. El consumo excesivo de alcohol agrava o precipita muchas enfermedades: cirrosis hepáticas, distintos tipos de cáncer como el de mama y colon, trastornos cardiovasculares y del sistema digestivo y neuropatías, así como accidentes de tráfico y laborales; todo esto unido a los severos problemas personales, familiares que provoca. Por su parte, los problemas de dieta y en especial la obesidad también plantean a la larga problemas de salud. La obesidad va asociada a la hipertensión arterial y a las enfermedades relacionadas con la condición hipertensa, al riesgo cardiovascular total (accidentes coronarios, infarto), al aumento del colesterol perjudicial, a la menor esperanza de vida en general y a la propensión a la diabetes.

La aparición de estos síntomas, nos comenta Fontana (1995), indica que el individuo ha alcanzado o está a punto de llegar a la fase de colapso del síndrome de adaptación general. También es pertinente recordar que la frecuencia de estos efectos adversos varía de un individuo a otro y no todos los síntomas se presentan en una misma persona; muy pocas personas, aún extremadamente estresadas mostrarán todos. El grado de gravedad también puede variar de persona a persona.

Por su parte Weiss (1992) nos menciona las principales consecuencias fisiológicas del estrés:

- Liberación de adrenalina y noradrenalina secretadas por las glándulas suprarrenales al torrente sanguíneo. Estas actúan como estimulantes poderosos, aceleran los reflejos e incrementan el ritmo cardíaco y la presión arterial. Si esto no se traduce en una acción instantánea, las consecuencias a largo plazo pueden incluir trastornos cardiovasculares tales como enfermedad cardíaca y apoplejía, daño al riñón provocado por la elevación de la presión arterial.
- Liberación de hormonas tiroideas secretadas por la glándula tiroides al torrente sanguíneo. Estas aumentan el metabolismo y si esta aceleración continua por mucho tiempo produce agotamiento, pérdida de peso y por último colapso físico.
- Liberación de colesterol secretado por el hígado al torrente sanguíneo. Esto provoca un incremento en los niveles de energía, ayudando a la función muscular, pero la concentración de colesterol permanentemente elevada se correlaciona con un riesgo muy alto de arteriosclerosis (endurecimiento de las arterias), un factor principal en los ataques y la enfermedad cardíacos.
- Supresión de la función digestiva. Si la supresión de la digestión se prolonga, puede causar problemas estomacales y trastornos digestivos.
- Reacción de la piel. La sangre se desvía de la superficie de la piel para ser utilizada en otra parte (de ahí la palidez característica de las personas que se encuentran en un intenso estado de estrés).
- Liberación de endorfinas provenientes del hipotálamo al torrente sanguíneo. Estas actúan como analgésicos naturales y reducen la sensibilidad a los daños corporales tales como contusiones y heridas. Pero la disminución de las endorfinas nos deja más sensibles a los dolores ordinarios como los de cabeza y espalda.
- Liberación de cortisona secretada por las glándulas suprarrenales al torrente sanguíneo. Esto suprime las reacciones alérgicas que podrían interferir en la respiración. Pero esto disminuye las reacciones inmunitarias del cuerpo a todo tipo de infecciones y quizá incluso al cáncer y puede incrementar el riesgo de úlcera péptica.

- Los vasos sanguíneos se contraen y la sangre se espesa, de manera que fluye más despacio y se coagula con mayor rapidez en caso de que sufran heridas en la piel. Pero el corazón tiene que trabajar más intensamente para forzar la circulación de la espesa sangre a través de las arterias y venas, aumentando tanto la carga que tiene como las posibilidades de formación de coágulos e incrementando el riesgo de enfermedad cardíaca y apoplejía.

#### **2.4. Estrés y trastornos psicológicos y psicosomáticos.**

Las respuestas descritas anteriormente se prolongan si el individuo no se adapta al estrés o si este es continuo o muy intenso con unas consecuencias que son cada vez más perjudiciales; en un momento determinado el estrés crónico provoca directamente o contribuye a que aparezcan trastornos psicológicos variados, fundamentalmente depresión y trastornos de ansiedad como:

- Ataques de pánico.
- Fobia social.
- Agorafobia.
- Trastornos obsesivo-compulsivos.

Los investigadores han descrito un amplio número de enfermedades que se han dado en llamar *psicosomáticas* debido a que se piensa que existen procesos psicológicos, como los rasgos de personalidad o conflictos que influyen e interfieren en las funciones corporales, de forma que algunas enfermedades pueden ser causadas o favorecidas por conflictos psicológicos (Martínez Selva, 2004). Entre las más importantes se destacan:

- Asma Bronquial.
- Eczema.
- Artritis reumatoide.
- Colitis ulcerosa.
- Úlcera duodenal.
- Hipertensión arterial.
- Hipertiroidismo.

Los datos más discutidos y polémicos proceden de la relación entre estrés, variables de personalidad y cáncer. La revisión de Martínez Selva (2004) incluye una serie de factores como pérdida de una relación importante, incapacidad de expresar sentimientos y emociones hostiles, conflictos no resueltos en relación con una figura paterna y dificultades en la conducta sexual. Factores psicológicos negativos en relación con la enfermedad son una pobre comunicación, inexpresividad, negación o no reconocimiento de emociones (alexitimia), enfado, falta de espíritu de lucha y de asertividad y actitudes de excesiva resignación. La mayor parte de las relaciones observadas entre factores psicológicos y enfermar proceden de las observaciones sistemáticas y anecdóticas, pero los datos científicos son modestos y sólo se puede decir que enferman de trastornos psicosomáticos algunas personas.

Debemos entender que no todos los seres humanos respondemos de manera similar a las diferentes situaciones que producen estrés, y que todas las respuestas que generamos son de carácter estrictamente particular: la interpretación, emoción y sensación que acompañan al estrés son propios de cada persona, el estrés es un particular e íntimo mecanismo de defensa pero que a la larga puede transformarse en un terrible padecimiento. Vivimos en un mundo con constantes presiones y que cada día nos tenemos que adaptar a muchas situaciones que nos pueden resultar estresantes en demasía.

Hemos de entender que no existen respuestas objetivas, todas las respuestas que generamos son de carácter estrictamente particular: la interpretación, emoción y sensación que acompañan al estrés son intransferibles, el estrés es un particular e íntimo mecanismo de defensa que puede transformarse en un medio de autodestrucción. Nos hallamos en el mundo y frente al mundo, aprendemos a adaptarnos o nos acomodamos a la inadaptación (Buceta, 2001).

Llega un momento en que el cuerpo no puede continuar el esfuerzo, tras la resistencia continua, las energías se acaban, el equilibrio interno después de estar amenazado largo tiempo se rompe, el sistema inmune se ve afectado, la capacidad de resistir a los agentes patógenos de cualquier tipo disminuye y la enfermedad aparece, si el desgaste previo ha sido suficiente la vida corre peligro, en caso contrario el cuerpo tras un descanso suficiente aún se recupera parcialmente aunque con secuelas derivadas

del colapso sufrido; derrames cerebrales, hipertensión, úlceras, infarto, cáncer, infecciones, tienen la puerta abierta en un organismo debilitado. Cualquier clasificación es incompleta ya que todas las posibles causas interactúan entre sí produciendo otra combinación causal que también deberíamos incluir y así hasta el infinito (Buendía, 1993).

Si constantemente el organismo debe realizar un esfuerzo para realizar acciones que habitualmente apenas lo requieren, el cuerpo se acerca al agotamiento, cuando las contracturas aprietan la estructura de nuestro cuerpo y los músculos antagonistas se oponen al movimiento en vez de allanarlo relajándose, cualquier tarea se transforma en un esfuerzo penoso. Es precisamente en este punto cuando cualquier estímulo externo puede convertirse en un agente estresor, el timbre del teléfono, una llamada a la puerta, pueden causar alarma y un exceso de reacción; cuando esta experiencia se vuelve habitual, no resulta extraño levantarse agotado por las mañanas, y permanecer todo el día en ese estado hasta la noche que de nuevo dará lugar a un sueño en absoluto reparador (Peiro y Salvador, 1993).

En lo que respecta a los profesionales con grandes responsabilidades relacionadas con la toma de decisiones importantes y con el control de la vida de otros, esta situación puede ser muy peligrosa, los profesionales quizá se den cuenta de que su juicio para asuntos importantes se vuelva altamente sospechoso, pero es poco o nada lo que pueden probar, y los individuos en sus cargos pueden continuar hasta que causen un desastre real o hasta que su salud mental o física se debilite (Fernández, 2001).

Por último se debe mencionar que para manejar el estrés de manera eficaz se necesita saber porqué y cómo sucede esto, también es necesario percatarse que en ocasiones las cosas se hacen mal. A veces se pone a la gente bajo demasiada presión o ésta se mantiene durante un tiempo demasiado largo. Hemos revisado en este capítulo las diversas causas que producen estrés y las principales consecuencias de éste sobre el organismo tanto físicas como psicológicas. En el siguiente capítulo se hará una revisión de los diferentes aspectos que tienen que ver con el estrés dentro del ambiente laboral, se maneja entonces un nuevo concepto: el de estrés laboral.

## **CAPÍTULO 3**

### **ESTRÉS LABORAL**

#### **3.1. Definición de estrés laboral.**

El trabajo y el nivel ocupacional de las personas juegan un papel muy importante en el sentimiento de identidad, en la autoestima y en el bienestar psicológico del individuo. El trabajo es la característica básica y significativa en la vida de la mayoría de los individuos; puede tener un valor intrínseco, valor instrumental o ambos. El valor intrínseco del trabajo es el valor que el individuo encuentra al desarrollarlo, por él y para él; el valor instrumental del trabajo consiste en que proporciona las necesidades de la vida y servir como un canal para la capacidad, inteligencia y conocimientos del individuo (Muchinsky, 2002).

Rodríguez Fernández (1999) nos define al trabajo como el intercambio de servicios laborales a cambio de un salario; esta definición refleja claramente un punto de vista económico. Desde una perspectiva económica el trabajo nos proporciona los recursos financieros para sustentar nuestra vida y la aspiración de mejorarla materialmente. El trabajo tiene una definición psicológica también proporcionando, según Muchinsky (2002), una fuente de identidad y de unión con otros individuos además de ser una fuente de realización personal. En este capítulo se examinará el sentimiento de bienestar de la persona en el trabajo y explicar cómo el estrés laboral puede amenazarlo.

Como se mencionó en el capítulo anterior, 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 (Gil-Monte, 1997; Buendía, 1998; Martínez Selva, 2004). Podemos decir entonces que el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las necesidades del empleo (Williams, 2004). Si bien es cierto que cualquier evento o situación del entorno puede ser potencialmente un estresor, no cabe duda que en el entorno laboral existe una serie de situaciones que, por sus características pueden ser consideradas fuentes potenciales de estrés por todos los trabajadores (Rodríguez Fernández, 1999).

En casi todos los empleos hay situaciones estresantes para los empleados; por ejemplo: ser reprendido por un supervisor, tener muy poco tiempo para terminar una tarea importante o recibir una advertencia de despido son situaciones que casi cualquier persona encontraría estresante.

El estrés importa porque daña a las personas y éstas a su vez afectan a las organizaciones en las que laboran, pero las consecuencias del estrés en el trabajo no se limitan al campo laboral sino que se extienden a menudo a la vida personal y familiar, la mayoría de las personas pasan una gran parte de su vida en el trabajo y éste desempeña un papel importante en sus vidas, tanto como fuente de sustento como de identificación personal y de relacionarse con las demás personas. Para muchos el trabajo es una medida de sí mismos, de su valor como personas (Villavicencio, 2002). Además según Muchinsky (2002) los trastornos psicológicos derivados del estrés en el lugar de trabajo han sido identificados como una de las diez principales enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo, y 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. En este capítulo se hará referencia, fundamentalmente, a los efectos nocivos que la experiencia de estrés produce en la organización.

En el contexto laboral se dan múltiples y variadas fuentes de estrés que pueden resultar nocivas para la salud y el bienestar del trabajador, y efectivamente la mayoría de los estresores que existen en el ámbito profesional provienen del entorno laboral, de la forma en que la organización estructura sus tareas y responsabilidades y del modo en que se organizan los diferentes procesos desarrollados en ella. En este sentido, la falta de control de los individuos sobre las situaciones causantes de su experiencia de estrés conduce inevitablemente a la indefensión y a que se genere en ello la aparición de estrés (Rivera, 1997).

La presencia del estrés repercute en el nivel de salud y eficiencia organizacional, así pues la experiencia de estrés no sólo tiene efectos sobre el trabajador, sino también sobre los diversos resultados organizacionales, tales como el nivel de desempeño conseguido por los trabajadores, índices de rotación y absentismo o el grado de motivación y satisfacción laboral. Por tanto el control y la prevención del estrés laboral

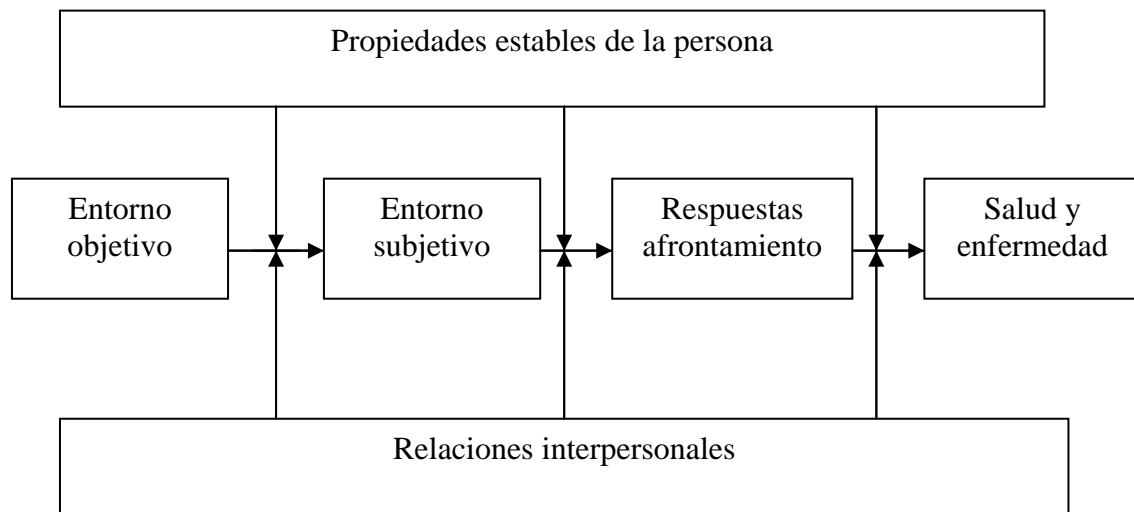
deben pasar por un cambio de filosofía dirigido a incrementar la calidad de vida laboral y a potenciar sus recursos humanos como condición para optimizar y rentabilizar los diferentes recursos, así como para conseguir no sólo altos niveles de productividad sino también la implicación, satisfacción y la motivación de los trabajadores (Escala, 2004).

### **3.2. Modelo de estrés laboral.**

En años recientes se han elaborado modelos que analizan, de forma más específica, las peculiaridades de las vivencias del estrés en el mundo laboral y los efectos del trabajo en el bienestar psicológico de las personas. Asimismo es a partir de la década de los setenta cuando se empieza a vislumbrar la influencia que este fenómeno tiene no sólo en la salud del trabajador, sino también en la eficiencia y salud organizacional. Desde este punto de vista French y Kahn (1960, citados por Rodríguez Fernández, 1999) incluyen en su modelo seis conjuntos de variables estableciendo una serie de relaciones entre ellas. Así pues estos autores parten de lo que denominan “medio ambiente objetivo” entendido como las características concretas y objetivas que definen al entorno laboral de una persona. Este entorno objetivo, a su vez, es percibido de una determinada forma por el sujeto dando lugar al “medio ambiente psicológico” que será el que incida directamente en el tipo de respuestas (fisiológicas, conductuales y cognoscitivas) emitidos por el individuo, por último los efectos que dichas respuestas tengan en el individuo podrán dar lugar a ciertos estados de salud o de enfermedad física o psicológica (Ver cuadro 1, French y Kahn (1960, citados por Rodríguez Fernández, 1999). No obstante Rodríguez Fernández nos menciona que las relaciones causales que se establecen entre los diversos estados o categorías analizados están modulados por dos conjuntos de variables: las características estables de la persona y las relaciones interpersonales, siendo éstas en última instancia las que matizan la experiencia de estrés vivida por el individuo.

A través de este análisis se pretende una mejor comprensión de los diferentes elementos que conforman el proceso de estrés laboral, desde el estudio de sus fuentes desencadenantes hasta las consecuencias que conlleva tanto para el individuo como para la propia organización.

CUADRO 1. Modelo de aparición de estrés laboral (French y Kahn, 1960, citados por Rodríguez Fernández, 1999).



### 3.3. Fuentes de estrés laboral.

El lugar de trabajo es un complejo sistema social en el que tanto para el estrés como para la satisfacción laboral cuentan las relaciones entre una serie de factores que Martínez Selva (2004) considera como fuentes de estrés laboral:

- 1) Las condiciones físicas de trabajo. Como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido o las derivadas del mobiliario o de las máquinas o instrumentos de trabajo.

**A) Temperatura:** No existe una relación sistemática y directa entre los niveles de temperatura y la ejecución de tareas ambientales laborales. Para establecer una conexión se debe tener en cuenta el carácter complejo de los contextos laborales y las múltiples relaciones que se dan en el mismo. Las personas que trabajan al aire libre pueden verse sujetas a condiciones atmosféricas extremas dependiendo de los climas en que vivan. Tales condiciones pueden representar amenazas para la salud, pues se ha sabido de los empleados que mueren por condiciones climatológicas extremas. Ciertas enfermedades y hasta la muerte pueden sobrevenir si la temperatura interna se desvía demasiado de los 37 grados

Celsius. La temperatura circundante en el ambiente desempeña una función decisiva en la conservación de la temperatura corporal. Es importante que la trabajar en condiciones climáticas extremas, los empleados tomen las medidas necesarias para que la temperatura interna no ascienda ni descienda demasiado. En condiciones de frío los empleados pueden vestir ropas suficientemente calientes a fin de conservar la temperatura corporal. En condiciones extremas el contacto con el aire exterior debe limitarse a periodos breves. En condiciones calientes, las personas deben beber suficientes líquidos para prevenir la deshidratación, ya que el sudor es el principal medio del que se vale el organismo para conservar su temperatura interior. Considerando lo antes mencionado Spector (2002) nos menciona que no siempre concuerdan en sus conclusiones los estudios realizados en torno a los efectos de la temperatura en el desempeño, pues para algunos el calor mejora el rendimiento, mientras que para otros lo disminuye. Condiciones extremas como el calor intenso producen agotamiento físico y tensión los cuales, por cierto, interfieren con el rendimiento. En condiciones menos extremas, el desempeño laboral no se ve necesariamente afectado (Bell, 1985, citado por Spector, 2002). El uso de ropas adecuadas y la ingesta de líquidos (en ambientes calientes) permite a los empleados mantener la productividad bajo condiciones adversas.

**B) Espacio:** Este factor es uno de los más limitados; debido a que sólo se hace referencia a oficinas de planta abierta. Entre los efectos que podemos encontrar por medio de esta distribución, tenemos: pérdida de identidad, pérdida de privacidad y pérdida de control de espacio personal; por el contrario se observa un aumento del contacto social, una comunicación más fluida; la cual es percibida como más atractiva. No hay que olvidar que no son únicamente las oficinas los espacios que estructuran las organizaciones. Su entorno espacial también está configurado por pasillos, salas de reuniones, comedores, etc. Hay que estudiar detenidamente la distribución de estos espacios dentro del conjunto organizacional y dentro de estos espacios será necesario la reflexión sobre otra distribución aún más correcta de aquellos elementos que utilizan las personas. Por su parte Iñiguez (1998) nos menciona que a principios de los sesenta, la empresa de comida alemana Eberhard y Wolfgang Schnelle introdujo un nuevo diseño para oficinas llamado oficina abierta. Se intentaba eliminar todos los

cubículos individuales que dividían las oficinas en espacios individuales para transformarlos en un solo espacio. De entrada, nos comenta el autor, con la eliminación de estas paredes se ahorró en luz, calefacción y en aire acondicionado, etc. Los costos de mantenimiento también pueden ser reducidos debido a la menor cantidad de pintura y la mayor facilidad y rapidez de limpieza de los espacios de trabajo, además más gente puede estar en un mismo espacio y sin paredes. No obstante, los efectos provocados por esta nueva distribución espacial son muy diversos y a continuación se exponen algunos de ellos. Bates (1971, citado por Iñiguez, 1998) previene de una pérdida de identidad de las personas que cambian a una oficina abierta, Kaplan (1972, citado por Iñiguez, 1998) mostró que los trabajadores que pasaron de una oficina convencional a una panorámica experimentaron un incremento de ruido, pérdida de privacidad y pérdida de control del espacio personal. Estos estudios también reflejan que cuando se realiza el cambio hacia oficinas de planta abierta la gente no encuentra este espacio como más funcional o eficiente de lo que era antes.

**C) Luz:** Uno de los factores físicos más importantes es la luz, ya que la mayoría de la información que percibimos nos llega a través de la vista. No cabe duda que es valioso velar por la salud visual de los trabajadores. Cabe mencionar que la intensidad de iluminación depende del trabajo a efectuar. En principio, el requerimiento de la intensidad aumenta a medida que el trabajo impone más exigencias visuales, pero es complicado averiguar la intensidad óptima porque depende de aquello que se considere vista efectiva. Se debe tener en cuenta al mismo tiempo factores de la iluminación, tales como: resplandor, composición del espectro, etc. Siegel, (1973, citado por Iñiguez, 1998) detalla la intensidad de la iluminación dependiendo del trabajo a efectuar. En principio, el requerimiento de la intensidad incrementa a medida que el trabajo impone más exigencias visuales (manipulación de objetos pequeños), pero es difícil averiguar la intensidad óptima porque depende de aquello que se considera “vista efectiva”. Por otro lado generalmente, los resultados indican que el incremento de la iluminación provoca pequeños incrementos en los niveles de productividad (Logan y Berger, 1981, citados por Iñiguez, 1998), otras conclusiones similares se desprenden de anteriores investigaciones realizadas alrededor de la incidencia de la luz en el rendimiento, como lo explicita Boyce (1975, citado por Iñiguez,

1998), para desempeñar una tarea minuciosa, es necesario mantener un buen nivel de iluminación, ya que la agudeza visual crece. A medida que se aumenta la luz es posible distinguir y reconocer pequeños detalles, ello permite ejecutar tareas visuales más rápidamente y de forma más precisa. Otro de los efectos estudiados que pueden incidir sobre la tarea a realizar es el de deslumbramiento. Iñiguez (1998) lo define como aquel que ocurre cuando una fuente de luz, más brillante que el nivel general de iluminación al cual se está acostumbrado los ojos, se coloca cerca del objeto visualizado. Señala que la molestia causada por un deslumbramiento puede afectar de forma indirecta al rendimiento visual, aunque el autor destaca que hay que estudiar más la cuestión. El deslumbramiento conlleva a un exceso de la actividad de la pupila que provoca fatiga ocular y lesiones en los ojos que pueden incluir irregularidades en la estructura del ojo y también provocar una adaptación transitoria que tiene lugar cuando los ojos están sometidos a una fuente brillante de luz y se adaptan a ella, reduciendo así su sensibilidad a objetos menos brillantes.

**D) Sonido:** El ruido es algo frecuente en numerosos trabajos particularmente en los que se utiliza equipo o maquinaria pesada. Los aeropuertos, las obras en construcción, las fábricas y las minas suelen ser lugares muy ruidosos, los cuales exponen a los empleados a condiciones que pueden afectar tanto su salud como su desempeño laboral. La intensidad del ruido se mide en decibeles (dB). Estas unidades se miden mediante una escala logarítmica, es decir, que no hay una relación lineal entre el nivel de decibeles y la intensidad del sonido. La exposición a sonidos extremadamente altos, como las explosiones, pueden dañar de manera grave el sentido auditivo de las personas, a veces de manera permanente; los ruidos de tal magnitud son dolorosos, por lo que la mayor parte de las personas evitan los lugares en los que se producen estos sonidos. Con respecto a esto Spector (2002) nos menciona que en los espacios de trabajo ruidosos es común que los empleados sufran la pérdida de la audición; lo cual también ocurre por escuchar música a niveles altos, el uso de audífonos a un volumen elevado puede ser especialmente peligroso, ya que el nivel de decibeles en el oído puede alcanzar niveles en extremo altos. También nos menciona que debido a la posibilidad de causar daño al aparato auditivo, muchos países cuentan con leyes que regulan los niveles de ruido al que pueden someterse los

empleados. A las personas que trabajan en ambientes ruidosos se les brinda protección especial para prevenir la pérdida de la audición. Además del daño auditivo, hay datos que indican un vínculo entre la exposición del ruido en el trabajo y las enfermedades cardiovasculares, a pesar de que dichos datos no tienen un carácter concluyente, se ha descubierto que los empleados sujetos a niveles de ruidos altos tienen más posibilidades que los empleados no sometidos a tales entornos laborales, de contraer problemas cardíacos (Cohen y Weinstein, 1981, citados por Martínez Selva, 2004). Es uno de los determinantes posibles del comportamiento. Por lo que respecta a los entornos laborales, se diferencia ruido de la música. Por otra parte, la música es considerada como ruido solamente si no gusta; ésta puede ayudar a crear ambientes favorables de trabajo y en otros puede ser motivo de distracción, de abandono de tarea, de la disminución en el rendimiento.

**E) Color:** No hay demasiado conocimiento sobre el efecto que provoca este factor sobre el rendimiento. Sin embargo recogiendo algunas aportaciones, se indica que un gran contraste de colores en los ambientes laborales puede afectar directamente al rendimiento visual cuando se diferencian éstos, a la vez pueden influenciar el estado de ánimo de las personas; no obstante si se relaciona con el rendimiento pueden tener efectos negativos en la realización de la tarea. Los colores tienen un papel muy importante en la manera en cómo se percibe nuestro entorno más próximo, de modo que este aspecto no puede ser desatendido en el ambiente laboral, la exposición cotidiana a todo tipo de colores y de sus usos más o menos apropiados favorece o dificulta una atmósfera laboral más segura, más equitativa y más eficiente, hechos que según Martínez Selva (2004) inducen a pensar que el estudio de este factor es muy importante.

2) Características temporales de trabajo. La distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes, la exigencia continua de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un factor importante de estrés, dependiendo del empleo el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que puede hacer, administrar las pausas y distribuir sus tareas de la manera que le sea más

ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continua que no pueden asumir o sacar adelante. Los factores de personalidad desempeñan un papel importante de forma que hay individuos que prefieren llevar un ritmo o tren elevado de trabajo, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos así.

- 3) La demanda o carga de trabajo y, obviamente la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado o estar “hasta el cuello de trabajo”. La carga cualitativa está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad, con la selección y manejo de información adecuada. Al candidato para un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas, la competitividad excesiva en el puesto de trabajo llevar a exigir más al empleado y a que éste abandone otras áreas de la vida más gratificantes como el tiempo que se pasa con la familia o el tiempo de tertulia con los amigos, las aficiones o el deporte.

Fontana (1995) nos describe otras de las causas generales de estrés en el trabajo:

- 1) **Problemas organizativos.** Una organización general deficiente puede significar demoras frustrantes antes de que se puedan tomar decisiones importantes en asuntos cruciales, o quizá no este claro quién dentro de la jerarquía sea el responsable de estas decisiones. Los procesos organizativos generalmente pueden ser ineficaces y consumir mucho tiempo.
- 2) **Horas extras o sin contactos sociales.** Trabajar estas horas es cansado y estresante en sí mismo, el cuerpo tiene un ritmo natural, hay un tiempo para dormir y un tiempo para trabajar; un momento en el que nuestro metabolismo esta en su cúspide y un momento en el que está en su punto más bajo. Un tiempo en el que trabajamos con más eficiencia y pensamos con mayor claridad y un tiempo en el que

la mente y el cuerpo necesita descansar y recuperarse. Además de romper con los ritmos del cuerpo, las horas extras o sin contactos sociales tienen otros dos grandes efectos que causan estrés. Primero, si estas horas son imprescindibles, le impiden al individuo siquiera sentirse seguro con las exigencias del trabajo, en cualquier momento puede tener que cancelar un compromiso social para trabajar hasta muy tarde o puede ser llamado cuando está descansando en casa para que atienda problemas urgentes que hayan surgido. En segundo lugar las horas sin contactos sociales pueden interferir en el desarrollo de las relaciones interpersonales y de los pasatiempos de los cuales depende mucho el alivio del estrés.

- 3) **Prospectos de posición y salarios escasos.** Para la mayoría de los profesionales una parte de su identidad esta estrechamente ligada a su trabajo No es fácil tener un sentimiento genuino de valía personal si otras personas parecen considerar que lo que hacemos es de menor importancia. Por otro lado un buen salario y condiciones de trabajo adecuados no sólo son valiosos en sí mismos, el buen salario ayuda a evitar el estrés de los problemas financieros mientras que las condiciones adecuadas de trabajo promueven la eficiencia.
- 4) **Procedimientos innecesarios.** Se encuentra en la proliferación del llenado de formas y papeleo, los individuos sienten que gastan mucho más tiempo escribiendo informes y elaborando estadísticas del que utilizan para hacer su trabajo real. Para empeorar las cosas mucho de este papeleo puede parecerles innecesario e incluso quizá sea simplemente la creación de administradores ansiosos de justificar su propio empleo.
- 5) **Incertidumbre e inseguridad.** La incertidumbre aparece en los primeros lugares de la listas de estresores de muchas personas en ambientes de negocios y profesionales. La incertidumbre disminuye a algunas personas de las señales familiares por medio de las cuales nos orientamos y estabilizamos nuestro sentido de quiénes somos. La

incertidumbre puede tomar la forma de dudas acerca de que si uno puede ser cambiado a otro puesto menos atractivo, ubicado bajo las órdenes de alguien quien hasta ahora había estado más abajo en la jerarquía.

- 6) **Expectativas personales elevadas e irrealizables.** Estudios realizados en particular con profesores han demostrado que las expectativas personales elevadas e irrealizables son una de las causas principales del estrés excesivo, si constantemente esperamos demasiado de nosotros mismos, nos forzaremos demasiado y siempre estaremos inconformes con los resultados.
- 7) **Desacuerdos frecuentes con los superiores.** El deterioro de las relaciones con nuestros superiores es una importante fuente de estrés ya que ellos tienen la capacidad de manera material en nuestras vidas, pueden manipular las funciones de trabajo y las condiciones del mismo, aumentar o disminuir la posición de uno ante los demás compañeros y ofrecer o negar la referencia favorable que tendrá un efecto importante en nuestras oportunidades para obtener un éxito en otros trabajos.
- 8) **Asilamiento del apoyo de los colegas.** Son muy limitadas las oportunidades de discutir nuestros problemas profesionales, de obtener simpatía y tranquilidad y de consolarnos al saber que nuestros colegas experimentan dificultades similares a las nuestras y además a menudo se rechazan la retroalimentación que proviene de los comentarios y valoración del grupo de compañeros.
- 9) **Trabajo excesivo y presiones de tiempo.** Pocos seres humanos se desempeñan al máximo cuando están bajo presiones constantes, se necesitan intervalos cortos entre el final de una tarea muy intensa y el comienzo de la siguiente; tiempo para tomar un respiro, para mirar a nuestro alrededor, para relajar la mente con un poco de ensoñación.

- 10) **Especificaciones confusas con respecto a las funciones desempeñadas.** Es sorprendente con cuanta frecuencia no podemos proporcionar un resumen claro de lo que se supone que hacemos, ni decir en dónde terminan nuestras responsabilidades y en dónde comienzan las de la siguiente persona. Uno de los principales problemas de esa falta de claridad es que a menudo somos culpados por algo que está mal, cuando de hecho pensamos que no cae para nada dentro de nuestra área. Algunas personas son expertas en culpar de esta manera, dejándonos con una fuerte sensación de agravio y resentimiento (en ocasiones mezcladas también con culpa). Las especificaciones de trabajo confusas nos vuelven vulnerables. Si no hacemos nada se nos dice que debimos de haber actuado. Si mostramos iniciativa, somos acusados de exceder nuestras responsabilidades o de tratar de socavar a los colegas o de quitarles su mérito. Las especificaciones confusas de las funciones también hacen difícil asignar prioridades a nuestras diversas tareas y distribuir cantidades apropiadas de tiempo a cada una de ellas, dos factores que son fuente principal de estrés.
- 11) **Conflicto de funciones.** El estrés inducido por la función puede ocurrir también cuando dos aspectos de nuestro trabajo son incompatibles entre sí. En el caso del profesor, la función de consejero y auxiliar de los niños con problemas puede demostrar ser incompatible con la función de partidario de la disciplina y defensor de la autoridad escolar. El conflicto de funciones puede ser otro caso de estar “entre la espada y la pared”: cualquier cosa que uno haga será errónea a la vista de una serie de criterios. Esto da como resultado sentimientos de conflicto interior, de temor a ser descubierto y censurado por los superiores y finalmente de inadecuación y de una imagen deteriorada de sí mismo.
- 12) **Incapacidad para influir en la toma de decisiones.** En ciertas circunstancias algunas personas se encuentran menos estresadas si no tienen poderes de decisión, encuentran más tranquilizador dejar las

cosas en manos de los expertos sin atormentarse acerca de cuál elección hacer. Aun en situaciones menos desafiantes los individuos indecisos y muy inseguros quizá prefieran tener superiores o protocolos inflexibles gobernando sus vidas, eliminando por consiguiente cualquier necesidad de autodeterminación. Pero la mayor parte del tiempo y para muchas personas, un grado de opinión acerca de su propia vida disminuye los niveles de estrés potencial. En el trabajo la mayoría de los individuos disfrutan al sentir que tienen cierto poder para influir en los acontecimientos, y al saber que sus preferencias personales y sus ideas para mejorar la eficiencia en el trabajo son escuchadas. El sentimiento de impotencia no sólo es perjudicial para nuestro sentido de posición y de valía personal, produce niveles elevados de frustración cuando podemos reconocer defectos en el sistema actual e identificar una manera mejor de hacer las cosas y no obstante nos vemos ignorados, o peor aún, humillados.

- 13) **Comunicación deficiente.** No importa que tan bien trabajen las personas juntas como individuos, con frecuencia se aseguran que los canales de comunicación deficiente son una importante fuente de estrés, nadie parece tener claro quién debería decir qué, ni cuándo necesitan que se les diga. Para empeorar las cosas nadie parece estar seguro de obtener información que necesitan de los colegas antes de que se comprometan a actuar, alguien tiene la información en alguna parte, y estaría muy dispuesto a compartirla, pero nadie está seguro de quién es ese alguien. Las consecuencias comunes de los canales de comunicación deficientes son: las personas toman decisiones sin poseer hechos precisos; son incapaces de transmitir detalles importantes a las esferas relevantes, asisten a las juntas informados inadecuadamente y por lo general quedan con una sensación de que tienen poco control sobre los acontecimientos.

Una mención especial lo tienen los conflictos generados por la relación familia-trabajo que es una de las fuentes más comunes por lo que la gente se siente estresada. Como han descrito Thomas y Ganster (1993, citados por Covarrubias, 1995) la familia

ha sufrido cambios estructurales y funcionales significativos durante las dos décadas pasadas. Estos cambios no han tenido variaciones tan dramáticas en las políticas organizacionales, aunque todavía hay familias en las que el padre trabaja fuera de casa mientras que la madre se queda para cuidar del hogar y de los niños, muchas empresas mantienen como guía las políticas tradicionales en el lugar de trabajo que estuvieron en boga cuando ese era todavía el patrón predominante. Hoy en día el lugar de trabajo se está poblando cada vez más de mujeres, cabezas de familia monoparentales y parejas con trabajos profesionales. La posibilidad de conflictos y estrés aumenta ya que la mayoría de los trabajadores luchan por compatibilizar las exigencias del trabajo y las responsabilidades en el hogar.

Zedeck (1992, citado por Muchinsky, 2002) describe los siguientes tres temas como objetivos de investigación en el conflicto familia-trabajo:

- 1) **El efecto del trabajo en la familia.** Este punto examina el impacto de los factores laborales en los asuntos familiares. Para expresar esta relación en los términos del diseño de la investigación, el trabajo se considera como una variable independiente y la familia es la variable dependiente. El resultado más frecuente es que los aspectos del trabajo (como el estrés laboral) tienen efectos negativos sobre la familia.
- 2) **El efecto de la familia en el trabajo.** Esta perspectiva es la opuesta a la anterior y normalmente se centra en el impacto que los aspectos estructurales o de desarrollo de la familia tienen sobre la conducta en el trabajo. Por ejemplo algunos investigadores consideran la familia como un “amortiguador” ya que, si la vida hogareña es positiva, bloquea decepciones del trabajo. Otros ven la responsabilidad familiar como un gran determinante del ausentismo y el retraso laboral.
- 3) **La interacción familia-trabajo.** Esta tercera perspectiva considera que el trabajo y la familia interactúan y concluye que no hay relación causal simple o indirecta entre los asuntos familiares y laborales. Una visión de la interacción familia-trabajo se ocupa de la compatibilidad o

incompatibilidad de las relaciones familia-trabajo y su impacto sobre otros procesos, como la transición entre roles.

Martínez Selva (2004) menciona que cuando en la pareja los dos hacen carrera ello implica, en el menor de los casos, sacrificios mutuos y una situación en la que puede que ninguno de los miembros sea completamente feliz. También es crucial la importancia que cada quien le da al trabajo, y a otras cuestiones relevantes de la vida: tener hijos, formar una familia tradicional o cuidar de parientes cercanos impedidos. La incorporación de los 2 cónyuges a la vida laboral disminuye el tiempo de dedicación a la familia. Por otro lado, el aumento de la competitividad y de la inseguridad en el empleo contribuyen a agravar el problema. Las jornadas laborales y las exigencias excesivas afectan a la vida familiar y recortan el tiempo para la vida privada. Asenso y promociones suelen ir acompañados de más responsabilidades y a veces de menos tiempo libre, junto con más presión. Cambios sociales relevantes en relación con este problema son el aumento del número de personas dependientes en las familias; debido tanto al aumento de la longevidad y cuidado de los ascendientes como de la edad de emancipación de los hijos. Las contingencias más frecuentes son las enfermedades, el cuidado de los hijos y de las personas mayores.

Spector (2002) comenta que en las mujeres existe una serie de condiciones socioeconómicas y otras derivadas de la maternidad que se manifiestan en una tasa laboral femenina bastante inferior al de los hombres. Estas condiciones perjudican también cuando la mujer trabajadora se convierte en madre de manera que las mujeres con hijos tienen menos posibilidades de empleo. Los empresarios tienden igualmente a considerar a las mujeres jóvenes como futuras madres, lo que disminuye también sus expectativas de empleo. Las mujeres entonces se encuentran sometidas a dos tendencias opuestas en la vida moderna, una es el cuidado de los hijos y la atención a la familia y la otra es el trabajo fuera de casa. Son las mujeres las que llevan la carga del cuidado de los hijos y de otros familiares, y una tendencia general ha sido el que cuando se tienen hijos, las mujeres abandonan el trabajo o buscan el trabajo a tiempo parcial.

Las presiones del trabajo y de la familia se están acelerando y las familias, que ya soportan el gran peso de los conflictos existentes entre el hogar y el trabajo pueden hacer poco para mantener el equilibrio. Los cambios en el modelo social de

participación de los trabajadores han forzado a las empresas a hacer ajustes en sus trabajadores, estos ajustes se dirigen hacia la reducción de conflictos en el hogar que si no se atienden pueden conducir a una reducción en la eficiencia en el lugar de trabajo. Dicha falta de eficiencia sería causada por mayores retrasos, ausentismo, rotaciones y una disminución en el desempeño en el trabajo relacionado con el estrés (Turcotte, 1986)

Atendiendo a las consecuencias que el fenómeno de estrés tiene en la eficiencia y en la eficacia organizacional, podemos afirmar que uno de los resultados más evidentes es la disminución de la cantidad y/o calidad del trabajo efectuado. Esta relación entre estrés y desempeño se explica por la existencia de una relación existente entre el grado de estrés experimentado y el nivel de ejecución realizado (Villavicencio, 2002). Parece que existe un nivel óptimo de estrés para cada persona, de tal manera que si ésta mantiene una activación por encima o por debajo de ese nivel repercutirá negativamente sobre el desempeño laboral. Asimismo el tipo de trabajo que se realiza también influye en el nivel de ejecución del trabajador; así pues, cuando las tareas se caracterizan por la monotonía o son simples o rutinarias, el nivel de estimulación que percibe es pobre y por lo tanto su nivel de activación no es el idóneo para conseguir la atención y el interés necesario para una buena ejecución de la tarea. Por el contrario las tareas complejas requieren la utilización de numerosas fuentes de información, siendo susceptibles de producir sobreestimulación en el trabajador. Cuando esto sucede, la disminución del desempeño laboral viene determinada por la focalización de la atención en los aspectos más relevantes ignorando, por lo tanto, otro tipo de señales que también son necesarias para realizar con éxito la tarea.

De todo lo comentado se puede deducir que las consecuencias negativas del estrés no sólo afectan a la salud física y psicológica del individuo sino que también inciden en la salud organizacional, ya que no se puede olvidar la importancia y el papel de los recursos humanos en el devenir de una organización. En este sentido nos dice Rodríguez Fernández (1999) que si no existe una filosofía organizacional dirigida a prevenir y controlar las múltiples fuentes de estrés laboral y a proporcionar calidad de vida laboral, la insatisfacción laboral, la desmotivación y la ley del “mínimo esfuerzo” serán sus resultados más previsibles.

### 3.4. Costos del estrés laboral.

Los individuos manifiestan los efectos del estrés laboral de diferentes maneras y algunos de ellos pueden verse más que en otros. De la misma manera en que los individuos comienzan a adquirir conciencia de que el estrés es una causa de su falta de bienestar cuando se preguntan cosas como ¿por qué no logro terminar nada? o ¿por qué me dan tantos resfriados?; los gerentes de empresas pueden hacerse preguntas similares sobre su personal ¿por qué la gente comete tantos errores?, ¿qué paso con la creatividad y la innovación?, ¿por qué esta bajando la productividad? Es posible que los gerentes se cuestionen acerca de las respuestas a estas preguntas y es mucho menos frecuente que concluyan que quizá el estrés en el trabajo sea uno de los principales contribuyentes y este es un descuido peligroso.

El aumento de la rotación de personal, ausencias por enfermedad, baja productividad y altas tasas de accidentes y errores son, todos ellos consecuencias evidentes de estrés en el trabajo. Williams (2004) nos comenta que por desgracia en términos generales las empresas saben bastante menos acerca de las personas que trabajan para ellas e incluso es frecuente que se ignoren los signos relativamente visibles de advertencia, algunos gerentes pasan por alto las señales porque están demasiado ocupados como para voltear a mirar; otros administran a su personal en la medida de sus capacidades pero están muy atareados concentrándose en reducir costos o mejorar el desempeño como para darse cuenta de los signos de aviso o comprender la relación entre el comportamiento de su equipo y las demandas de trabajo. Las consecuencias del estrés por lo general afectan al desempeño del individuo en el trabajo y en otros roles de la vida.

Entre los costos más importantes del estrés laboral se encuentran según Williams (2004) los siguientes:

- A) **Ausentismo.** El abandono laboral de los empleados tiene su origen en experiencias de presión y tensión provenientes del puesto de trabajo y de la organización que no se resuelven satisfactoriamente dando lugar a conductas de inadaptación en las que se pierde una gran cantidad de energía laboral. El ausentismo es el incumplimiento por parte del

empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería acudir al mismo. Algunas causas del ausentismo son involuntarias, como los problemas médicos, las obligaciones legales o familiares y otras, por el contrario, son voluntarias. Para el empleado puede adoptar diferentes significados; puede simbolizar la expresión de sentimientos de hostilidad, de falta de equidad o de injusticia en la situación de trabajo, puede servir también como válvula de escape, a causa de un sueldo bajo, un mal ambiente laboral u otras circunstancias que generan una falta de compromiso con la organización. El ausentismo acarrea problemas organizativos ya que las sustituciones requieren adiestrar al nuevo operario o realizar horas extraordinarias para compensar la ausencia del absentista.

Por su parte Rodríguez Fernández (1999) nos menciona que el ausentismo puede suponer una estrategia para reducir el estrés laboral para el individuo y con ello mejorar el desempeño de sus roles familiares con sus hijos y con su cónyuge, al disponer de más tiempo para ellos y para la práctica de sus aficiones favoritas. Pero por otro lado se reducen los ingresos familiares y se fomenta una actitud que, a la larga, se traduce en indisciplina. Para los compañeros de trabajo acarrea un aumento de la carga de trabajo sin un beneficio económico reconocido, estando obligados a realizar nuevas actividades sin conferirse la responsabilidad adecuada y muchos accidentes laborales surgen en este contexto ya que los sustitutos no se han familiarizado adecuadamente en el momento de la reincorporación al trabajo del absentista.

B) **Litigios.** Un costo importante y creciente para las empresas es el de las demandas legales que presentan contra ellas los empleados que pueden probar la existencia de daños corporales como resultado de la presión en el trabajo. Estos incluyen la compensación para los empleados que logran probar las acusaciones contra su patrón, las indemnizaciones impuestas por quebrantar la ley, el tiempo que requieren los gerentes y el tiempo para preparar la defensa y por supuesto los costos legales. Por ejemplo; en julio de 1999, Beverly Lancaster, una antigua funcionaria de vivienda, recibió una indemnización equivalente a más de un millón de pesos en su demanda contra el Birmingham City Council como

compensación por el estrés sufrido después de que se le transfirió de puesto, en tanto que en octubre del mismo año hubo otros informes de compensación relacionada con el estrés cuando la maestra Mauriel Benson obtuvo una fuerte suma, casi un millón de pesos, por enfermedad relacionada con estrés debido al exceso de trabajo.

Los pleitos legales son costosos, no sólo en función de la carga económica de las compensaciones sustanciales y costos legales, sino también por el gasto más indirecto del tiempo ocupado en defender los casos y el daño producido a la marca y a las relaciones públicas. La cantidad cada vez más frecuente de convenios continúa demostrando que los patrones simplemente no pueden darse el lujo de ignorar los efectos del estrés en su fuerza de trabajo si es que desean evitar esos desembolsos.

C) **Rotación de personal.** Las personas que se enferman por su trabajo, que no pueden enfrentar las presiones de su labor o que la consideran insatisfactoria, se irán si pueden encontrar un trabajo alternativo. El derecho a buscar nuevas oportunidades y nuevos aliciente económicos y profesionales para buscar un mejor status personal y profesional es algo consustancial a la naturaleza humana y entraña múltiples aspectos positivos para el desarrollo de la carrera profesional del individuo. Rodríguez Fernández (1999) la define como el cambio que los empleados realizan de una organización a otra con el fin de desarrollar su carrera profesional, así como mejorar su nivel retributivo. En un periodo de mayor capacidad de empleo, pocas personas se quedarán si no tienen que hacerlo, el costo directo del desgaste es elevado y todo aquel que deja una empresa, y a quién la organización no quiere perder representa un gasto significativamente mayor en relación con aquel de reclutar un sustituto. También se toma en cuenta el importe de las oportunidades perdidas, reducción en niveles de servicio y entrenamiento de un suplente, entonces el verdadero costo del desgaste representa una pérdida significativa de los recursos de la empresa, una vez que las organizaciones derraman miles de pesos en programas de reclutamiento y entrenamiento sólo para ver que toda su inversión se desperdicia a medida que el personal existente sale por un puerta

giratoria, con frecuencia para tomar puestos similares con la competencia.

D) **Accidentes.** La prevención de accidentes ha sido una de las mayores preocupaciones de las organizaciones debido a los costos tanto organizacionales como humanos. Se estima que en el 2000, los accidentes en el lugar de trabajo en EUA costaron un total 121 mil millones de dólares (National Safety Council, 2000, citado por Martínez Selva, 2004), una buena parte de los cuales fueron sufragados por los patrones y sus compañías aseguradoras. En México se estima que hasta el 2002 hubo 41,926 casos de riesgo de trabajo (INEGI, 2007) (Ver cuadro 2).

**Cuadro 2. Casos de riesgos de trabajo que provocaron la muerte, incapacidad permanente o temporal registrados en el imss por tipo de riesgo**

Tipo de riesgo	Casos de riesgos de trabajo que provocaron la muerte	Casos de riesgos de trabajo que provocaron incapacidad permanente	Casos de riesgos de trabajo que provocaron incapacidad temporal
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>2,627</b>	<b>39,217</b>
Accidentes de trabajo	74	1,334	28,920
Accidentes en trayecto	37	109	10,082
Enfermedades de trabajo	1	1,184	215

nota: la información comprende aseguramiento permanente y eventual, y se refiere a casos de riesgos de trabajo terminados.  
a/ se incluyen casos de incapacidad permanente por riesgos de trabajo de años anteriores.  
fuente: imss, delegación en el estado, México oriente. jefatura de prestaciones médicas; coordinación de salud en el trabajo.  
imss, delegación en el estado, México poniente. jefatura de de prestaciones médicas; coordinación de salud en el trabajo.

Para prevenir los accidentes se requiere entender sus causas y la mejor forma de eliminarlas. Una de las mayores dificultades al prevenir accidentes en el lugar de trabajo es obtener la cooperación de los empleados para utilizar el equipo de seguridad apropiado y adoptar conductas de seguridad. Con frecuencia los procedimientos y el equipo

de seguridad resultan inconvenientes e incómodos para los empleados; algunas personas no usan lentes de seguridad porque son incómodos. Las prácticas aceptadas de los empleados en el lugar de trabajo pueden impedir que se implanten otros métodos, ya que éstos se perciben cómo una pérdida de tiempo, requieren mucho esfuerzo o, incluso, reflejan cierta falta de valor por parte de la persona para enfrentar situaciones peligrosas. Hoyos (1995, citado por Spector, 2002) analizó los peligros en el lugar de trabajo de 400 puestos en el oeste de Alemania, concluyó que una de las razones de la conducta fue la falta de información. Dicho autor realizó un experimento en el que a un grupo de obreros se les brindaba o una explicación de la naturaleza de los peligros y su prevención, o una lista de reglas de seguridad sin ninguna explicación. Después se observó que el primer grupo aplicaba métodos más seguros en su trabajo que el segundo. Esta investigación demuestra cuál efectiva puede ser la capacitación con fines de promoción de la seguridad. Por otra parte Williams (2004) nos menciona que la mayoría de los informes sobre accidentes se enfocan en qué sucedió y dan poca importancia al estado mental del empleado al momento de ocurrir el siniestro. Si el accidente se debe a lo que se denomina “error humano”, existen fuertes argumentos que apoyan la perspectiva de que una proporción significativa de éste se debe al estrés. El estrés explica la incapacidad para observar las prácticas de seguridad laboral porque un empleado no ha tenido tiempo de hacer el trabajo de manera apropiada o porque al oprimir el botón incorrecto, estaba preocupado por una discusión ocurrida en su casa; los costos de que esto suceda pueden ser significativos.

## **CAPÍTULO 4**

### **SÍNDROME DE BURNOUT**

#### **4.1. Definición de burnout.**

El concepto de Burnout fue mencionado por primera vez por Freudenberger en 1974 para describir el estado físico y mental que observó entre jóvenes entusiastas y voluntarios que trabajaban en una clínica de desintoxicación. Después de un año muchos de ellos se sintieron agotados, se irritaban con facilidad, habían desarrollado una actitud cínica hacia sus pacientes y tendían a evitarlos (Buendía, 1998; Ramos, 1999; Guerrero, 2001; Gil-Monte, 2005). Según esta orientación, el Burnout 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. Con respecto a lo dicho por Freudenberger, Manassero (2003) menciona que la presión del profesional provendría de tres sitios: dentro de ellos mismos, de las necesidades de los clientes que perciben como muy agudas, y de los compañeros y superiores del trabajo. En esta concepción, desde una perspectiva psicológica estrictamente individual, el profesional responde realizando un esfuerzo cada vez mayor como respuesta a la frustración y al estrés. Esta imagen del profesional que paga un elevado precio por su alto rendimiento, fue la primera aproximación de este problema pero hoy en día no se ajustaría al modelo aceptado de Burnout que se ha venido configurando con nuevas aportaciones.

Por otra parte, aunque no existe una definición unánimemente aceptada, hay sin embargo un consenso que considera que el síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral que parece afectar en mayor o menor medida a un colectivo profesional importante. Hace su aparición cuando el profesional está «quemado», dando a entender que la situación (familiar, social o laboral) le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación (Ramos, 1999).

Maslach y Jackson (1981, citados por Guerrero, 2001) quienes consideran que es un síndrome derivado de un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un

agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en relación a los demás y un sentido de inadecuación al puesto de trabajo y a las tareas que desarrollan. Maslach fue quien dio a conocer el síndrome de Burnout en el ambiente psicológico en 1977 en una convención de la APA (Asociación Americana de Psicólogos), desde entonces el término Burnout se utiliza para referirse al desgaste profesional que sufren los trabajadores de los servicios humanos (educación, salud, administración pública, etc.), debido a unas condiciones de trabajo que tienen fuertes demandas sociales (Buendía y Ramos, 2001).

Por su parte, Pines y Aronson (1988, citados por Buendía y Ramos, 2001) lo consideran como un estado en el que se combinan fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo por el trabajo y la vida en general y baja autoestima.

Desde una línea más clínica, Alvarez y Fernández (1991, citados por Covarrubias, 1995) aseguran que es una disfunción psicológica que parece suceder de forma común entre los trabajadores cuya labor se realiza en relación directa con la gente. Afirman que es la consecuencia de altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal e inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las situaciones conflictivas que va a suponer costes a nivel personal, organizacional y social importantes.

Harrison, 1983, citado por Tonon, 2003) nos menciona que las personas que trabajan en profesiones de servicios están motivadas para ayudar a las demás. Si en su contexto laboral existen factores que obstaculizan su tarea y no la dejan conseguir sus objetivos, esto afecta su esperanza de conseguirlos y con el tiempo se genera el Burnout, que, asimismo, retroalimenta negativamente su motivación para ayudar.

Con respecto a esto, Gil-Monte (2005) menciona que el síndrome de Burnout ha sido definido como una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce, principalmente, en el marco del mercado laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios. En palabras de este autor, “el objetivo de estas profesiones es cuidar los intereses o satisfacer las necesidades del usuario, y se

caracterizan por el contacto directo con las personas a las que se les destina este trabajo”.

Rivera (1997) nos dice que el Burnout 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” por él.

En general se acepta que las dimensiones que contribuyen a delimitar el constructo según Buendía (1998) son:

- **El cansancio emocional.** Que se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, etc.
- **La despersonalización.** Manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, etc.).
- **La falta de realización personal.** Con respuestas negativas hacia sí mismo y al trabajo.

De forma más amplia Buendía y Ramos (2001) nos mencionan que por *cansancio emocional* se entiende la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que entender como objeto de trabajo (pacientes, clientes, alumnos, etc.). *La despersonalización* puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas (por ejemplo; al paciente le estaría bien merecida su enfermedad, al alumno la suspensión, etc.). *La falta de realización personal* se define como la tendencia de los profesionales de evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden.

Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos, desmotivados en el trabajo e insatisfechos con sus resultados laborales.

Se puede decir entonces que el profesional que continuamente trabaja con personas en labores asistenciales va acumulando un estrés crónico que puede cansarle emocionalmente y, finalmente llevarle a una situación de estar agotado o “quemado” (Ramos, 1999).

Como ya se ha estado mencionando al inicio de este capítulo, el síndrome de Burnout es frecuente en profesionales de la salud (médicos, enfermeras, etc.), de la educación (maestros, profesores) y en profesionales que trabajan en los servicios humanos (policías, secretarías, etc). No obstante insisten Buendía y Ramos (2001) que el síndrome de “estar quemado” no está necesariamente restringido a los profesionales de los servicios humanos; sino que en la actualidad se aplica a un variado y amplio colectivo de profesionales que incluyen desde los directivos hasta probablemente amas de casa.

#### **4.2. Proceso de evolución del síndrome de burnout.**

El Burnout no es algo que aparezca 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. Cherniss (1980, citado por Buendía y Ramos, 2001) define el Burnout como un proceso de transaccional de acomodación psicológica progresiva entre un trabajador estresado y un trabajo estresante. Por su parte, Manassero (2003) nos dice que todo el proceso que rodea al Burnout es en cierta medida idiosincrásico, diferente de unos individuos a otros, y debido a esta naturaleza se han propuesto varios modelos que intentan describir el proceso de desarrollo del Burnout.

Por ejemplo para Cherniss (1980, citado por Buendía y Ramos, 2001) en el proceso de desarrollo se pueden distinguir varias fases o etapas:

- La primera fase comprende el desajuste (desequilibrio) entre las demandas del trabajo y los recursos del trabajador para hacer frente a esas demandas (fase de estrés)
- La segunda fase es la respuesta emocional inmediata del trabajador a este desajuste, se caracteriza por preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento (fase de agotamiento)
- La tercera etapa está caracterizada por un número de cambios en las actitudes y en la conducta: incluye tratar a los clientes de forma fría e impersonal, con gran dosis de cinismo y atendiendo solamente a la satisfacción de las propias necesidades (fase de afrontamiento defensivo).

Por su parte, Bronsberg y Vestlund (1997, citados por Ramos, 1999) nos presentan una revisión más detallada de cómo surge el Burnout, distinguiendo con carácter meramente mediático varias fases en su desarrollo:

- 1) **Fase inicial o de entusiasmo.** En general todo profesional experimenta entusiasmo en la etapa inicial de acceso a un nuevo puesto en la que la actividad laboral y las expectativas positivas derivadas de las mismas cobran una gran importancia. Al principio el trabajo se siente como algo estimulante, resulta muy atractivo ponerse a trabajar después de terminados los estudios y aunque el trabajo sea muy exigente nos aporta mucho. Cuando es necesario no importa prolongar la jornada laboral, nuestro trabajo nos gusta tanto que es normal dedicarle más tiempo. Una persona que se encuentre en esta fase y que se comporta de esta manera puede ser considerada como una amenaza por los otros compañeros de trabajo, que llevan mucho tiempo en la empresa u organización y están acomodados.
- 2) **Fase de estancamiento.** Tras comprobar el incumplimiento de nuestras expectativas profesionales nos estancamos, y aunque el trabajo todavía representa una posible fuente de realización profesional se comienza a replantear la relación entre esfuerzo personal y beneficios. Se empieza a dudar y a sentir una sensación de derrota, pero no se sabe exactamente cuál es el motivo; el entusiasmo oscila y se actúa de forma poco eficaz porque nos invaden las dudas, nos contagiamos del negativismo de los demás

compañeros de trabajo. La salud empieza a fallar: dolores de estómago, dolores de cabeza, etc. de vez en cuando.

- 3) **Fase de frustración.** Se cuestiona la eficacia del esfuerzo personal frente a los obstáculos derivados del desempeño del trabajo, aunque existe la posibilidad de afrontar la situación y encauza la sensación de malestar hacia una nueva fase de entusiasmo, la falta de recursos personales y organizacionales pueden condicionar el tránsito hacia una fase de apatía. El trabajo se siente como algo carente de sentido, continuamente nos preguntamos qué sentido tiene nuestro trabajo, si nos habremos equivocado de profesión, si la formación que recibimos era totalmente inadecuada. Se siente miedo de que todo va a seguir siendo igual hasta el día de la jubilación. Empezamos a convertirnos en personas negativas y vemos trabas en nuestro camino y en las personas con las que trabajamos, pensamos que “esto no funcionará jamás”. Con el paso del tiempo, cada vez nos sentimos más impotentes y más ignorantes y todo lo que hacemos nos parece que no sirve para nada, cualquier cosa nos irrita y provoca conflictos en el equipo de trabajo. Los síntomas psicósomáticos se han vuelto ahora crónicos y nos encerramos más en nosotros mismos, el saldo de la realidad nunca coincide con lo que nosotros habíamos imaginado: resultados rápidos y positivos y halagos por doquier.
- 4) **Fase de hiperactividad y de apatía.** Nos olvidamos de nosotros mismos, decimos “sí” a demasiadas cosas; siempre estamos trabajando y no escuchamos y estamos acelerados. Queremos hacer tantas cosas que no hacemos nada. Surge la apatía a partir de un sentimiento creciente de distanciamiento de lo laboral, que conlleva evitación e incluso inhibición de la actividad profesional. La esperanza nos abandona. Nos sentimos resignados tanto por lo que se refiere al trabajo como las posibilidades de poder cambiar algo. Aumenta la distancia entre nosotros y las personas que atendemos, actuamos como si fuéramos robot, lo mismo ocurre con los compañeros de trabajo y la familia. Nos despreocupamos del trabajo, resolvemos algunos asuntos privados, huimos y esperamos a que se produzca la catástrofe o nos volvemos totalmente apático.

- 5) “¡**Quemado!**”. Colapso físico, emocional y cognitivo que nos obliga a dejar el empleo y ser trasladados, cambiar de trabajo o arrastrar una vida profesional presidida por la frustración y la insatisfacción.

Así pues, nos dicen Buendía y Ramos, (2001) se puede considerar al Burnout como un proceso en el que el trabajador se desentiende de su trabajo como respuesta al estrés y agotamiento que experimenta en él. El proceso empieza cuando el trabajador no logra aliviar su situación con las técnicas de solución de problemas adecuadas. Los cambios en sus actitudes y conductas son una desafortunada e ineficaz válvula de escape ante una situación que probablemente resultara a largo plazo insostenible.

#### **4.3. Variables que influyen en la aparición del síndrome de burnout.**

Por variables predictoras entendemos aquellas variables que anteceden a la ocurrencia del burnout y pueden ayudarnos a comprender mejor el origen del mismo. Las formas de acceder a la identificación y análisis de las mismas pueden ser diversas, que van desde planteamientos eminentemente teóricos hasta los estrictamente empíricos (Fernández, 2001).

Las variables a analizar se han enfocado desde varias perspectivas: variables más relacionadas con aspectos puramente personales del individuo, con características propias del contexto laboral, o con aspectos relacionados con circunstancias externas al trabajo. Lógicamente, situarse en una perspectiva u otra es una cuestión simplemente teórica, en tanto que nosotros entenderemos que las posibles causas del burnout se encuentran relacionadas con el individuo, con el trabajo, con la familia, con los amigos, etc, (Guerrero, 2003).

Los trabajos que se han centrado en el estudio de las variables predictoras del burnout son muchos. Lógicamente, sería complicado plantearnos en este trabajo todas las variables antecedentes del burnout que se han descrito; sin embargo, sí intentaremos identificar aquellas que han tenido mayor relevancia.

Se pueden dividir las variables en tres categorías que se relacionan con los tres planos desde donde puede enfocarse su estudio, según se haya considerado más importante una categoría u otra; en concreto, las tres categorías son:

- 1) **Intrapersonales:** Son variables propias del individuo y hacen referencia a aspectos de su personalidad, sus sentimientos y pensamientos, sus emociones, sus actitudes, etc.
- 2) **Profesionales u organizacionales:** Son variables intrínsecas a la organización que pueden por sí mismas generar situaciones aversivas, o bien juegan un papel importante en la interacción continua trabajador-puesto de trabajo.
- 3) **Interpersonales o ambientales:** Son variables no relacionadas con el contexto laboral y sí con otros ámbitos que pueden originar fricciones importantes: familia, amigos, estilos de vida, etc.

#### **4.3.1 Variables intrapersonales predictoras de burnout.**

1) **Locus de control externo:** Diversos autores encuentran correlaciones significativas entre locus de control externo y aumento del burnout. (Buendía, 1998); Peiró y Salvador, 1993). Cuanto menos control de la situación cree tener el individuo mayores posibilidades habría de que apareciera el síndrome, sobre todo ante situaciones ambiguas, difíciles o novedosas, en las que la persona cree tener poca o ninguna posibilidad de controlar.

2) **Indefensión aprendida:** Pose (2005) plantea el paradigma de la indefensión aprendida para explicar el burnout; dicho paradigma estaría relacionado, entre otras cosas, con el nulo control de la persona sobre la situación o evento aversivo.

3) **Interés social:** Doval y Moleiro, (2004) definían esta característica como el interés activo en fomentar el bienestar humano. Según ellos conforme decrece el interés social en la persona aumenta la probabilidad de padecer burnout.

4) **Personalidad resistente:** Este patrón de personalidad se caracteriza por un sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente, así como una tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes que de amenaza, que suponen las tres dimensiones que

configuran este tipo de personalidad (compromiso, control y desafío). Según Buendía (1998) las personas con este tipo de personalidad previenen o reducen la incidencia del burnout.

**5) Sexo:** Buendía (1998) nos menciona que se debe advertir también que la interpretación de los efectos del género en la investigación del estrés se complica por varios factores potencialmente distorsionadores; por ejemplo, es más probable que las mujeres sean contratadas en trabajos con baja libertad de decisión que los hombres y más aún no todas las investigaciones apoyan la idea de que el estrés laboral tienen implicaciones diferentes para hombres y mujeres, Loscocco y Spitze (1994, citados por Buendía (1998) indicaron que las relaciones entre condiciones laborales y bienestar emocional fueron similares en hombres y mujeres. El mismo autor nos comenta que los estudios en los que ha sido examinada la edad en relación con el estrés laboral han tenido también a proporcionar resultados conflictivos y que no hay estudios contundentes que manifiesten que la edad es un factor influyente en la aparición del estrés laboral. Peiró, y Salvador (1993) se plantean esta variable no tanto porque por sí misma determine la existencia o no del síndrome, como por el hecho de que a la variable sexo van ligadas una serie de características relacionadas con el trabajo, que le predisponen especialmente; así las mujeres presentan más conflicto de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia-trabajo, entre otras, por lo que serán más propensas a presentar el síndrome. En comparación con los varones, las mujeres puntúan significativamente en cansancio emocional y baja realización personal, los varones en cambio, lo hacen en despersonalización y muestran actitudes más negativas hacia los clientes que las mujeres (Maslach y Jackson, 1985, citados por Buendía y Ramos, 2001). En términos generales la mujer es más emotiva y menos pragmática que el varón; en cambio éste opta por actitudes más resolutivas. El varón soluciona momentáneamente esta sensación de estar quemado por medio de la despersonalización como estrategia de afrontamiento, resuelve así el problema a corto plazo, pero dicha estrategia es nociva con el paso del tiempo. No obstante es difícil interpretar las diferencias de género porque pueden confundirse con un amplio número de variables relacionadas con el burnout.

**6) Edad:** La edad aparece como una variable que puede mediatizar en el proceso del síndrome en el contexto laboral, de tal manera que a mayor o menor edad también se debe encontrar una correspondencia en experiencia y madurez y en la forma de afrontar las diferentes presiones que afectan al individuo. Fernández (2001) plantea que cuanto más joven es el trabajador mayor incidencia de burnout hallaremos. Con respecto a esto otros autores como Ramos (1999) nos mencionan que existe una relación negativa entre burnout y edad porque parece ser que a más años ejerciendo la profesión es menos probable la aparición del síndrome, por eso los profesores más jóvenes tienden a experimentar mayores niveles de cansancio emocional, que los trabajadores veteranos. Este estudio coincide con lo mencionado por el mismo autor cuando nos dice que los profesores con mayor edad suelen mostrar bajos niveles de burnout. Por su parte Oliver (1993, citado por Guerrero, 2001) ha obtenido resultados más concluyentes y ha constatado que los docentes más jóvenes son los más afectados por el burnout y observa una paulatina disminución en el grado de afección con los años y asegura que a lo largo de los años se da una progresiva adaptación a la problemática laboral. Con respecto a la relación entre burnout y edad, Moreno y cols. (1991, citados por Guerrero, 2001) han puesto de manifiesto que edad y los años de experiencia como docente son poco relevantes para explicar la problemática y el síndrome de burnout docente.

Escala (2004) propone las siguientes variables:

**1) Demandas emocionales:** A mayores demandas mayor probabilidad de padecer el síndrome. Normalmente estas exigencias estarían asociadas con peticiones laborales excesivas, sin embargo no siempre ocurre así. Aquí el aspecto fundamental es el hecho de percibir el individuo que se le hacen dichas demandas emocionales que él considera abrumadoras.

**2) Estrategias de afrontamiento inadecuadas:** Lo que supone que el individuo está empleando unas estrategias de afrontamiento que no son acertadas para hacer frente a la situación, que hace que aumente la posibilidad de padecer burnout. Se puntualiza que las estrategias de tipo escapista aumenta la probabilidad de sufrir burnout, mientras que las de control la disminuyen. En concreto, se manifiesta que es la disminución de los recursos de afrontamiento la característica clara de los individuos que padecen el síndrome.

**3) Autoconcepto:** Planteado como el concepto personal general que la persona tiene de sí mismo; aquí incluiríamos el concepto que el individuo tendría acerca de su actuación profesional. Un autoconcepto negativo de sí mismo predispone al burnout, de ahí que para encontrar conductas no asociadas con burnout el individuo tenga que presentar un autoconcepto positivo.

**4) Expectativas personales:** Se refiere a aquellas expectativas que el individuo tiene hacia cualquier evento vital. Según el autor, conforme las expectativas de la persona no se cumplan aumentará el riesgo de padecer burnout.

#### **4.3.2. Variables predictoras del contexto organizacional.**

Gil-Monte (1997) nos propone las siguientes variables predictoras de burnout del contexto organizacional:

**1) Negativa dinámica del trabajo:** Que es fruto de interacciones mal conducidas con compañeros o supervisores, de planteamientos directivos descendentes poco claros, de un mal establecimiento de los roles a desempeñar, etc, se plantean que este tipo de dinámica predispone al burnout.

**2) Inadecuación profesional:** Se indica como una de las posibles causas del burnout esta inadecuación (no adaptarse el perfil profesional y personal del individuo al perfil del puesto de trabajo que desempeña), no tanto por sí mismo como por el hecho de tener que seguir trabajando en un puesto con el que objetivamente no está adecuado profesionalmente.

**3) Exigencias del trabajo:** Referidas a las exigencias del trabajo que sobrepasan las racionalmente aceptables, y que suelen ir acompañadas de exceso de tareas que no son agradables. A más exigencias y por tanto mayor responsabilidad en sus actuaciones habituales, mayor probabilidad de aparición del síndrome, sobre todo si estas exigencias van acompañadas de falta de tiempo.

**4) Realización en el trabajo:** Conforme la realización en el trabajo es menor, se plantea la existencia de mayor grado de burnout. En este contexto, la realización en el

trabajo se entiende como realización real que es valorada mediante métodos objetivos y percepción de la realización que entra dentro de la subjetividad del trabajador.

**5) Interacción trabajador-cliente:** Se señala que en tanto que dicha interacción da lugar a fricciones y conflictos cotidianos, aparece como una variable predictora del burnout.

**6) Conflicto y ambigüedad de rol:** La ambigüedad de rol tiene más relación con la incontrolabilidad de ese rol que el trabajador desempeña, y con la necesidad de conocer mejor cuáles son sus funciones en el puesto de trabajo. El conflicto de rol está relacionado con el conflicto existente entre lo que el trabajador espera del desempeño de su puesto de trabajo y lo que los otros (compañeros y supervisores) esperan que desempeñe. Lógicamente, a mayor ambigüedad y/o conflicto de rol mayor probabilidad de aparecer burnout.

**7) Participación en la toma de decisiones:** Esta participación condiciona aspectos tales como seguridad personal, responsabilidad, realización personal, ya que permite al individuo tomar decisiones que van a tener una repercusión en el trabajo. a menor posibilidad de tomar decisiones, mayor probabilidad de padecer burnout.

**8) Recompensas:** la falta de recompensas (tanto las económicas como las sociales, consecuentes a un trabajo bien realizado, o a una trayectoria profesional relevante) predican la aparición del burnout.

**10) Apoyo organizacional:** Entendido como apoyo recibido en la dinámica propia del trabajo por parte de los supervisores y/o compañeros. A menor apoyo mayor predicción de burnout. El autor también mantiene este planteamiento, pero señala que se da más en los hombres que en las mujeres. También se señalan que lo que provoca fundamentalmente la falta de apoyo organizacional es el agotamiento emocional.

**11) Expectativas en el trabajo:** Tienen que ver con el hecho de que se cumplan en el trabajo aquellas metas que la persona se forjó hacia él, que exista el éxito constatable que el individuo persigue. Conforme disminuye la probabilidad de que se cumplan las expectativas, mayor es la opción de que aparezca el síndrome. Las expectativas están

íntimamente relacionadas con la valoración que el trabajador hace de los problemas que se presentan en su contexto laboral. En este sentido han comprobado que aquellos individuos que valoran más negativamente las situaciones problemáticas del trabajo, presentan una mayor predisposición al agotamiento emocional.

**12) Relaciones con los compañeros:** Dichas relaciones son decisivas en la dinámica que se genera y, por tanto, en cuanto al clima laboral resultante. Se plantea que cuanto más aversivo es este clima, más probabilidad hay de que aparezca burnout. Asimismo se precisa que esto ocurrirá, pero principalmente con la dimensión despersonalización.

**13) Rigidez organizacional:** Esta rigidez se da en aquellas organizaciones excesivamente normativas en las que prácticamente todo está previamente definido, y las posibilidades de improvisar o de tomar decisiones están muy restringidas. En este tipo de organizaciones es más frecuente el burnout. Martínez Selva (2004) menciona que las variables organizacionales como el ambiente físico de trabajo y los contenidos del puesto pueden ser muy estresantes y desencadenantes significativos del síndrome de burnout. Podemos rescatar que situaciones como la administración del tiempo para cumplir con las actividades propuestas, la posibilidad de quedarse sin trabajo, los trámites administrativos, el salario con relación a la actividad docente, el mantenimiento de las instalaciones y la información sobre las actividades a realizar son las reportadas por los profesionales como las que mayor estrés generan. Todo esto ha llevado a estos profesionistas a una situación en la que sus roles se han quedado difuminados (e incluso desprestigiados) para ellos mismos e incluso para la población con la que trabajan; en este caso los alumnos. Se genera así el estrés de rol (sobrecarga, ambigüedad y conflicto), los problemas de desarrollo de carrera (Falta de seguridad en el puesto, escasas posibilidades de promoción, jubilación anticipada, los problemas vinculados a estructuras organizacionales muy jerárquicas, autoritarias y centralizadas, falta de participación de los empleados en la toma de decisiones, las reivindicaciones por un salario que mantenga el poder adquisitivo, etc.

**14) Estresores económicos:** Cuando existe inseguridad económica (contrato inestable, ausencia del mismo, insuficiencia económica, previsiones negativas sobre el futuro del puesto de trabajo, etc...) aumenta la vulnerabilidad al burnout.

**15) Satisfacción laboral:** La satisfacción laboral está provocada por los diversos componentes del trabajo, e influyen en el individuo que lo desempeña. cuando esta satisfacción no se encuentra en el trabajo aparece el síndrome.

**16) Adicción al trabajo:** El término se ha aplicado a aquellos individuos que presentan una absoluta dedicación al trabajo, por encima de otras actividades familiares o personales. El autor describió a estas personas como más propensas a padecer burnout.

**17) Desafío en el trabajo:** Se refiere a la circunstancia que a veces se da en los trabajadores, dentro del contexto laboral, de tener que estar continuamente demostrando su capacidad para desarrollar adecuadamente el desempeño laboral. A más desafío más burnout, en concreto, mayor despersonalización y menor realización personal.

#### **4.3.3. Variables predictoras del contexto social y ambiental.**

Peiró, y Salvador (1993) nos proponen las siguientes variables predictoras de burnout del contexto ambiental:

**1) Apoyo social:** Este factor está centrado fundamentalmente en el apoyo que la persona recibe de familiares y amigos, en relación a su desempeño laboral y las circunstancias que su trabajo le deparan. Se define como la ayuda real o percibida que el individuo obtiene de las relaciones interpersonales, tanto en el plano emocional como instrumental, para una situación específica. El apoyo social generalmente envuelve a un grupo de familia o amigos que proveen al sujeto de una autoestima profesional de la que en muchas ocasiones carece en el trabajo. Permite al individuo sentirse querido y cuidado, estimado y valorado y que participa en una red de comunicación y de mutuas obligaciones. Protege la aparición de trastornos físicos y psicológicos. A menor apoyo social más posibilidades de padecer el síndrome. Las relaciones familiares y/o de pareja positivas confieren a la persona cierta inmunidad a padecer el burnout.

**2) Relaciones interpersonales:** Son las relaciones mantenidas con familiares y amigos, fundamentalmente, que condicionan que el ambiente habitual de la persona sea agradable o no. Conforme aparecen ambientes más aversivos aumenta la frecuencia de

padecer burnout, se indica que es especialmente en la dimensión despersonalización donde más se aprecia esta variable.

**3) Comunicación:** Se plantean que cuando los flujos comunicativos se deterioran más en el ambiente social del individuo, la aparición de burnout aumenta. Donde más incidencia tiene es en la dimensión reducida realización personal.

**4) Actitudes de familiares y amigos:** Está muy condicionada por las relaciones interpersonales pero, en este caso, se refiere al sentido positivo o negativo de las actitudes que familiares y amigos tienen hacia la persona. Ante actitudes más aversivas más burnout.

**5) Satisfacción vital:** Esta variable describe la sensación de felicidad y agrado que el individuo presenta con su estilo de vida y las interacciones que se producen como consecuencia de él. Según los autores a menor satisfacción vital más burnout, en concreto mayor nivel de agotamiento emocional.

**6) Exigencias vitales:** Aquí señalan que las demandas intensas y los requerimientos de un compromiso completo en los diversos aspectos de la vida (matrimonio, familia, amistades, etc...) pueden derivar en burnout.

**7) Problemas familiares:** El hecho de que ocurran problemas familiares que estén distorsionando el funcionamiento normal de la dinámica del hogar, predispone a la persona a sufrir burnout.

**8) Recursos de afrontamiento familiares:** En este punto se plantea que cuando la familia facilita la puesta en marcha de diversos recursos para afrontar las situaciones que pueden dar lugar a burnout, la persona presenta menor vulnerabilidad a su padecimiento. Estos recursos de afrontamiento son independientes de los que puede poseer el individuo en su contexto laboral.

**9) Cultura:** Los autores mantienen que el burnout no afecta de la misma manera a individuos pertenecientes a una cultura u otra, debido fundamentalmente a que ésta marca no sólo la forma de entender el desempeño laboral, sino también la manera de

entender las relaciones sociales y los diferentes apoyos que la persona puede recibir. De ahí que estos autores concluyan que la cultura puede ser un mediador relevante en la incidencia del burnout.

#### **4.4. Causas del síndrome de burnout.**

En general, el burnout en las profesiones de servicios, y por ello también en la enseñanza, surge de la falta de correspondencias entre las exigencias de la profesión (ayudar a los demás) y las recompensas recibidas (principalmente, comprobar la autoeficacia para lograr este objetivo, percibir el progreso de los estudiantes, el reconocimiento de los demás, etc.). En general, estas profesiones comparten tres características básicas (Pines y Arosen, 1988, citados por Barraza Macías, 2005): suponen un trabajo emocionalmente muy gravoso, tienen una orientación centrada en el cliente (el objetivo es dar ayuda o asistencia a los clientes) y los trabajadores que las eligen tienen rasgos de personalidad comunes. 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, emocionales y psicológicos de los clientes durante largos periodos de tiempo, con la responsabilidad de solucionarlos y que les obligan a una entrega emocional continua en su trabajo (Manassero, 2003).

La orientación centrada exclusivamente en el cliente que caracteriza a 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 realizar 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, como en la enseñanza, se da como obvia la suposición de 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 (Guerrero, 2001).

Con respecto a esto, Gairing (1991) nos dice que la mayoría de las veces, los profesionales que eligen un trabajo de servicio humano comparten una característica especialmente 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 Burnout. Para complementar este punto, Manassero, (2003) nos comenta que los profesionales guiados por esta voluntad de servicio al prójimo, tienen un mayor nivel de empatía con los demás y sufren más con los problemas que su profesión les obliga a tomar contacto, y en consecuencia experimentan un mayor desgaste emocional y sufrimiento en el ejercicio de la profesión. Este sentido vocacional de servicio amplifica en estas personas los efectos de la orientación centrada en el cliente, ya que son personalmente asumidos con mayor intensidad.

Además de estos rasgos comentados y que resultan ampliamente compartidos por las profesiones de servicios, las profesiones específicas tienen sus propias fuentes de estrés y Burnout, La enseñanza, que es el tema que nos interesa estudiar en este trabajo, tiene algunos rasgos de severidad que contribuyen a agravar los problemas de Burnout entre los profesores con respecto a otras profesiones, y que podrían ser los siguientes:

- Exige un contacto e interacción personal constantes con los estudiantes, niños o adolescentes, que debe ser siempre experta, paciente, sensible y útil.
- Su trabajo siempre está 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 posibilidades 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 y empuja a los profesores a completar sus ingresos con otros trabajos.

Manassero (2003) también nos menciona que las expectativas excesivas que los profesores tienen sobre los diversos aspectos de su trabajo suele ser una importante fuente de inconsecuencialidad, cuando estas expectativas no son satisfechas por los resultados. La autora considera brevemente algunas de las más comunes:

- La confianza absoluta e ilimitada en la capacidad profesional conduce a una actitud mística, próxima al celo misionero, que espera que la asistencia siempre será decisiva para ayudar a alguien (idealismo narcisista).
- La creencia que realizar servicios extraordinarios para los alumnos llevará beneficios extraordinarios para ellos y para el propio profesor suele ser bastante irreal y causa importante de desánimo cuando no se alcanza.
- Se espera que los alumnos aprendan con una asistencia sencilla como la que se aprende en la formación inicial; los resultados son otros diferentes, y nunca una sencilla medida suele ser suficiente para que aprendan.
- La expectativa de que todos los estudiantes responderán bien a su intervención, habitual sobre todos los profesores nuevos, es hecha añicos por la realidad; algunos estudiantes incluso no progresarán, independientemente del trabajo que se haga con ellos ni de quien lo haga.
- La impaciencia por ver los resultados de trabajo inmediatamente, o con un margen temporal demasiado urgente, es otra fuente de inconsecuencialidad en una profesión donde los más grandes cambios necesitan largos periodos de tiempo para poderse ver.
- Los profesores suponen que los estudiantes están motivados para aprender, aunque sea con altibajos; y por lo tanto que están bien dispuestos a acoger su ayuda y su enseñanza; la realidad en muchos casos es otra, la única motivación para enseñar la pone el profesor, mientras que los estudiantes carecen absolutamente de ella.
- Los profesores esperan que los alumnos se comporten según cierto papel de manera que sean fácilmente controlables y permitan ejercer su autoridad.
- El profesor espera que su trabajo sea apreciado y valorado por sus compañeros profesores y especialmente por los estudiantes o sus padres, pero esto no es tan frecuente.
- Los profesores esperan realizar su trabajo en un ambiente estimulante y recompensador.

- Los profesores esperan aprender en el trabajo los temas que ignoran o recibir preparación formal para la innovación y los cambios.
- La profesión docente no suele tener una carrera estructurada que permita elevar progresivamente el status de los profesores, de modo que las expectativas de progreso profesional se ven tempranamente truncadas.
- Los bajos salarios son una de las características más universales de la profesión docente en todos los niveles educativos, los salarios son tan bajos que no son suficientes para satisfacer las necesidades personales y familiares, y resultan insultantes cuando se compara con la situación económica de algunos de sus alumnos.

#### **4.5. Consecuencias del síndrome de burnout.**

Indudablemente, el énfasis en los estudios sobre las consecuencias del síndrome de Burnout se ha puesto en los factores emocionales. Es una consecuencia de la misma definición operativa efectuada por Maslach y Jackson (1981, citados por Buendía y Ramos, 2001) que centran en síndrome en los factores emocionales. Los síntomas efectivos relacionados con la depresión, la indefensión, el sentimiento de fracaso, y la pérdida de autoestima han sido los más referidos. Es habitual dibujar la imagen de la persona “quemada” como alguien amargado sin ganas ni voluntad para emprender cualquier tarea, en parte como una consecuencia de los efectos descritos, los sentimientos de irritabilidad, disgusto y agresividad han sido también frecuentemente citados.

Los síntomas cognitivos tienen una gran importancia en el síndrome del desgaste profesional aunque su estudio siga siendo muy parcial y fragmentado. Aunque el síndrome se defina operacionalmente por un comienzo centrado en el cansancio emocional, la pérdida del contexto cognitivo y justificativo del trabajo y del esfuerzo que se está realizando es un factor crítico insuficientemente analizado. La pérdida de las expectativas laborales iniciales marca de forma importante el comienzo del proceso, el síndrome se caracteriza por ser una frustración cognitiva, una especie de depresión cognitiva la comprobar que los valores iniciales de referencia aparecen como insolventes, incapaces de solucionar el problema laboral planteado. En este contexto se

produce una serie de consecuencias bien conocidas como correlatos cognitivos del estrés crónico, tales como las dificultades para concentrarse o tomar decisiones (Buendía y Ramos, 2001).

Los mismos autores nos mencionan que el aspecto conductual es otra de las dimensiones insuficientes consideradas en el estudio del desgaste profesional. Por ejemplo la despersonalización en una dimensión en la que está implicada de forma muy clara la conducta interpersonal. La despersonalización puede asumir muchas formas y tener niveles muy diferentes y sin embargo tales aspectos han sido muy poco analizados. Consecuencia del síndrome es la pérdida de la conducta preactiva de la persona, de forma que el sujeto pierde la capacidad para planificar, proyectar y plantearse metas, especialmente laborales. Como manifestaciones conductuales del Burnout los aspectos más usualmente citados han sido el aumento del consumo de estimulantes y otro tipo de abuso de sustancias. Los hábitos de salud suelen estar relacionados de forma negativa con los niveles del Burnout (Nowack, Hanson y Gibbons, 1985, citados por Buendía y Ramos, 2001).

Los aspectos sociales fueron considerados de forma específica desde los primeros momentos de la formulación del síndrome. La descripción habitual suele insistir en la imagen de la persona profesionalmente desgastada como alguien que tiende a aislarse y a encerrarse en su sentimiento de fracaso. El sentimiento de fracaso profesional que en algunas ocasiones pueden acompañar a la experiencia de Burnout puede conducir a un deseo de no dejarse ver y evitar la interacción social. Entre las formas de manifestación social del Burnout están sus consecuencias sobre la organización en la que se prestan los propios servicios. Algunos de tales efectos, como el cinismo, han sido ya expuestos; otros, más de índole conductual son las repercusiones sobre el absentismo, la rotación de personal y las intenciones de abandonar la organización. Los resultados encontrados indican que el Burnout influye en los retrasos, la multiplicación de descansos y el absentismo (Maslach y Jackson, 1981, citados por Buendía y Ramos, 2001). Algunos trabajos ni siquiera han encontrado relaciones significativas entre ambas variables (Quattrochi-Tubin et al, 1982, citado por Buendía y Ramos, 2001). Algunos autores han encontrado una disminución de la productividad (Golembiew y Muzenrinder, 1988, citados por Rodríguez Fernández, 1999). En un estudio comparativo realizado entre profesores y médicos del estado de Durango no se

encontraron diferencias entre género y estrés además de que los niveles de estrés encontrados son considerados leves o moderados (Barraza Macías y col., 2005).

De manera general Buendía y Ramos (2001) nos muestran un cuadro en donde nos describen los principales síntomas del síndrome de Burnout. (Ver cuadro 1).

Cuadro 3. Síntomas descriptivos del burnout (Buendía y Ramos, 2001).

Emocionales	Cognitivos	Conductuales	Sociales
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Depresión</li> <li>- Indefensión</li> <li>- Desesperanza</li> <li>- Irritación</li> <li>- Apatía</li> <li>- Desilusión</li> <li>- Pesimismo</li> <li>- Hostilidad</li> <li>- Falta de tolerancia</li> <li>- Acusaciones a los clientes</li> <li>- Supresión de sentimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cinismo</li> <li>- Pérdida de significado</li> <li>- Pérdida de valores</li> <li>-Desaparición de expectativas</li> <li>- Modificación de autoconcepto</li> <li>- Desorientación cognitiva</li> <li>- Pérdida de la creatividad</li> <li>- Distracción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitación de responsabilidades</li> <li>- Absentismos</li> <li>- Conductas inadaptables</li> <li>- Desorganización</li> <li>- Sobreimplicación</li> <li>- Aumento del uso de cafeína, tabaco y drogas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitación de contactos</li> <li>- Conflictos interpersonales</li> <li>- Malhumor familiar</li> <li>- Aislamiento</li> <li>- Evitación profesional</li> </ul>

#### 4.6. Incidencia del síndrome en la profesión docente.

Las distintas revisiones realizadas por Coates y Thoresen (1980, citados por Guerrero, 2001) en Estados Unidos, indican que un número significativo de profesores sufren estrés en un nivel moderado o considerable. En México, un estudio realizado por Barraza Macías y colaboradores (2005) para determinar cuál es el nivel del síndrome de Burnout en profesores del estado de Durango; estableció que los profesores presentan un nivel leve a considerado. La seriedad del problema se pone de manifiesto en las conclusiones de la National Education Association American, en donde aparece constada la relación entre el estrés del educador con el abandono de la profesión, el

absentismo docente y los problemas relacionados a la hora de captar nuevos profesionales (Poole y McPhee, 1983, citados por Guerrero, 2001).

A lo largo de este capítulo se ha mencionado que la mayoría de los autores parecen coincidir en que las profesiones más predispuestas a desarrollar desgaste profesional son aquellas que pertenecen a organizaciones asistenciales (Buendía, 1998; Buendía y Ramos, 2001; Arroba, (1990); Gil-Monte, 2005; Manassero, 2003; Guerrero, 2001). Cabe señalar que a los profesionales se les pide que empleen un tiempo considerable e intensa dedicación con los usuarios, que con frecuencia se encuentran en una situación de dependencia y donde la relación puede estar cargada de frustración y desconcierto. Según Buendía y Ramos (2001), Manassero (2003) y Guerrero (2001) el estrés resultante provoca vacío emocional y Burnout.

#### **4.6.1 Profesores con mayor propensión a desarrollar el síndrome de burnout.**

Sistematizando todos los rasgos de la conducta profesional de los profesores con Burnout, Farber (1991, citado por Guerrero, 2001) ha sugerido la existencia de tres prototipos de profesores Burnout (agotados, frenéticos e infraincentivados) y, aunque esta clasificación no debe tomarse como un modelo exacto de la realidad, nos puede ayudar a entender los diferentes prototipos bajo los que aparece el síndrome.

- **Profesores agotados.** Los profesores agotados reaccionan ante las excesivas demandas y los fracasos en la enseñanza trabajando cada vez menos y con más tranquilidad, ya que no esperan alcanzar ningún objetivo. Para ello, trabajar más o mejor no tiene ningún tipo de compensación; en general los profesores agotados han cortado o eliminado su compromiso y dedicación personal con la enseñanza.
- **Profesores frenéticos.** Los profesores frenéticos suelen estar muy comprometidos con su trabajo, reaccionan ante la adversidad y los fracasos sin reconocerlos, sin darse tregua, e incrementando sus esfuerzos. Los docentes excesivamente comprometidos y celosos de su trabajo olvidan, incluso, sus propias necesidades y se esfuerzan heroica y frenéticamente hasta agotarse. En este prototipo se distingue un subtipo de profesor, caracterizado además por el rasgo de frenesí y la

impaciencia con los demás, a este subgrupo pertenecen aquellos profesores que se creen los únicos que entienden, los únicos que hacen las cosas bien, los únicos que se interesan y que tienen las respuestas correctas para todo. Este perfil corresponde a la típica persona emprendedora que hace siempre las cosas porque está convencida que si no las hace él, nadie las hará. Con frecuencia sus alumnos tienen una opinión positiva de él porque tiene un aspecto de hiperactividad. En cambio, es nocivo y agresivo con sus colegas porque los juzga intolerablemente, a través de su propio entusiasmo y considera que están poco dedicados y comprometidos.

- **Profesores infraincentivados.** Existe otro tipo de profesores que no encuentran en su trabajo ningún tipo de motivación, no se sienten agotados ni agotados ni tienen afectada su autoestima. Estos docentes no perciben en su trabajo nada que consideren una buena recompensa y consideran que sus capacidades están infrautilizadas. La enseñanza no les aporta estímulos que recompensen el esfuerzo que hacen y se cuestionan las posibilidades de cambiar de trabajo, por esta razón consideran que reciben mucho menos de lo que dan a la profesión y pierden el interés por la enseñanza.

Si bien las tres categorizaciones no se ajustan a la realidad, en el sentido de que no son tan homogéneos y puros como se describen, es cierto sin embargo, que el profesor desgastado puede participar en diversos instantes de las características de uno u otro tipo (Guerrero, 2001)

#### **4.6.2. El profesorado universitario.**

La institución universitaria y la enseñanza superior manifiestas unas características peculiares según Manassero (2003) que les hace reflejar rasgos diferenciales del resto de los niveles educativos. Algunos investigadores han aportado sabias ideas y reflexiones para intentar dibujar un perfil profesional de los profesores universitarios

Para Juidías y Loscertales (1993, citados por Guerrero, 2001) ser profesor universitario significa estar implicado, al igual que en cualquier nivel 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. También el profesor universitario realiza otras tareas que tampoco son exclusivas del nivel universitario: rellenar actas, asistir a reuniones, organizar jornadas y congresos, participar en la selección de otros profesores, etc. En cambio se diferencia del docente de otros niveles educativos en que debe dedicar parte de su jornada a la *investigación*: revisar documentos, asistir a congresos, publicar, etc.

De la Orden (1987, citado por Guerrero, 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 comporta la capacidad y el hábito investigador que le permite acercarse a ampliar las fronteras de su rama de saber, es miembro de la comunidad académica, lo que supone la aceptación y la conformación de la conducta a un conjunto específico de pautas, valores y aptitudes que de alguna manera refleja una determinada percepción de la realidad y le da sentido.

Mingrora y col. (1993, citados por Manassero, 2003) aseguran que no es posible hablar de perfil de profesor universitario sino de perfiles, la figura de un docente, sea universitario o no, viene constituida por una confluencia entre patrones internos, personales, formas de ser, y concebir su profesión y patrones externos, sociales, académicos, que pueden expresar expectativas sociales.

En cuanto a las Universidades como instituciones sociales, según afirma Calleja (1990, citado por Guerrero, 2001), debe realizar dos funciones. La primera es identificar para qué y cómo son preparados los estudiantes: fin, métodos, estilos, 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 efectivamente ellos alcanzan las metas definidas.

Manassero (2003) constata que la enseñanza universitaria presupone el dominio de un conjunto de conocimientos, métodos y técnicas científicas que deben ser enseñados críticamente, señala que una adecuada enseñanza universitaria debe conducir a que el alumno adquiera una progresiva autonomía en la adquisición de conocimientos, desarrolle capacidad de reflexión, maneje documentación, etc.

A lo largo de este capítulo se ha hecho una revisión general de lo que es el síndrome de Burnout y su proceso de desarrollo en distintas profesiones de servicio público, en especial la profesión de profesor que es la que nos interesa abordar; ya que este trabajo se deriva de una investigación que se realizó para saber si la profesión de maestro es estresante y si es así, saber si el estrés provocado por esta profesión da origen al síndrome de Burnout. En el siguiente capítulo se presentará el estudio realizado que pone en relación el síndrome de Burnout y el nivel de estrés atribuido a diferentes situaciones estresantes por los profesores de nivel superior.

## **CAPÍTULO 5**

### **MÉTODO**

#### **5.1. Objetivo general.**

- Estudiar los factores de riesgo que dan lugar a la aparición del síndrome de burnout en profesores universitarios.

#### **5.2. Objetivos de investigación.**

- Determinar si la labor docente tiene más implicaciones negativas que positivas, en este caso vinculadas al estrés laboral.
- Determinar el nivel de estrés que genera esta actividad en los profesores.
- Determinar las características del síndrome de Burnout en docentes de educación superior.
- Identificar los elementos que favorecen la aparición del síndrome de Burnout en profesores universitarios.
- Realizar comparaciones con diversas variables sociodemográficas y profesionales en las variables anteriormente señaladas.

#### **5.3. Diseño.**

En este estudio se utilizó un diseño no experimental de comparación entre muestras independientes, no se manipuló ninguna de las variables.

#### **5.4 Tipo de estudio.**

Es un estudio descriptivo y comparativo, se examinaron los datos obtenidos de las variables dependientes en cada una de las variables sociodemográficas y profesionales de los participantes.

## **5.5. Participantes.**

Participaron en esta investigación 252 profesores de nivel universitario (144 mujeres que representan el 57.1% y 106 hombres que representan el 42.1%. Las edades de los participantes oscilan entre 27 y 68 años. El estado civil que predomina es el de casado y representa el 57.9%. En la mayoría de los profesores el nivel máximo de estudios es de Maestría y representa el 34.5%. La profesión más común en este estudio es el de psicólogo(a) y representa el 38.5%. Por razones prácticas la mayoría de los encuestados trabajan en la FES Iztacala y representan el 90.1% y la mayor parte de los profesores imparten clases en el turno matutino 52.8%. Los participantes se eligieron a través de un muestreo no probabilístico intencional.

## **5.6. Instrumento de evaluación.**

Para la evaluación se utilizó la Batería de Evaluación del Burnout en Profesores Universitarios (BEP – PU), la cual se presenta como una prueba que se divide en 4 instrumentos independientes:

- Instrumento 1: Situaciones que pueden ser estresantes, consta de 68 reactivos.
- Instrumento 2: Frecuencia de aparición del Burnout, consta de 43 reactivos.
- Instrumento 3: Consecuencias del estrés, consta de 33 reactivos.
- Instrumento 4: Estrategias empleadas para resolver situaciones estresantes, consta de 48 reactivos (corresponde al modelo de Lazarus y Folkman).

Cabe mencionar para este trabajo en particular sólo se utilizaron el primer apartado (situaciones que pueden ser estresantes) y el apartado 2 (Burnout) del instrumento ya que como lo mencionamos en el objetivo; la finalidad de este trabajo es identificar las situaciones estresantes que dan origen al síndrome de Burnout y este trabajo es sólo una parte de un proyecto mayor.

El apartado 1 evalúa la intensidad con que algunas situaciones son percibidas estresantes por los docentes; correspondiendo el valor de “0” a la respuesta “nada”, “1” a la respuesta “poco”, “2” a la respuesta “bastante” y “4” a la respuesta “en exceso”. Una mayor puntuación en la escala es un indicador de mayor estrés en los profesores.

Los apartados 2 y 3 evalúan la frecuencia con que se manifiesta el Burnout en los profesores y las consecuencias del mismo respectivamente; correspondiendo el valor de “0” a la respuesta “nunca”, “1” a la respuesta “ocasionalmente”, “2” a la respuesta “frecuentemente” y “3” a la respuesta “muy frecuentemente”.

En el apartado 4 cada reactivo también tiene 4 posibilidades de respuesta pero las puntuaciones de cada uno varían.

Cada apartado esta conformado por factores que miden diferentes aspectos del estrés y del burnout respectivamente y que se presentan a continuación en las tablas 1 y 2:

Factores de los inventarios de la Batería de Evaluación del Burnout en Profesores Universitarios (BEP – PU).

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

FACTOR	DEFINICION	REACTIVOS INCLUIDOS	PUNTAJE MINIMO Y MAXIMO	NIVEL DE ESTRÉS
Organizacional	Aspectos físicos: iluminación/ventilación distribución de espacios y limpieza de las instalaciones.	4, 5, 7, 11, 12, 15, 18, 20, 23, 26, 29, 30, 36, 39, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 56, 57, 58, 59, 60 y 67	0 – 93  <b>A mayor puntaje, mayor nivel de estrés</b>	0-23 nada  24-47 poco  48-71 bastante  72- 93 en exceso
Social	Interacciones con profesores en términos de cooperación, competencia, y relaciones amistosas	1, 2, 3, 10, 21, 22, 24, 25, 27, 28, 33, 37, 40, 43, 60, 62, 63, 64, 65, 66 y 68	0 – 63  <b>A mayor puntaje, mayor nivel de estrés</b>	0-15 nada  16-31 poco  32-47 bastante  48-63 en exceso
Individual	Expresión de emociones, compromisos con las actividades docentes y extracurriculares, además de la resolución de problemas	6, 8, 9, 13, 14, 16, 17, 19, 31, 32, 34, 35, 38, 48, 54 y 55	0 – 48  <b>A mayor puntaje, mayor nivel de estrés</b>	0-11 nada  12-23 poco  24-35 bastante  36-47 en exceso
Nivel general de estrés	Es la suma de los puntajes máximos de los factores: Organizacional, Social e individual.	Todos los reactivos	0 – 204  <b>A mayor puntaje, mayor nivel general de estrés</b>	0–51 nada  52–102 poco  103– 53 bastante  154–204 en exceso

**Tabla 2. Inventario de Burnout para profesores (INBUP).**

FACTOR	DEFINICION	REACTIVOS INCLUIDOS	PUNTAJE MAXIMO Y MINIMO	FRECUENCIA
Despersonalización	Actitudes negativas hacia otras personas especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo y una pérdida de motivación hacia el mismo.	1, 12, 17, 19, 25, 27, 28, 34, 36, 38, 41, 42 y 43	0 – 39  <b>A mayor puntaje mayor es la frecuencia con que aparece el factor despersonalización</b>	0-9 nunca 10-19 ocasional 20-29 frecuente 30-39 muy frecuente
Cansancio emocional	Definido como desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga con manifestaciones físicas y psicológicas. Los reactivos implican pérdida de valor, falta de motivación y cansancio ante la perspectiva del trabajo	2, 4, 6, 7, 13, 18, 22, 23, 24, 26, 30, 35 y 39.	0 – 39  <b>A mayor puntaje mayor es la frecuencia con que aparece el factor cansancio emocional</b>	0-9 nunca 10-19 ocasional 20-29 frecuente 30-39 muy frecuente
Realización personal	Se refiere a la valorización positiva del propio trabajo y a la satisfacción con el mismo.	3, 5, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 20, 21, 29, 31, 32, 33, 37, 40.	0 – 51**  <b>A menor puntaje mayor es la realización personal</b>	0-12 muy frecuente 13-25 frecuente 26-38 ocasional 39-51 nunca
Frecuencia general de Burnout	Es la suma de los puntajes máximos de los factores Cansancio emocional, despersonalización,	Todos los reactivos del apartado 2.	0 – 129  <b>A mayor puntaje mayor es la frecuencia general de burnout</b>	0-32 nunca 31-64 ocasional 65-96 frecuente 97-129 muy frecuente

\*\* En el factor realización personal en 5 de los reactivos los puntajes fueron invertidos; es decir a la respuesta “muy frecuentemente” le corresponde el valor “0”, a la respuesta “frecuentemente” le corresponde el valor “1”, a la respuesta “ocasionalmente” le corresponde el valor “2” y a la respuesta “nunca” le corresponde el valor “3”. Esto se realizó debido a que los reactivos están redactados en términos negativos.

Los reactivos que se invirtieron fueron:

- Reactivo 11. Pienso cómo dominaría las situaciones alguna persona a quien admiro y la tomo como modelo.
- Reactivo 21. Busco la ayuda de un profesional.
- Reactivo 31. Me desquito con los demás.
- Reactivo 32. Me prometo que las cosas serán distintas la próxima vez.
- Reactivo 33. Oculto a los demás lo mal que me va.

## **5.7. Procedimiento.**

Las baterías se aplicaron de manera individual y solicitando la cooperación de los profesores para contestar los cuestionarios, realizando una breve explicación del estudio y de los objetivos que pretende la investigación. Se les comunicó a los participantes que los datos que proporcionaron son confidenciales y cuyo uso será exclusivo de esta investigación.

Con la ayuda del programa SPSS versión 11.0 se diseñó una base de datos en la cual se capturaron las respuestas dadas en los instrumentos, con ello se realizaron diversos análisis estadísticos que a continuación se presentaran.

## CAPÍTULO 6 RESULTADOS

### 6.1. Confiabilidad y estrés.

A través del coeficiente de Cronbach se determinó la confiabilidad del instrumento del primer apartado; los valores obtenidos se presentan en la tabla 3.

**Tabla 3. CONFIABILIDAD.**

NOMBRE	ALPHA DE CRONBACH
Situaciones que pueden ser estresantes	.9693
Factor organizacional	.9412
Factor social	.9143
Factor individual	.8862

### 6.2. Niveles de estrés.

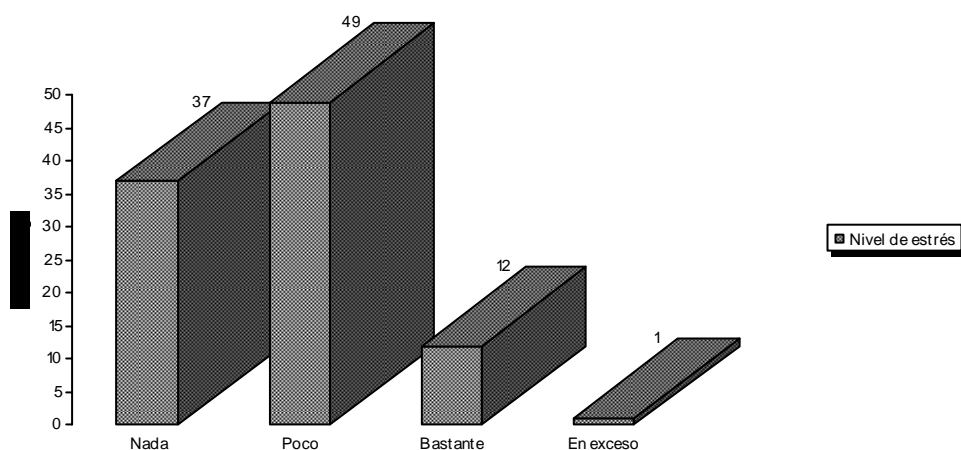


Figura 1. Nivel general de estrés.

En la Figura 1 se observa que la mayoría de los profesores consideran que la docencia les resulta poco estresante (49%). Aunque es importante destacar que el 13% de los participantes perciben un nivel de estrés de bastante a en exceso. Es muy importante destacar que el 62% de los profesores han percibido algún nivel de estrés en su trabajo.

En la Tabla 4 se puede observar los puntajes medios de estrés considerados en cada una de las variables sociodemográficas que se analizaron en este estudio.

**Tabla 4. Puntajes medios de estrés y variables sociodemográficas y profesionales (véase tabla1).**

		MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Género	Masculino*	58.08	29.69
	Femenino	57.67	30.28
Estado civil	Soltero	54.52	26.45
	Casado	56.70	31.07
	Divorciado*	67.93	31.60
	U. libre	59.18	25.35
Profesión	Psicólogo	55.34	27.19
	Médico	59.53	35.54
	Odontólogo*	62.85	35.59
	Biólogo	55.46	29.34
	Enfermera	55.50	25.55
	Optometrista	64.55	21.55
Nivel máximo de estudios	Licenciatura*	59.08	26.47
	Maestría	58.19	31.49
	Especialidad	56.87	29.01
	Doctorado	54.30	32.26
Turno	Matutino*	59.02	30.76
	Vespertino	55.92	26.32
	Mixto	57.29	29.54
Edad	25-29	51.75	19.62
	30-39*	58.12	26.92
	40-49	57.41	31.79
	50-59	57.23	33.10
	60-69	56.22	28.94
Años de experiencia	1-10	50.50	22.33
	11-20	57.34	26.83
	21-30*	63.10	33.35
	31-40	53.25	29.66
	41-50	59.00	46.66
Horas frente a grupo	1-10*	58.87	27.45
	11-20	50.66	23.19
	21-30	53.48	23.16
	31-40	58.38	31.69

\*Le corresponde el mayor nivel de estrés

En la variable de género no se encontraron diferencias significativas al aplicar la prueba t para muestras independientes. Para encontrar diferencias significativas en las demás variables se utilizó el ANOVA de un solo factor mediante el cual tampoco se encontraron diferencias significativas.

### 6.3. Niveles de estrés por factores.

La Figura 2 nos muestra que los factores organizacional y social producen de manera ligera un mayor estrés a los hombres que a las mujeres. El factor individual produce un poco más estrés en las mujeres que en los hombres. En los 3 casos el estrés producido se puede traducir como poco.

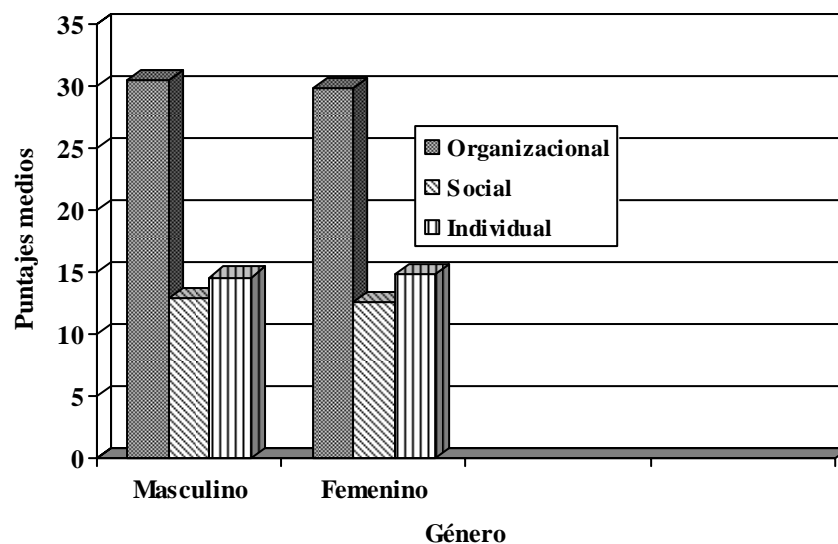


Figura 2. Puntajes medios de acuerdo al género.

La Figura 3 nos señala que el grupo de los divorciados tiene mayor estrés organizacional y social en comparación a los que no los son. Mientras que el grupo de los viudos obtuvo los mayores niveles medios de estrés individual.

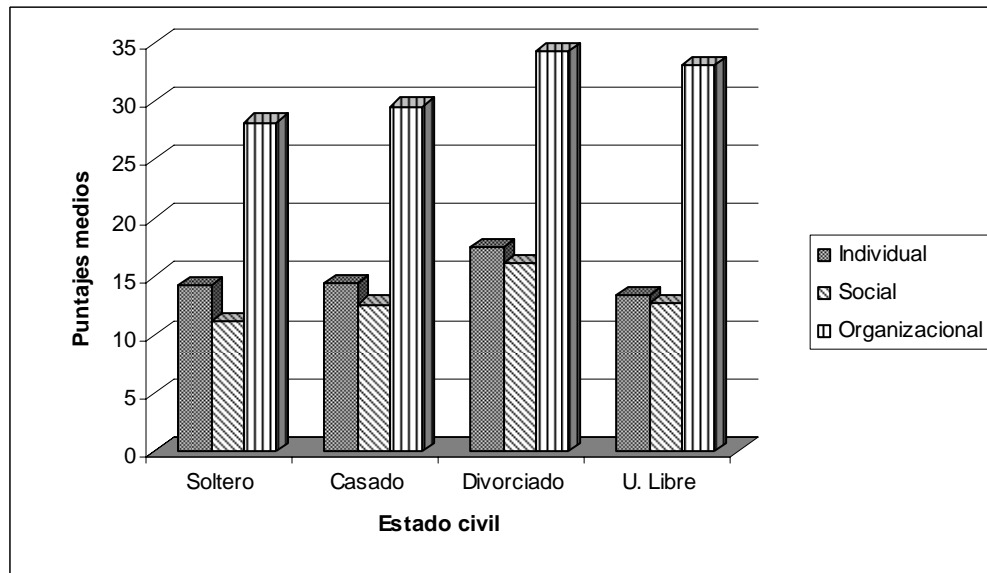


Figura 3. Puntajes medios de acuerdo al estado civil.

La Figura 4 nos muestra que no hay diferencias entre los niveles de estrés y los diferentes grupos de edad. Se observa que los niveles de estrés incrementan entre los 30 y 39 años pero que después van decreciendo en años posteriores.

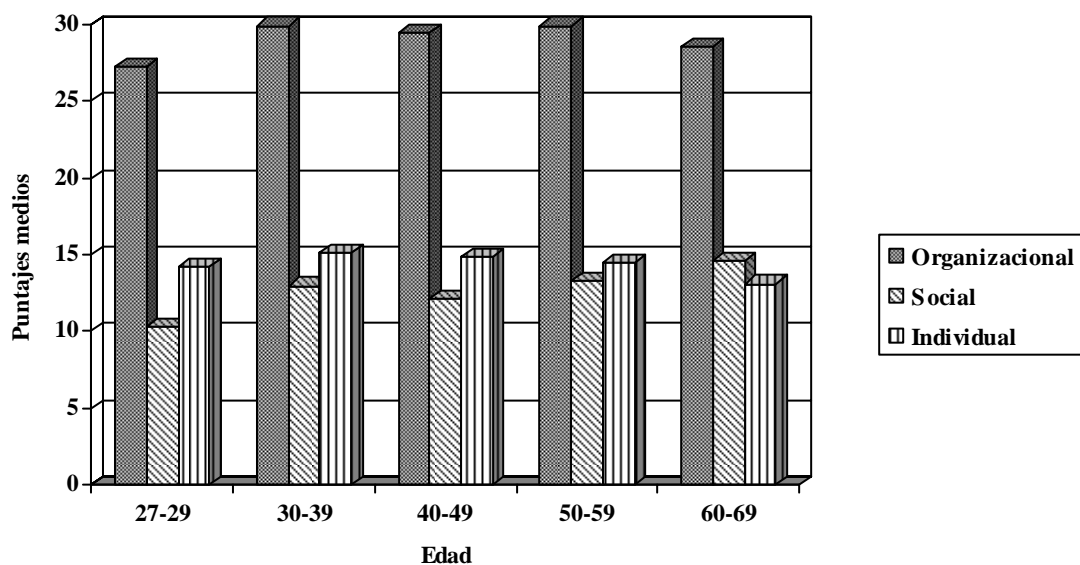


Figura 4. Puntajes medios de acuerdo a la edad.

La Figura 5 nos muestra que los maestros con una licenciatura son los que mayores niveles de estrés organizacional presentan, mientras que los que tienen maestría presentan mayor estrés social e individual.

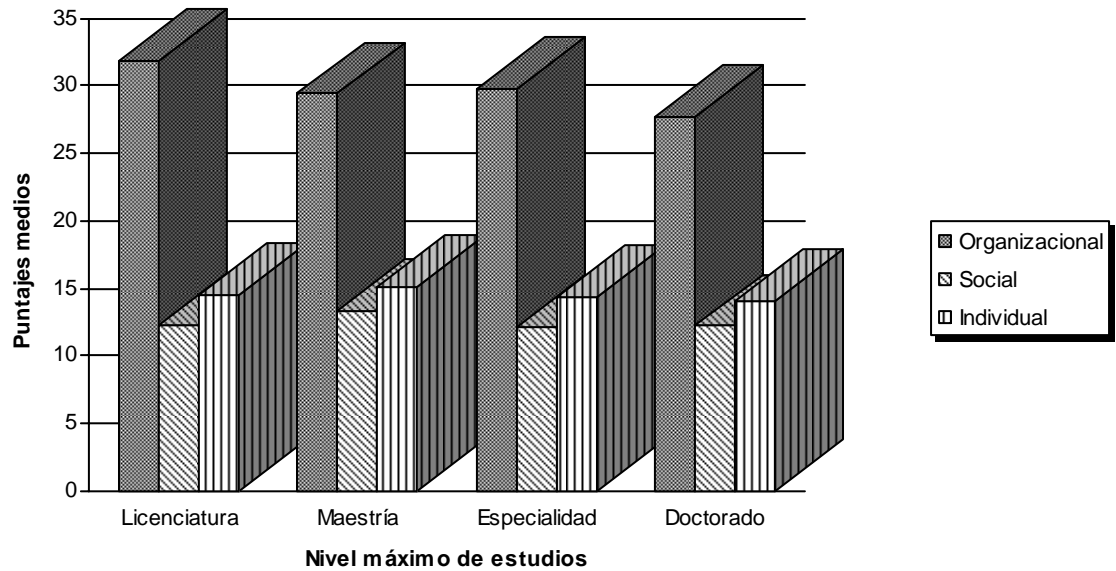


Figura 5. Puntajes medios de acuerdo al nivel máximo de estudios.

De acuerdo a la Figura 6 la profesión más estresante a nivel organizacional es la de optometrista mientras que la profesión de médico es la que obtiene los más altos puntajes medios en estrés social e individual.

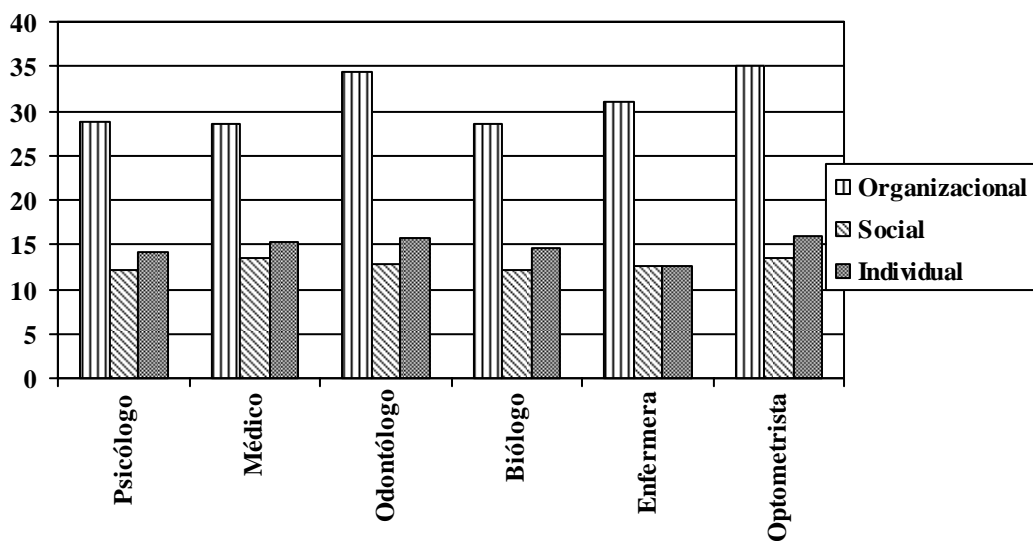


Figura 6. Puntajes medios de acuerdo a la profesión.

En la Figura 7 podemos observar que el estrés alcanza sus niveles más altos entre los 21 y 30 años ejerciendo la profesión después disminuyen para luego aumentar nuevamente.

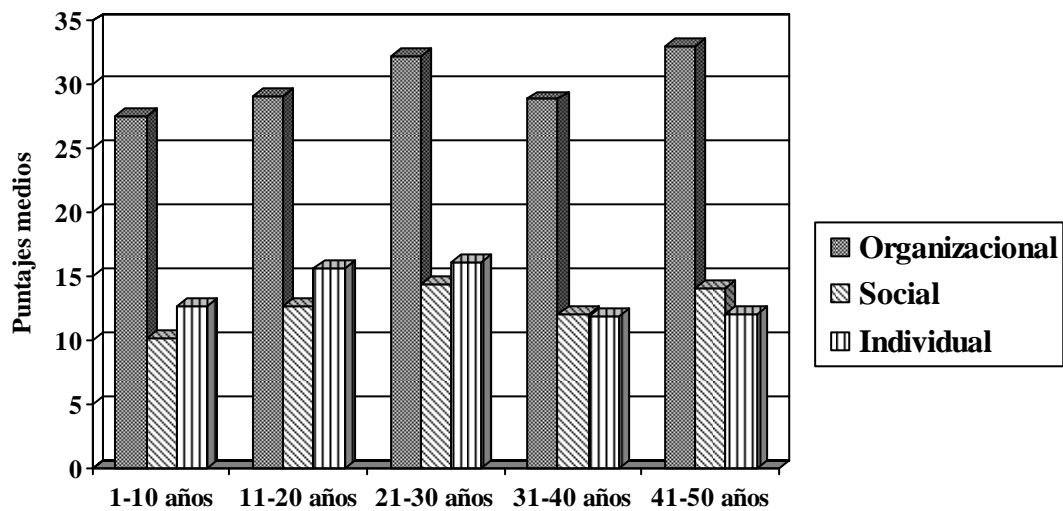


Figura 7. Puntajes medios de acuerdo a los años de experiencia.

En la Figura 8 podemos apreciar que los niveles más altos de estrés organizacional se encuentran dentro del grupo de maestros que tienen de 1 a 10 horas a impartiendo clases mientras que el grupo de profesores que tiene más de 30 horas tiene mayor estrés social e individual.

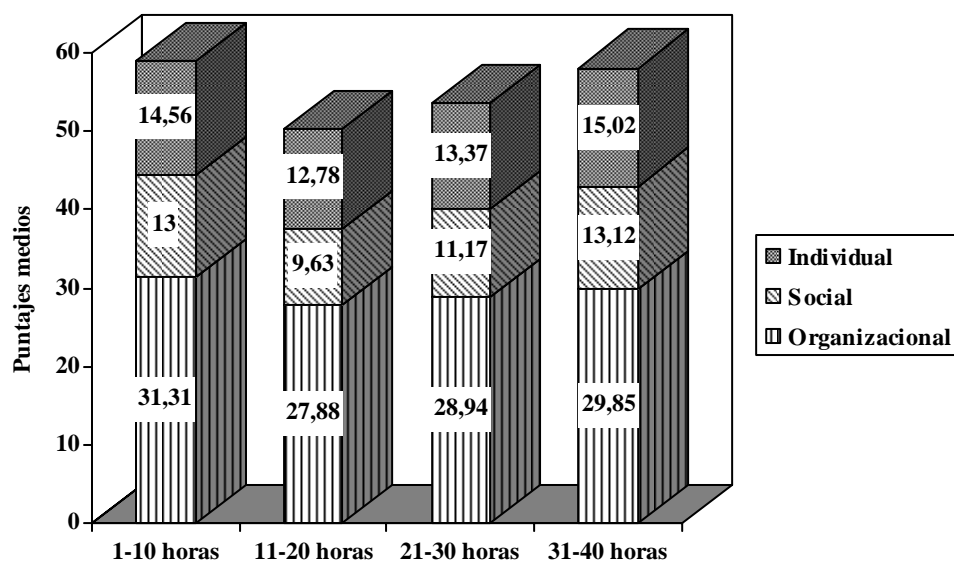


Figura. 8. Puntajes medios de acuerdo a las horas frente a grupo a la semana.

Para un panorama más exacto de los resultados obtenidos en esta investigación, los datos anteriormente descritos se desglosaron en tablas que contienen las puntuaciones medias de cada factor por separado. En cada uno se obtuvo los valores medios de las variables demográficas género, edad, estado civil, profesión, nivel máximo de estudios, años de experiencias y horas frente a grupo a la semana y se aplicaron la prueba t para muestras independientes y el anova de un solo factor para saber si existían diferencias significativas en cada variable (Ver Tablas 5, 8 y 11).

### 6.3.1. Niveles de estrés del factor organizacional.

La Figura 9 nos muestra que los factores organizacionales producen poco estrés a la mayoría de los participantes (49.4%). Aunque es importante destacar que para el 13.6% de los profesores resultan de bastante a en exceso estresantes. Es muy importante destacar que el 61% de los profesores han percibido algún nivel de estrés organizacional en su trabajo.

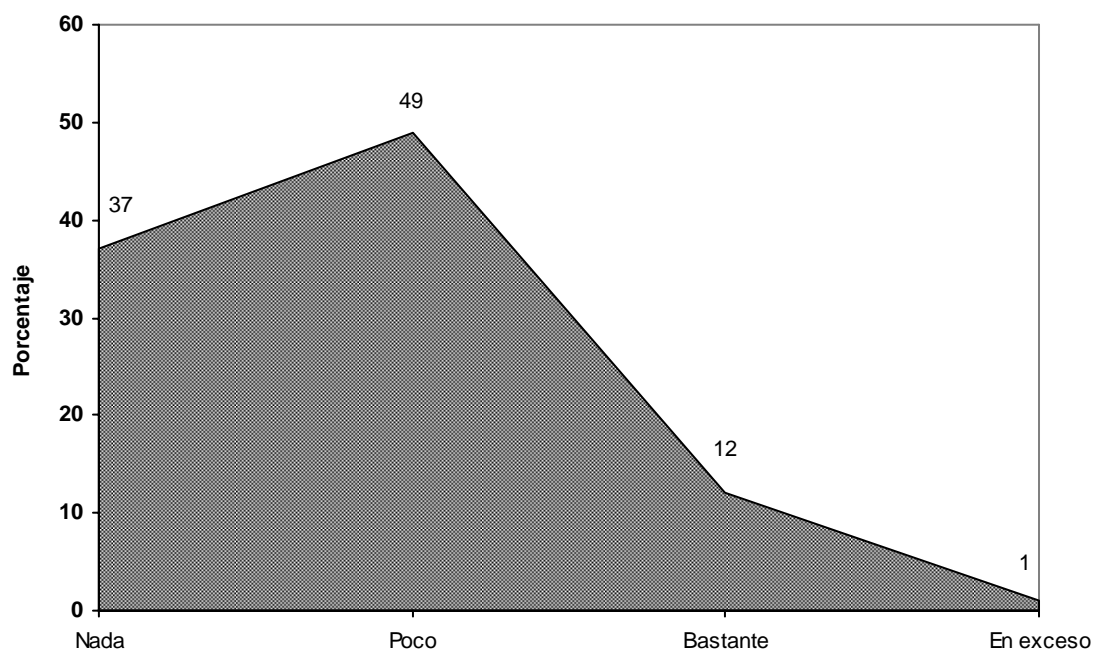


Figura 9. Nivel de estrés del factor organizacional.

**Tabla 5. Nivel de estrés con respecto al factor organizacional.**

	CATEGORÍA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Género	Masculino*	30.40	15.06
	Femenino	29.83	15.84
Estado civil	Soltero	28.21	13.92
	Casado	29.55	15.78
	Divorciado*	34.28	16.43
	U. libre	33.06	14.34
Edad	25-29	27.25	10.49
	30-39*	29.94	13.54
	40-49	29.54	16.88
	50-59	29.94	16.63
	60-69	28.55	13.60
Años de experiencia	1-10	27.60	12.30
	11-20	29.10	12.99
	21-30*	32.37	17.20
	31-40	28.88	16.52
	41-50	29.85	24.04
Nivel máximo de estudios	Licenciatura*	31.85	13.66
	Maestría	29.48	15.51
	Especialidad	29.84	15.74
	Doctorado	27.72	17.16
Profesión	Psicólogo(a)	28.67	14.69
	Médico(a)	28.61	18.20
	Odontólogo(a)	34.27	17.47
	Biólogo(a)	28.22	14.45
	Enfermera(o)	31.12	12.67
	Optometrista*	35.11	11.78
Horas frente a grupo	1-10*	31.31	14.17
	11-20	27.88	11.57
	21-30	28.92	11.24
	31-40	29.85	16.52

Al aplicar la prueba t para muestras independientes y el anova de un solo factor no se encontraron diferencias significativas en ninguna variable anteriormente señalada. Sin embargo, los análisis se aplicaron a otras variables profesionales que vienen contenidas en el BEP – PU y a continuación reportaremos los casos donde si hubo diferencias significativas.

**Tabla 6. Prueba t para muestras independientes (Factor organizacional).**

Factor organizacional		N	Media	Desviación estándar	t	gl	Sig2t
¿Trabaja en otra institución	NO	185	27.859	15.164	-3.651	239	.000
	SI	56	36.214	14.450			
¿Revisa trabajos o ensayos en casa?	SI	139	33.417	14.175	3.859	241	.000
	NO	104	25.863	16.367			
¿Prepara la clase en casa?	SI	41	35.268	18.677	2.317	240	.021
	NO	201	29.124	14.747			
¿Pertenece al SNI	SI	21	30.838	15.534	1.918	242	.049
	NO	223	29.124	13.856			

Al aplicar la prueba t para muestras independientes se encontró que existen diferencias significativas en cuatro de las variables profesionales en lo que refiere al factor organizacional de la docencia universitaria.

**Tabla 7. Análisis de varianza de un solo factor (Factor organizacional).**

Factor organizacional		N	Media	Desviación estándar	gl	F	Sig
¿Padece alguna enfermedad crónica?	Ninguna	172	21.500	14.581	4	2.746	.029
	Diabetes	15	24.369	12.730			
	E. Cardio	24	31.875*	12.908			
	Cáncer	3	22.333	8.504			
	Otra	29	29.995	19.915			
Nivel del SIN	No pertenece	224	30.937*	15.497	3	3.081	.028
	1	13	18.692	11.728			
	2	3	22.333	6.027			
	3	2	22.500	17.677			

Cuando se aplicó el análisis de varianza con un solo factor se encontró que existen diferencias significativas en las medias de los grupos de 2 variables sociodemográficas y profesionales.

\* Le corresponde el mayor nivel de estrés

### 6.3.2. Niveles de estrés del factor social.

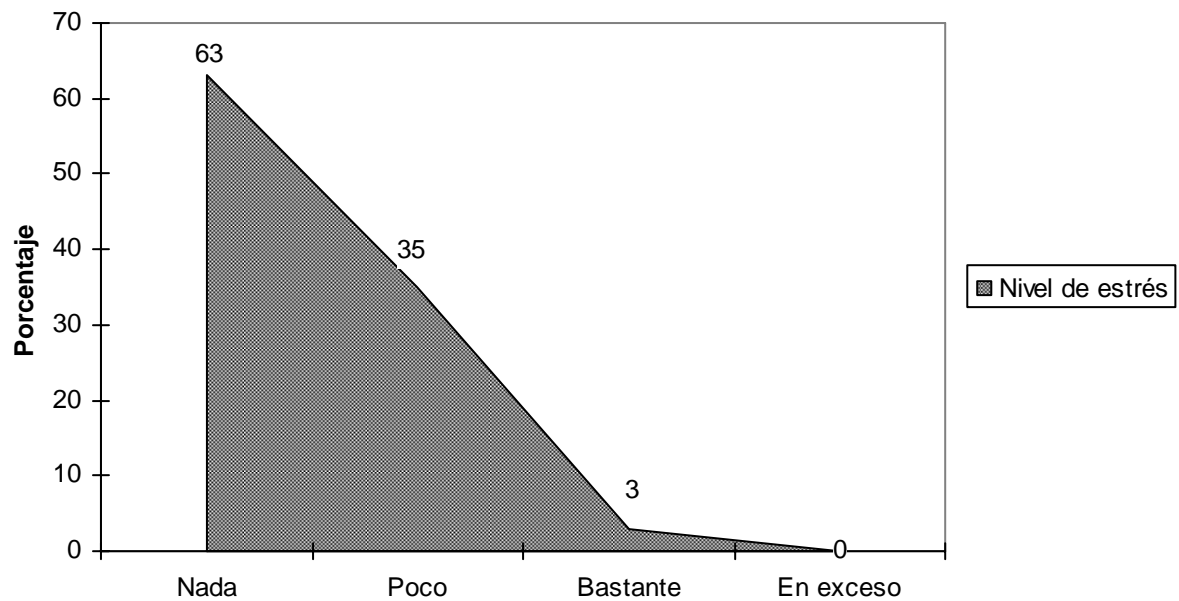


Figura 10. Niveles de estrés del factor social

La Figura 10 nos muestra que la mayoría de los participantes reportan que los factores sociales les producen nada de estrés (63%). Cabe mencionar que para el 3.2% de los profesores los factores sociales les producen bastante estrés. Es muy importante señalar que el 38% de los profesores han percibido algún nivel de estrés social en su profesión. La opción de respuesta “en exceso” no aparece en la gráfica debido a que ninguno de los encuestados obtuvo puntuaciones en este rango.

**Tabla 8. Nivel de estrés con respecto al factor social.**

	CATEGORÍA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Género	Femenino*	12.885	8.527
	Masculino	12.605	8.682
Estado civil	Soltero	11.236	7.510
	Casado	12.683	8.755
	Divorciado*	16.093	9.897
	U. libre	12.687	7.011
Edad	25-29	10.250	5.994
	30-39	12.982	8.214
	40-49	12.139	8.210
	50-59	13.264	9.716
	60-69*	14.555	8.121

Años de experiencia	1-10	10.122	6.245
	11-20	12.641	8.380
	21-30*	14.296	9.412
	31-40	11.960	8.167
	41-50	14.000	11.313
Nivel máximo de estudios	Licenciatura	12.356	8.268
	Maestría*	13.360	9.043
	Especialidad	12.181	8.240
	Doctorado	12.240	8.575
Profesión	Psicólogo(a)	12.208	7.564
	Médico(a)*	13.514	10.418
	Odontólogo(a)	12.909	9.994
	Biólogo(a)	12.150	9.141
	Enfermera(o)	12.565	7.457
	Optometrista	13.444	6.125
Horas frente a grupo a la semana	1-10	13.000	15.000
	11-20	9.631	8.000
	21-30	11.171	9.000
	31-40*	13.120	12.000

Al aplicar la prueba t para muestras independientes y el anova de un solo factor no se encontraron diferencias significativas en ninguna variable anteriormente señalada. Sin embargo los análisis se aplicaron a otras variables profesionales que vienen contenidas en el BEP – PU y a continuación reportaremos los casos donde si hubo diferencias significativas.

**Tabla 9. Prueba t para muestras independientes (Factor social).**

Factor social		N	Media	Desviación estándar	t	Gf	Sig2t
¿Trabaja en otra institución?	SI	184	11.722	8.234	-3.292	239	.001
	NO	57	15.876	8.443			
¿Imparte clases en sexto semestre?	SI	78	14.448	8.853	1.971	224	.050
	NO	148	12.081	8.443			
¿Revisa en casa trabajos o ensayos?	SI	140	14.164	8.200	2.949	241	.003
	NO	103	10.912	8.877			

Al aplicar la prueba t para muestras independientes se encontró que existen diferencias significativas en 3 de las variables profesionales en lo que se refiere al factor social de la docencia universitaria.

**Tabla 10. Análisis de varianza de un solo factor (Factor social).**

Factor social		N	Media	Desviación estándar	gl	F	Sig
¿Padece alguna enfermedad crónica?	Ninguna	173	11.462	7.977	4	4.156	.003
	Diabetes	15	18.133*	9.077			
	E. cardio	23	16.087	8.145			
	Cáncer	3	11.333	9.814			
	Otra	29	15.105	9.581			

Al aplicar el análisis de varianza de un solo factor se encontró que existen diferencias significativas al contrastar las medias de los grupos en una variable sociodemográfica y profesional.

\* Le corresponde el mayor nivel de estrés.

### 6.3.3. Niveles de estrés del factor individual.

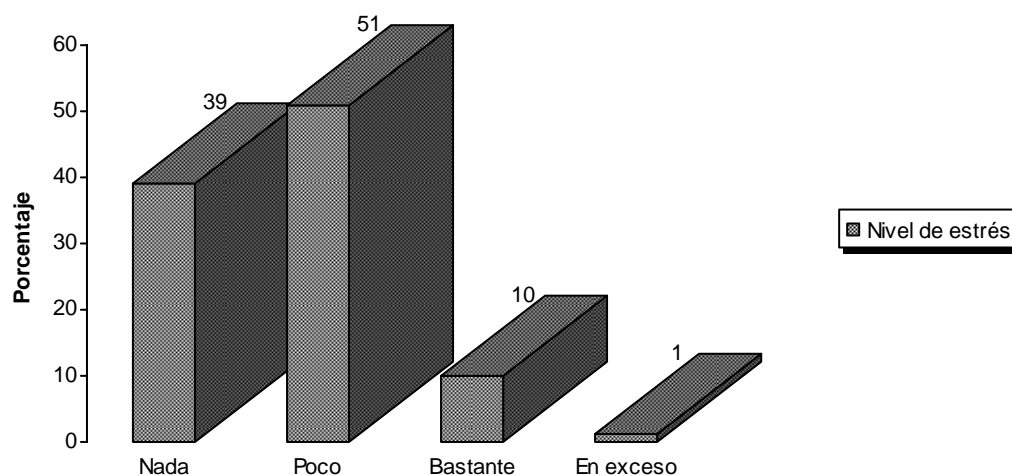


Figura 11. Niveles de estrés del factor individual.

La Figura 11 nos muestra que para el 89.4% de los participantes los factores individuales les producen de nada a poco estrés. Cabe mencionar que para el 10.4% de los profesores este factor les produce de bastante a en exceso estrés. Es importante señalar que el 62% de los profesores han percibido algún nivel de estrés individual en su trabajo.

**Tabla 11. Nivel de estrés con respecto al factor individual.**

	CATEGORÍA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Género	Femenino	14.607	7.221
	Masculino*	14.878	7.587
Estado civil	Soltero	14.236	7.628
	Casado	14.431	7.915
	Divorciado	17.562	7.640
	U. libre	13.437	6.397
Edad	25-29	14.250	5.311
	30-39*	15.193	7.397
	40-49	14.857	7.824
	50-59	14.469	8.164
	60-69	13.111	8.283
Nivel máximo de estudios	Licenciatura	14.563	6.783
	Maestría*	15.186	8.024
	Especialidad	14.375	7.623
	Doctorado	14.076	7.967

Años de experiencia	1-10	12.609	6.123
	11-20	15.581	7.044
	21-30*	16.048	8.420
	31-40	11.880	6.193
	41-50	12.000	11.313
Profesión	Psicólogo(a)	14.210	7.138
	Médico(a)	15.363	9.078
	Odontólogo(a)	15.361	8.740
	Biólogo(a)	14.692	6.962
	Enfermera(o)	12.608	6.840
	Optometrista*	16.000	4.924
Horas frente a grupo	1-10*	14.562	6.811
	11-20	12.789	6.511
	21-30	13.371	6.503
	31-40	15.076	7.922

Al aplicar la prueba t para muestras independientes y el anova de un solo factor no se encontraron diferencias significativas en ninguna variable anteriormente señalada. Sin embargo los análisis se aplicaron a otras variables profesionales que vienen contenidas en el BEP – PU y a continuación reportaremos los casos donde si hubo diferencias significativas.

**Tabla 12. Prueba t para muestras independientes (Factor individual).**

Factor individual		N	Media	Desviación estándar	t	gl	Sig.
¿Trabaja en otra institución?	NO	181	13.977	7.614	-2.440	234	.015
	SI	55	16.781	6.935			
¿Imparte clases en primer semestre?	SI	67	16.522	8.637	2.027	220	.044
	NO	155	14.271	7.721			
¿Imparte clases en quinto semestre?	SI	88	16.386	7.566	2.228	220	.023
	NO	134	14.007	7.621			
¿Imparte clases en sexto semestre?	SI	78	16.987	7.976	2.971	220	.003
	NO	144	13.847	7.256			

¿Revisa ejercicios en casa?	SI	80	16.687	8.005	2.735	236	.007
	NO	158	13.860	7.323			
¿Revisa ensayos y/o trabajos?	SI	138	15.978	6.954	2.801	236	.006
	NO	100	13.200	8.308			

Al aplicar la prueba t para muestras independientes se encontró que existen diferencias significativas en 6 de las variables profesionales en lo que refiere al factor individual de la docencia universitaria.

**Tabla 13. Análisis de varianza de un solo factor (Factor individual).**

Factor individual		N	Media	Desviación estándar	gl	F	Sig.
¿Padece alguna enfermedad crónica?	Ninguna	168	13.529	6.918	4	3.632	.007
	Diabetes	15	17.600	8.805			
	E. cardio	24	18.291*	8.222			
	Cáncer	3	14.000	4.001			
	Otra	28	16.785	8.569			

Cuando se aplicó el análisis de varianza con un solo factor se encontró que existen diferencias significativas en las medias de los grupos de una variable profesional y demográfica.

\* Le corresponde el mayor nivel de estrés

#### 6.3.4. Situaciones que producen mayor estrés.

En la tabla 14 se muestran las 10 situaciones que los participantes consideran más estresantes, podemos observar que la mayoría de las situaciones pertenecen al factor organizacional. Con respecto a esto Buendía y Ramos (2001) nos mencionan que las exigencias hacia los profesionales de servicio son cada vez mayores y no siempre se tienen las condiciones laborales idóneas para trabajar con calidad.

**Tabla 14. Situaciones que producen mayor estrés.**

Situaciones más estresantes	MEDIA	FACTOR
La administración del tiempo para cumplir con las actividades en las que me comprometo.	1.52	Individual
La posibilidad de quedarme sin trabajo.	1.41	Organizacional
Los trámites administrativos.	1.38	Organizacional
El alcanzar mis propósitos académicos.	1.24	Individual
La impartición de clases que no son mi especialidad.	1.23	Organizacional
El salario en relación con mi actividad docente.	1.18	Organizacional
La posibilidad de promoción.	1.18	Organizacional
El mantenimiento de las instalaciones.	1.17	Organizacional
El involucrarme en actividades extracurriculares que me desagradan.	1.17	Individual
La información sobre las actividades que tengo que realizar.	1.16	Organizacional

#### 6.4. Frecuencia de aparición del síndrome de burnout.

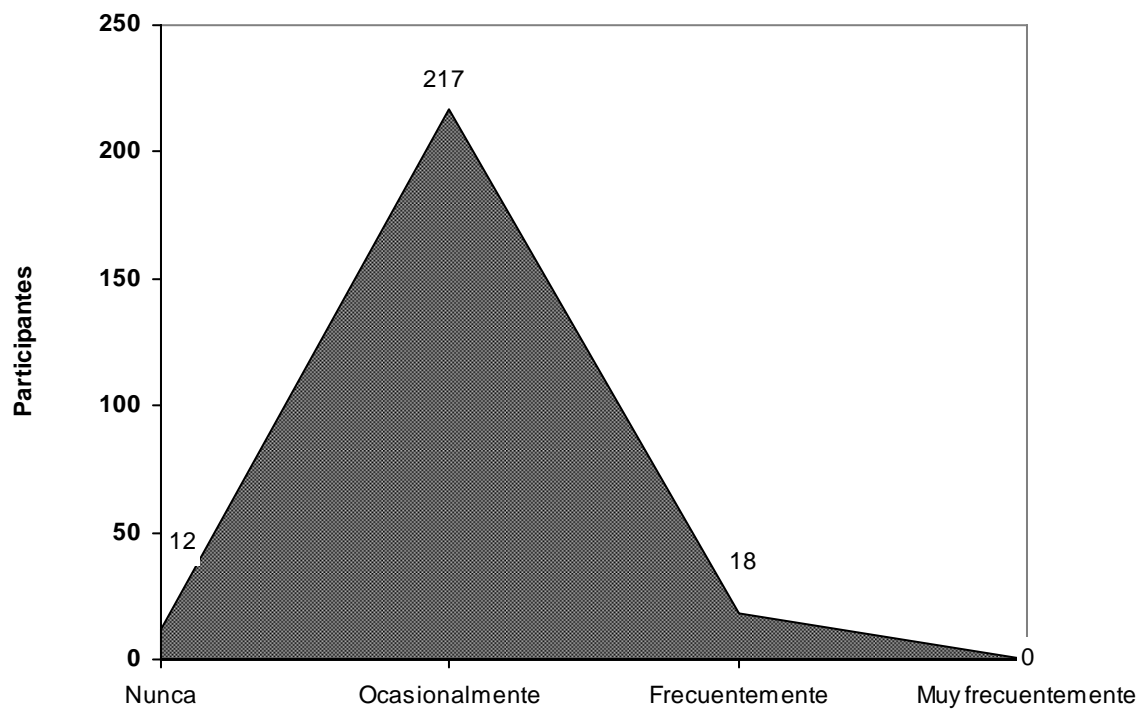


Figura 12. Frecuencia de aparición del burnout.

La Figura 12 nos muestra que para 225 participantes el burnout tiene una incidencia de nunca a ocasionalmente mientras que para 18 participantes aparece frecuentemente. Un dato de suma importancia es que 235 profesores han percibido algún nivel de burnout debido a su trabajo. Cabe mencionar que en la figura el rango “muy frecuente” no aparece debido a que ninguno de los profesores obtuvo puntuaciones dentro de este rango.

La Tabla 15 nos muestra la frecuencia con que el síndrome de burnout aparece con respecto a las variables sociodemográficas.

**Tabla 15. Frecuencia de aparición del síndrome de burnout.**

	CATEGORÍA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Género	Femenino	46.34	9.669
	Masculino*	46.88	10.132
Edad	25-29	25-29	6.446
	30-39	30-39	9.444
	40-49	40-49	9.085
	50-59*	50-59*	9.573
	60-69	60-69	9.210
Estado civil	Soltero	47.000	8.078
	Casado	45.918	9.631
	Divorciado*	48.967	11.674
	U. libre	47.000	8.102
Años de experiencia	1-10	44.487	9.800
	11-20	45.681	8.311
	21-30*	47.686	10.729
	31-40	47.400	6.970
	41-50	47.000	4.246
Nivel máximo de estudios	Licenciatura	45.014	8.649
	Maestría*	48.414	9.514
	Especialidad	46.151	8.093
	Doctorado	45.803	10.589
Profesión	Psicólogo(a)	46.043	10.660
	Médico(a)	46.754	7.635
	Odontólogo(a)	47.809	8.600
	Biólogo(a)	46.594	8.939
	Enfermera(o)*	45.857	10.813
	Optometrista	47.666	7.228
Horas frente a grupo a la semana	1-10	45.250	7.215
	11-20	44.421	8.408
	21-30	44.515	10.356
	31-40*	47.079	9.559

#### 6.4.1. Frecuencia de aparición del síndrome por factores.

La Figura 13 nos muestra que no hay una diferencia notable entre las puntuaciones medias de los hombres y las mujeres con respecto a cada factor. Podemos observar que el género no está asociado con la aparición del burnout.

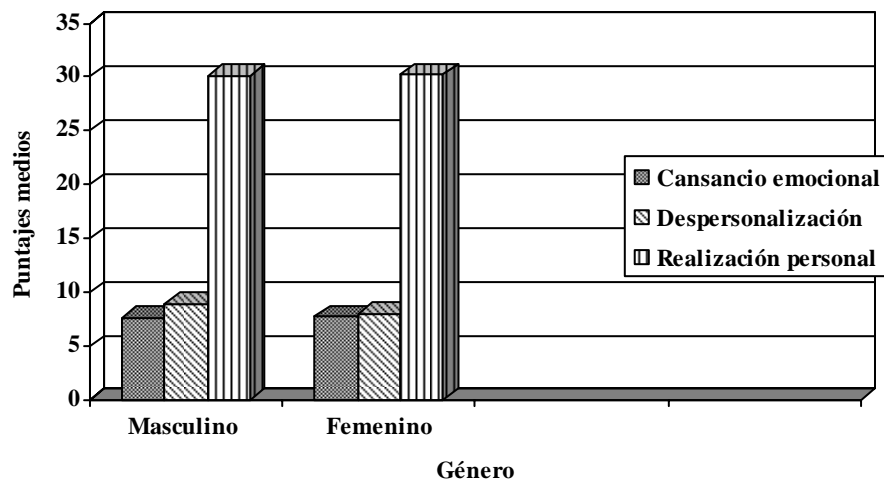


Figura 13. Puntajes medios de acuerdo al género.

La Figura 14 nos muestra que la edad no es un factor determinante para la aparición del burnout ya que no observamos una diferencia notable entre cada uno de los rangos de edad en los que se realizó el análisis. Podemos destacar que el grupo con mayor cansancio emocional es el de 40-49 años, en cuanto al factor despersonalización el grupo de 30-39 años es el de mayor puntaje y con respecto a la realización personal el grupo de 60-69 años es el que mayor puntaje promedio tiene.

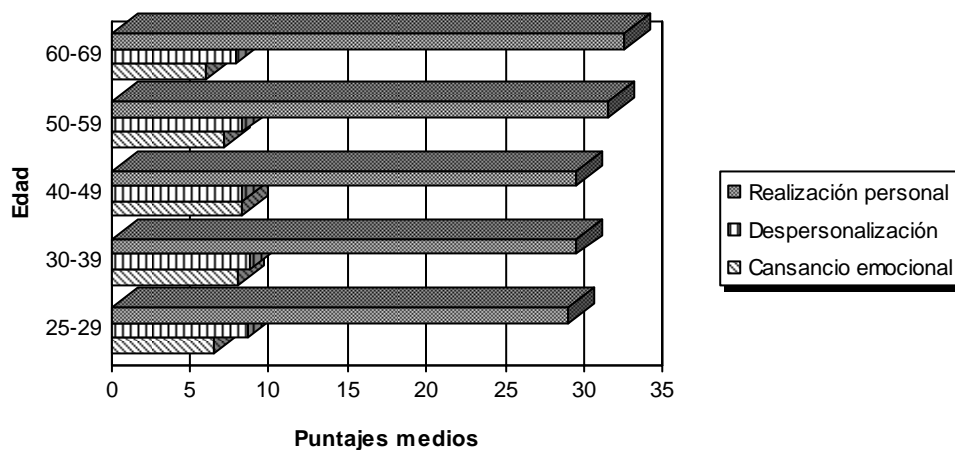


Figura 14. Puntajes medios de acuerdo a la edad.

En esta Figura 15 se muestran los puntajes medios en función del estado civil de los participantes, se observa que el grupo de divorciados es el que mayor puntaje tiene con respecto al cansancio emocional y a la despersonalización, y es el grupo con una menor realización personal; seguido por los profesores que son solteros.

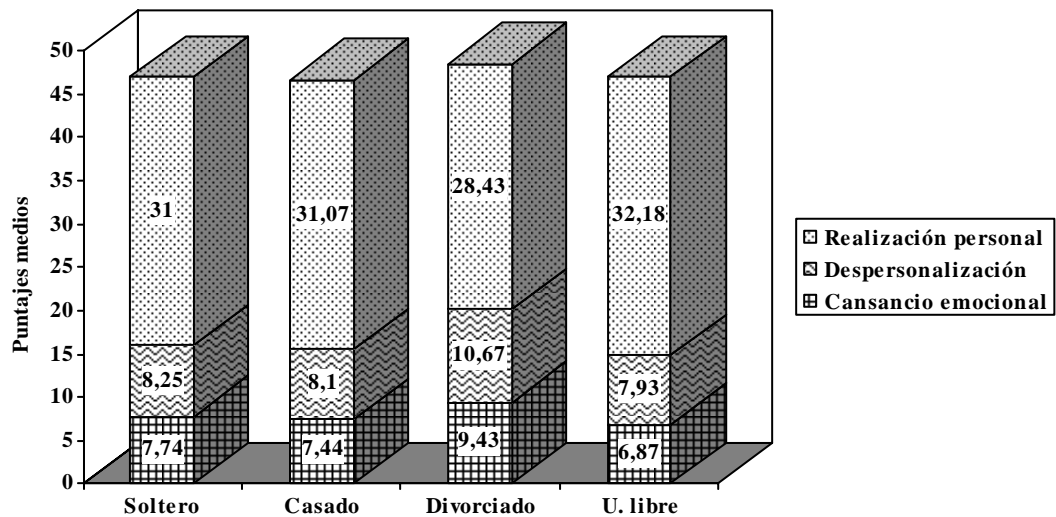


Figura 15. Puntajes medios de acuerdo al estado civil.

En la Figura 16 podemos observar que la profesión de optometrista es el grupo que mayor puntaje medio obtiene dentro de los factores cansancio emocional y despersonalización, pero no es el grupo con mayor realización personal; siendo la profesión de odontólogo quien la obtiene. De manera general podemos observar que la frecuencia con que aparece el síndrome en todas las profesiones se considera ocasional.

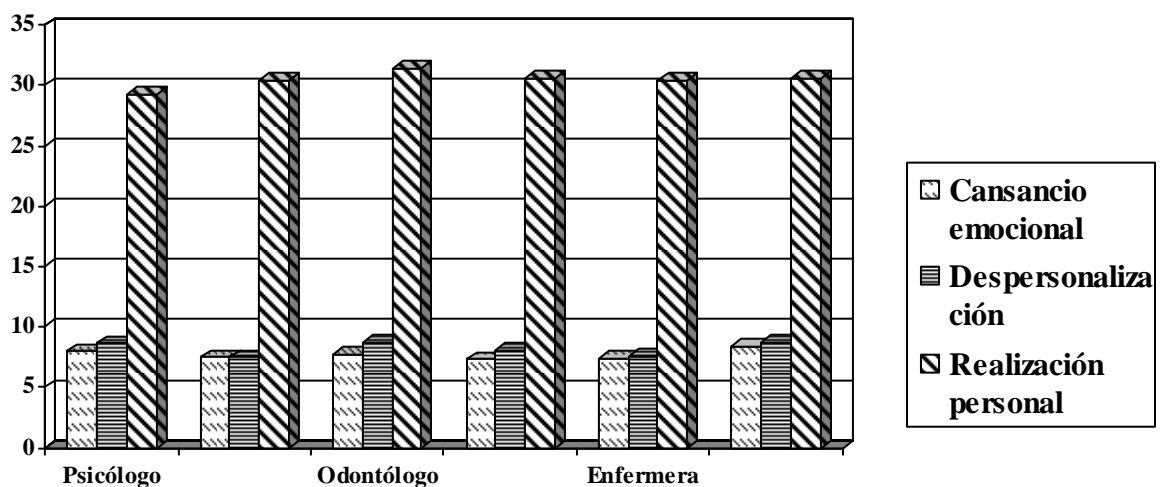


Figura 16. Puntajes medios de acuerdo a la profesión.

En la Figura 17 cabe destacar que los profesores que realizaron una maestría son los que mayor puntaje obtienen en cansancio emocional como en realización personal, mientras que los docentes que realizaron la especialidad tienen un mayor nivel de despersonalización.

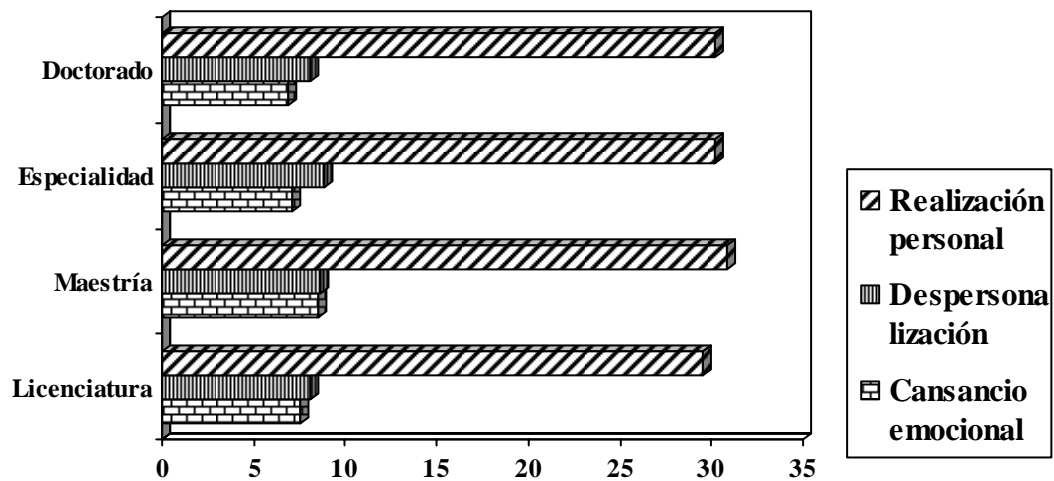


Figura 17. Puntajes medios de acuerdo al nivel máximo de estudios.

En la Figura 18 hay que destacar que los profesores con 11-20 años de experiencia son los que mayor cansancio emocional presentan, mientras que los que tienen 1-10 años trabajando presentan mayor grado de despersonalización y el grupo de 31-40 años tienen una mayor realización personal.

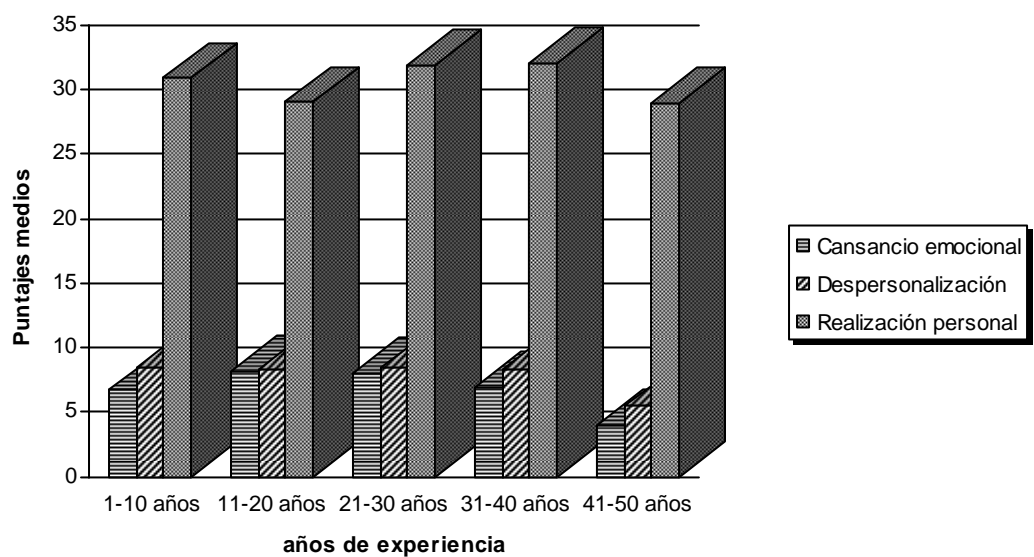


Figura 18. Puntajes medios de acuerdo a los años de experiencia.

En la Figura 19 observamos que los profesores que trabajan 1-10 horas a la semana tienen un mayor grado de cansancio emocional, los que lo hacen 11-20 horas tienen mayor despersonalización y los profesores con 20-30 tienen una mayor realización personal.

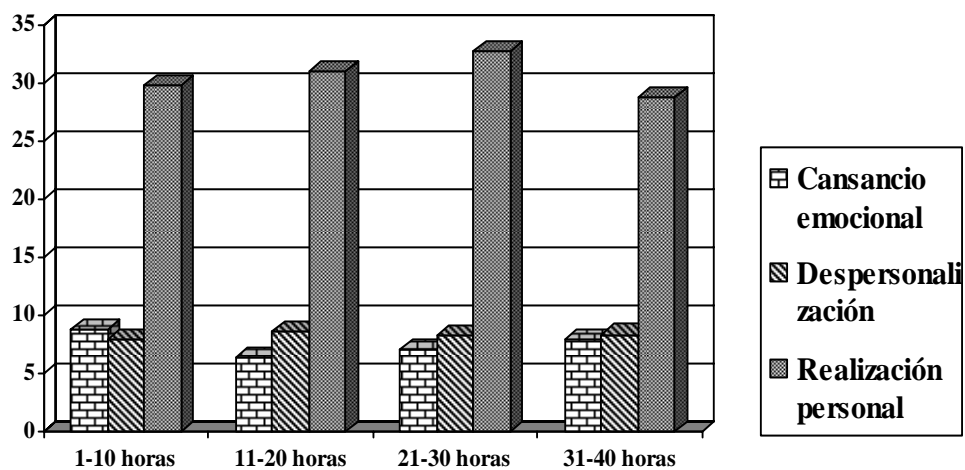


Figura 19. Puntajes medios de acuerdo a las horas frente al grupo a la semana.

#### 6.4.2. Frecuencia de aparición del factor despersonalización.

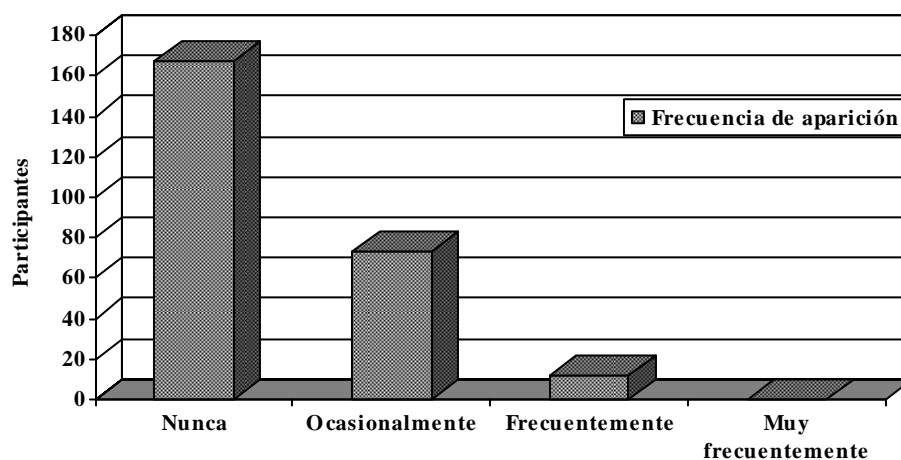


Figura 20. Niveles de estrés del factor despersonalización.

La Figura 20 nos muestra que para 240 participantes la frecuencia de aparición del factor despersonalización es de nunca a ocasionalmente. Se destaca que para 12 profesores la frecuencia de aparición es frecuente. Es importante saber que 85 profesores han percibido algún grado de despersonalización debido a su trabajo. El rango “muy frecuente” no aparece en la figura debido a que ninguno de los profesores tuvo puntuaciones dentro de ese rango.

Para un panorama más exacto de los resultados obtenidos en esta investigación, los datos anteriormente descritos se desglosaron en tablas que contienen las puntuaciones medias de cada factor por separado. En cada uno se obtuvo los valores medios de las variables demográficas género, edad, estado civil, profesión, nivel máximo de estudios, años de experiencias y horas frente a grupo a la semana y se aplicaron la prueba t para muestras independientes y el anova de un solo factor para saber si existían diferencias significativas en cada variable (Ver tablas 16, 19 y 22).

**Tabla 16. Frecuencia de aparición del factor despersonalización.**

	CATEGORÍA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Género	Masculino	8.94	4.27
	Femenino	8.03	3.90
Edad	25-29	8.62	2.97
	30-39	8.80	3.98
	40-49	8.31	3.98
	50-59*	8.27	4.53
	60-69	7.88	3.72
Estado civil	Soltero	8.25	3.86
	Casado	8.10	3.86
	Divorciado*	10.67	5.25
	U. libre	7.93	2.56
Años de experiencia	1-10	8.50	3.35
	11-20	8.35	3.91
	21-30*	8.40	4.57
	31-40	8.38	3.86
	41-50	5.00	.707
Nivel máximo de estudios	Licenciatura	8.07	3.85
	Maestría*	8.66	4.67
	Especialidad	8.84	3.73
	Doctorado	8.12	3.57
Profesión	Psicólogo(a)	8.62	4.17
	Médico(a)	8.44	4.04
	Odontólogo(a)	8.63	4.54
	Biólogo(a)	8.10	4.22
	Enfermera(o)*	7.54	3.24
	Optometrista	8.77	2.48
Horas frente a grupo	1-10	7.93	1.91
	11-20	8.68	4.24
	21-30	8.20	3.88
	31-40*	8.33	4.24

No se encontraron diferencias significativas en las variables anteriormente señaladas, sin embargo se aplicó la prueba t para muestras independientes en otras variables contenidas en el BEP – PU y en las siguientes variables sí se encontraron diferencias significativas.

**Tabla 17. Prueba t para muestras independientes (Factor despersonalización).**

Factor despersonalización		N	Media	Desviación estándar	T	gl	Sig2t
¿Trabaja en otra institución?	NO	181	7.856	3.641	-3.684	235	.000
	SI	86	10.125	4.972			
¿Imparte clases de maestría?	SI	40	9.600	4.162	2.053	242	.041
	NO	204	8.161	4.030			
¿Imparte clases en sexto semestre?	SI	79	9.468	4.612	2.518	223	.000
	NO	146	8.020	3.822			

Al aplicar la prueba t para muestras independientes se encontró que existen diferencias significativas en 3 de las variables profesionales en lo que refiere al factor de despersonalización.

**Tabla 18. Análisis de varianza de un solo factor (Factor despersonalización).**

Factor despersonalización		N	Media	Desviación estándar	gl	F	Sig.
Estado civil	Soltero	54	8.259	3.861	4	3.700	.006
	Casado	143	8.104	3.867			
	Divorciado	31	10.637*	5.256			
	U. Libre	16	7.937	2.568			
	Viudo	2	3.000	1.411			
¿Padece alguna enfermedad crónica?	Ninguna	17	7.953	3.752	4	2.468	.046
	Diabetes	15	10.006*	5.969			
	E. Cardio	24	9.756	4.474			
	Cáncer	3	6.666	3.005			
	Otra	28	9.500	4.068			

Cuando se aplicó el análisis de varianza con un solo factor se encontró que existen diferencias significativas en las medias de los grupos de 2 variables profesionales y demográficas.

\*Le corresponde el mayor nivel de estrés

### 6.4.3. Frecuencia de aparición del factor cansancio emocional.

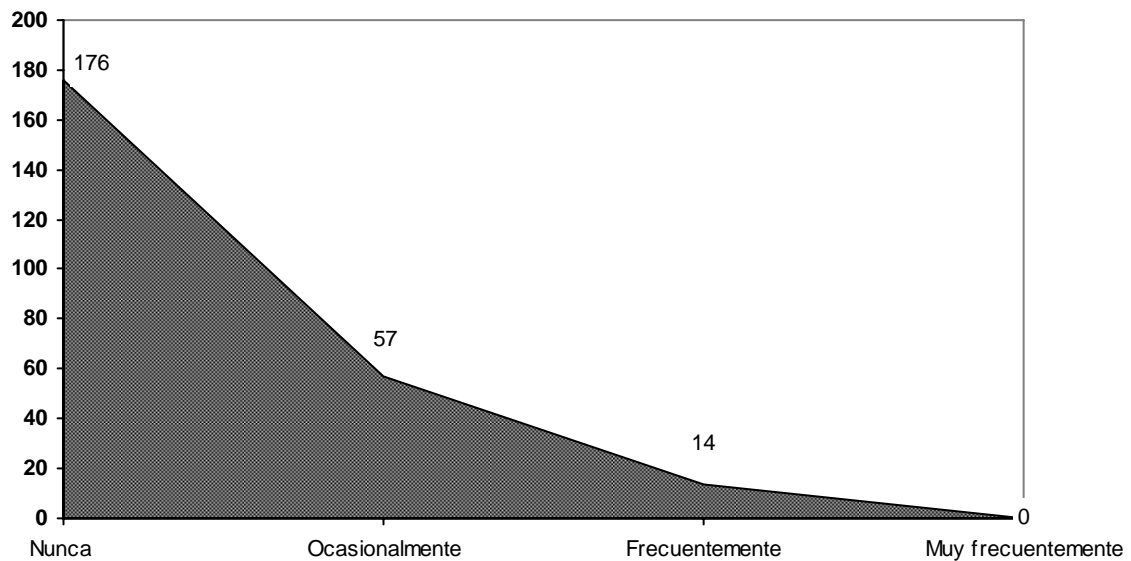


Figura 21. Frecuencia de aparición del factor cansancio emocional

La Figura 21 nos muestra que para 233 participantes la frecuencia de aparición del factor cansancio emocional es de nunca a ocasionalmente. Destaca que para 14 la frecuencia de aparición sea frecuentemente. También es importante saber que 71 profesores han percibido algún grado de cansancio emocional debido a su trabajo. El rango “muy frecuentemente” no aparece debido a que ningún profesor obtuvo puntuaciones dentro de ese nivel.

Tabla 19. Frecuencia de aparición del factor cansancio emocional.

	CATEGORÍA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Género	Masculino	7.66	5.92
	Femenino	7.73	5.04
Edad	25-29	6.50	4.07
	30-39	7.98	5.13
	40-49	8.32	5.94
	50-59*	7.19	5.00
	60-69	6.00	4.75
Estado civil	Soltero	7.74	4.83
	Casado	7.44	5.30
	Divorciado*	9.43	6.83
	U. libre	6.87	4.86

Años de experiencia	1-10	6.70	4.19
	11-20	8.16	5.30
	21-30*	8.06	6.10
	31-40	6.96	4.57
	41-50	4.00	2.82
Nivel máximo de estudios	Licenciatura	7.50	4.85
	Maestría*	8.50	6.08
	Especialidad	7.15	4.33
	Doctorado	6.94	5.29
Profesión	Psicólogo(a)	7.97	5.40
	Médico(a)	7.48	5.41
	Odontólogo(a)	7.66	5.96
	Biólogo(a)	7.32	5.63
	Enfermera(o)*	7.39	4.96
	Optometrista	8.33	3.39
Horas frente a grupo	1-10	8.81	2.56
	11-20	6.31	4.48
	21-30	7.05	5.20
	31-40*	8.00	5.70

No se encontraron diferencias significativas en las variables anteriormente señaladas, sin embargo se aplicó la prueba t para muestras independientes en otras variables contenidas en el BEP – PU y en las siguientes variables sí se encontraron diferencias significativas.

**Tabla 20. Prueba t para muestras independientes (Factor cansancio emocional).**

Factor cansancio emocional		N	Media	Desviación estándar	T	gl	Sig2t
¿Trabaja en otra institución?	NO	182	7.049	4.891	-2.954	236	.003
	SI	56	9.449	6.497			
¿Imparte clases en quinto semestre?	SI	89	9.168	6.114	2.780	223	.006
	NO	136	7.125	4.861			
¿Imparte clases en sexto semestre?	SI	77	9.039	5.965	2.205	223	.028
	NO	144	7.359	5.122			
¿Revisa ejercicios en casa?	SI	81	8.814	5.749	2.197	239	.029
	NO	160	7.193	5.233			

¿Revisa trabajos y/o ensayos?	SI	137	8. 459	5. 109	2. 379	239	.029
	NO	104	6. 788	5. 765			
¿Participa como editor?	SI	40	9. 325	6. 517	2. 090	245	.038
	NO	207	7. 386	5. 124			

Al aplicar la prueba t para muestras independientes se encontró que existen diferencias significativas en 6 de las variables profesionales y demográficas en lo que refiere al factor de cansancio emocional.

**Tabla 21. Análisis de varianza de un solo factor (Factor cansancio emocional).**

Factor cansancio emocional		N	Media	Desviación estándar	gl	F	Sig.
¿Padece alguna enfermedad crónica?	Ninguna	172	6. 819	4. 862	4	4. 600	.001
	Diabetes	15	9. 733	7. 116			
	E. cardio	24	11. 041*	6. 237			
	Cáncer	3	6. 666	5. 032			
	Otra	27	8. 777	5. 101			

Cuando se aplicó el análisis de varianza con un solo factor se encontró que existen diferencias significativas en las medias de los grupos de 4 variables profesionales y demográficas.

\* Le corresponde el mayor nivel de estrés

#### 6.4.4 Frecuencia de aparición del factor realización personal.

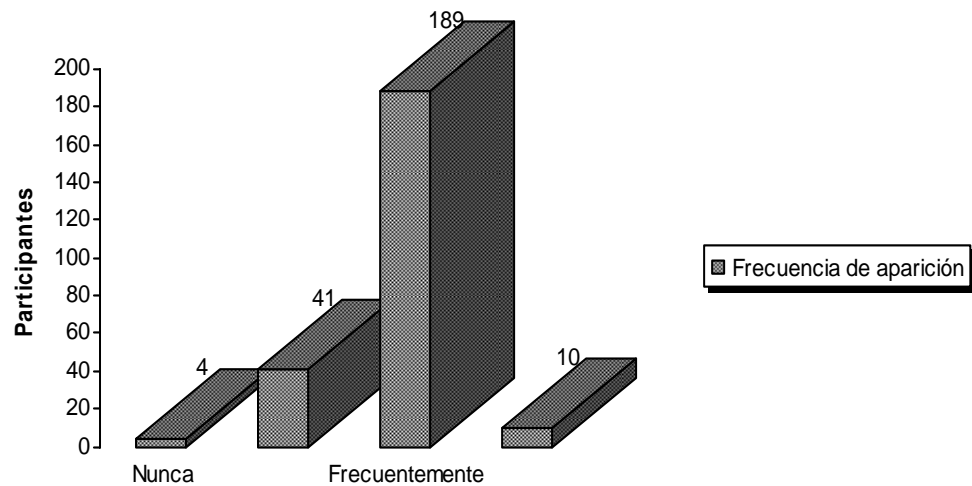


Figura 22. Frecuencia de aparición del factor realización personal.

La figura 22 nos muestra que para 199 participantes la frecuencia con que aparece el factor realización personal es de frecuentemente a muy frecuentemente. Destaca que para 45 profesores la frecuencia de aparición sea de nunca a ocasionalmente.

Tabla 22. Frecuencia de aparición del factor Realización personal.

	CATEGORÍA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Género	Masculino	8.94	4.27
	Femenino	8.03	3.90
Edad	25-29	29.00	4.56
	30-39*	29.53	4.98
	40-49	29.45	5.60
	50-59	31.50	5.80
	60-69	32.50	5.20
Estado civil	Soltero	31.00	4.45
	Casado	30.07	6.04
	Divorciado*	28.43	6.75
	U. libre	32.18	4.22
Años de experiencia	1-10	30.96	6.87
	11-20	29.08	5.89
	21-30*	31.98	7.98
	31-40	32.12	5.97
	41-50	28.96	6.64

Nivel máximo de estudios	Licenciatura	29.50	5.32
	Maestría*	30.86	5.10
	Especialidad	30.15	6.02
	Doctorado	30.15	6.78
Profesión	Psicólogo(a)	29.30	6.24
	Médico(a)	30.45	5.61
	Odontólogo(a)	31.47	4.16
	Biólogo(a)	30.63	4.87
	Enfermera(o)	30.40	6.91
	Optometrista	30.55	3.48

No se encontraron diferencias significativas en las variables anteriormente señaladas, sin embargo se aplicó la prueba t para muestras independientes en otras variables contenidas en el BEP – PU y en las siguientes variables sí se encontraron diferencias significativas.

**Tabla 23. Prueba t para muestras independientes (Factor realización personal).**

Factor Realización personal		N	Media	Desviación estándar	t	gl	Sig2t
¿Imparte clases de licenciatura?	SI	236	30.330	5.466	2.167	239	.031
	NO	5	24.800	12.235			
¿Imparte clases de diplomado?	SI	8	25.250	3.955	-2.539	239	.012
	NO	233	30.389	5.669			
¿Imparte clases en segundo semestre?	SI	75	31.240	5.237	2.220	221	.027
	NO	148	29.432	5.985			
¿Revisa trabajos y/o ensayos?	SI	139	29.273	6.007	-2.806	236	.005
	NO	99	31.327	5.143			
¿Colabora en programas institucionales?	SI	103	32.009	4.553	4.344	242	.000
	NO	141	28.907	6.110			

Al aplicar la prueba t para muestras independientes se encontró que existen diferencias significativas en 5 de las variables profesionales y demográficas en lo que refiere al factor de realización personal.

**Tabla 24. Análisis de varianza de un solo factor (Factor realización personal).**

Factor Realización personal		N	Media	Desviación estándar	gl	F	Sig.
Tipo de materias	Teóricas	60	31.050*	5.466	2	4.422	.013
	Prácticas	32	27.500	5.656			
	Ambas	148	30.378	5.699			

Cuando se aplicó el análisis de varianza con un solo factor se encontró que existen diferencias significativas en las medias de los grupos de una variable profesional y demográficas.

\* Le corresponde el mayor nivel de estrés

## **CAPÍTULO 7**

### **DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

Como se pudo observar en la figura 1 casi el 80% de los participantes se han sentido estresados en su trabajo, este es un dato muy importante ya que nos da un panorama general de la situación actual del profesorado. Martínez Selva (2004) nos mencionaba que el estrés se ha definido como una exigencia, una demanda o una tensión que el medio ambiente impone a un organismo, en el que puede provocar efectos nocivos, el resultado es que el organismo se encuentra frente a una situación amenazante y nociva ante la cual utiliza sus recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos con el fin de mantener su estabilidad y su equilibrio interno para evitar un deterioro de su salud física y mental. El organismo reacciona de forma fisiológica y conductual ante estímulos agresivos o amenazantes, reales o inminentes, que comprenden todos los cambios o reacciones adaptativas ante una alteración de su equilibrio, ya sea fisiológica o psicológica.

Con base en los resultados que arrojó nuestro estudio no podemos afirmar que variables demográficas como género, edad, estado civil; y variables profesionales como profesión, nivel máximo de estudios, años de experiencia y horas frente a grupo a la semana influyan de manera significativa en la percepción y los patrones de respuesta con respecto al estrés. Buendía (1998) nos menciona que se debe advertir también que la interpretación de los efectos del género en la investigación del estrés se complica por varios factores potencialmente distorsionadores; por ejemplo, es más probable que las mujeres sean contratadas en trabajos con baja libertad de decisión que los hombres y más aún no todas las investigaciones apoyan la idea de que el estrés laboral tienen implicaciones diferentes para hombres y mujeres, Loscocco y Spitze (1994, citados por Buendía (1998) indicaron que las relaciones entre condiciones laborales y bienestar emocional fueron similares en hombres y mujeres. El mismo autor nos comenta que los estudios en los que ha sido examinada la edad en relación con el estrés laboral han tenido también a proporcionar resultados conflictivos y que no hay estudios contundentes que manifiesten que la edad es un factor influyente en la aparición del estrés laboral.

Los resultados observados en la figura 2 coinciden con los reportados por Barraza Macías y col. (2005) quienes tampoco encontraron diferencias entre género y estrés además de que los niveles de estrés encontrados son considerados leves o moderados.

El análisis de los resultados obtenidos con respecto al **factor organizacional** del estrés nos revela que más del 60% de los profesores han percibido algún nivel de estrés organizacional. Lo anterior apoya lo dicho por Martínez Selva (2004) quien menciona que las variables organizacionales como el ambiente físico de trabajo y los contenidos del puesto pueden ser muy estresantes y desencadenantes significativos del síndrome de burnout. Podemos rescatar que situaciones como la administración del tiempo para cumplir con las actividades propuestas, la posibilidad de quedarse sin trabajo, los trámites administrativos, el salario con relación a la actividad docente, el mantenimiento de las instalaciones y la información sobre las actividades a realizar son las reportadas por los profesionales como las que mayor estrés generan. Todo esto ha llevado a estos profesionistas a una situación en la que sus roles se han quedado difuminados (e incluso desprestigiados) para ellos mismos e incluso para la población con la que trabajan; en este caso los alumnos. Se genera así el estrés de rol (sobrecarga, ambigüedad y conflicto), los problemas de desarrollo de carrera (Falta de seguridad en el puesto, escasas posibilidades de promoción, jubilación anticipada, los problemas vinculados a estructuras organizacionales muy jerárquicas, autoritarias y centralizadas, falta de participación de los empleados en la toma de decisiones, las reivindicaciones por un salario que mantenga el poder adquisitivo, etc.

Mientras que el análisis de los resultados que se obtuvieron dentro del **factor social** nos sugieren que los profesores que participaron en esta investigación perciben un gran apoyo social dentro de su profesión, éste lo define Buendía (1998) como la ayuda real o percibida que el individuo obtiene de las relaciones interpersonales tanto en el plano emocional como instrumental para una situación específica. Esto apoya lo reportado por Buendía (1990, citado por Buendía y Ramos, 2001) en sus investigaciones que sugieren que las personas con un nivel relativamente alto de apoyo social presentan síntomas psicológicos y físicos menores que las personas con niveles de apoyo social bajos. De la misma manera, Cohen y Ashby (1985, citados por Buendía

y Ramos, 2001) han señalado que el apoyo social puede actuar como variable moderadora de los efectos negativos del estrés, el estrés laboral y el burnout.

Es muy relevante señalar que más del 60% de los profesores han percibido estrés dentro del **factor individual**. Se destaca que situaciones como alcanzar propósitos académicos y el involucrarse en actividades extracurriculares que desagradan se encuentran dentro de las 10 situaciones que mayor estrés provocan.

Además es importante recordar que Doval y Moleiro (2004) mencionan que a nivel individual el estrés dependerá del entorno local en que nos encontremos y de nuestra propia personalidad, quedará determinado por lo que sucede y como lo interpretamos, cada cultura tiene un patrón de respuestas en relación a las situaciones estresantes; la muerte, la enfermedad, el dinero o la familia, ello determinará las respuestas y el nivel de adaptación posible. Cuantas menos opciones tenga: más estrés, este conjunto de variables facilita el que haya diversos modos de reaccionar frente al estrés.

Debemos entender que no todos los seres humanos respondemos de manera similar a las diferentes situaciones que producen estrés, y que todas las respuestas que generamos son de carácter estrictamente particular: la interpretación, emoción y sensación que acompañan al estrés son propios de cada persona, el estrés es un particular e íntimo mecanismo de defensa pero que a la larga puede transformarse en un terrible padecimiento. Vivimos en un mundo con constantes presiones y que cada día nos tenemos que adaptar a muchas situaciones que nos pueden resultar estresantes en demasía. Hemos de entender que no existen respuestas objetivas, todas las respuestas que generamos son de carácter estrictamente particular: la interpretación, emoción y sensación que acompañan al estrés son intransferibles, el estrés es un particular e íntimo mecanismo de defensa que puede transformarse en un medio de autodestrucción. Nos hallamos en el mundo y frente al mundo, aprendemos a adaptarnos o nos acomodamos a la inadaptación (Buceta, 2001).

Mills (2002) comenta que el estrés es la consecuencia de nuestra reacción interna ante las cosas que nos suceden y las exigencias que debemos cumplir, lo advertimos cuando estamos angustiados, inquietos, avergonzados o irritados, tanto si el

origen de estos sentimientos se halla en nosotros mismos como si está en otra persona o en algo que nos ocurre. Sólo podemos enfrentarnos adecuadamente al estrés considerando sus dos componentes: los acontecimientos y exigencias externos impuestos en nuestras vidas y nuestra reacción interna ante ellos. Mills también dice que las personas limitan a veces su visión del estrés al agente que lo produce o al componente externo; ven al estrés como el trabajo que tienen que hacer, las obligaciones que les asignan sus superiores, las acciones que realizan otras personas y las situaciones que presentan dificultades (por ejemplo: atascos de tráfico, enfermedades o relaciones personales desagradables). Esta forma de contemplar el estrés es incompleta, porque lo sitúa fuera de la persona que lo padece e implica que un acontecimiento dado es capaz de ocasionar estrés a todo el mundo sin excepción.

Al observar la figura 12 nos podemos dar cuenta que la incidencia del síndrome de burnout es baja y para la mayoría de los participantes aparece ocasionalmente dentro de la profesión de maestro. Al parecer el impartir clases dentro de una escuela de carácter público no resulta estresante y por lo tanto no propicia la aparición del síndrome; sin embargo sugerimos que se haga en trabajos posteriores un estudio comparativo con escuelas de carácter privado ya que en éste no se pudo realizar esta comparación debido a que no se contaron con suficientes participantes que laboraran en escuela privada para realizar la comparación.

En cuanto a los datos obtenidos con respecto a burnout y género no se pudo establecer ésta variable como determinante para la aparición del síndrome. Peiró, y Salvador (1993) se plantean esta variable no tanto porque por sí misma determine la existencia o no del síndrome, como por el hecho de que a la variable sexo van ligadas una serie de características relacionadas con el trabajo, que le predisponen especialmente; así las mujeres presentan más conflicto de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia-trabajo, entre otras, por lo que serán más propensas a presentar el síndrome. En comparación con los varones, las mujeres puntúan significativamente en cansancio emocional y baja realización personal, los varones en cambio, lo hacen en despersonalización y muestran actitudes más negativas hacia los clientes que las mujeres (Maslach y Jackson, 1985, citados por Buendía y Ramos, 2001). En términos generales la mujer es más emotiva y menos pragmática que el varón; en cambio éste opta por actitudes más resolutivas. El varón soluciona momentáneamente esta sensación

de estar quemado por medio de la despersonalización como estrategia de afrontamiento, resuelve así el problema a corto plazo, pero dicha estrategia es nociva con el paso del tiempo. No obstante es difícil interpretar las diferencias de género porque pueden confundirse con un amplio número de variables relacionadas con el burnout.

La edad aparece como una variable que puede mediatizar en el proceso del síndrome en el contexto laboral, de tal manera que a mayor o menor edad también se debe encontrar una correspondencia en experiencia y madurez y en la forma de afrontar las diferentes presiones que afectan al individuo. Fernández (2001) plantea que cuanto más joven es el trabajador mayor incidencia de burnout hallaremos. Aunque otros autores como Ramos (1999) nos mencionan que existe una relación negativa entre burnout y edad porque parece ser que a más años ejerciendo la profesión es menos probable la aparición del síndrome, por eso los profesores más jóvenes tienden a experimentar mayores niveles de cansancio emocional, que los trabajadores veteranos. Este estudio coincide con lo mencionado por el mismo autor cuando nos dice que los profesores con mayor edad suelen mostrar bajos niveles de burnout. Por su parte Oliver (1993, citado por Guerrero, 2001) ha obtenido resultados más concluyentes y ha constatado que los docentes más jóvenes son los más afectados por el burnout y observa una paulatina disminución en el grado de afección con los años y asegura que a lo largo de los años se da una progresiva adaptación a la problemática laboral. Con respecto a la relación entre burnout y edad, Moreno y cols. (1991, citados por Guerrero, 2001) han puesto de manifiesto que edad y los años de experiencia como docente son poco relevantes para explicar la problemática y el síndrome de burnout docente.

Los datos obtenidos con respecto a burnout y estado civil coinciden con lo reportado por Moreno y col. (1992, citados por Guerrero, 2001) y Oliver (1993, citado por Guerrero, 2001) quienes encontraron que las personas con pareja estable están menos afectados por el síndrome y argumentan que ello es debido al apoyo y a la estabilidad que proporciona la pareja. Buendía y Ramos (2001) parecen apoyar estos datos al decir que los profesores casados experimentan menos burnout que los solteros, viudos y divorciados

Los resultados obtenidos en este estudio nos sugieren que el nivel máximo de estudios tampoco parece influir en la aparición del burnout ya que no fueron los

profesores con el nivel más alto de estudios; en este trabajo corresponde a los profesores con doctorado, los que obtuvieron las puntuaciones más altas sino que fueron los profesores que tienen una maestría. Estos datos no coinciden con lo expuesto por Manzano (1998, citado por Ramos y Buendía, 2001) quien afirma que el nivel educacional alto se asocia con mayor frecuencia e intensidad al cansancio emocional que los profesionistas que no tienen un nivel educacional elevado.

Al observar la figura 16 observamos que las profesiones que obtuvieron mayores puntajes de burnout fueron las que requieren un constante contacto con personas. Estos resultados difieren de lo reportado por Barraza Macías y cols. (2005); quienes encontraron un moderado a profundo nivel de burnout en profesiones que se centran en la prestación de servicios y que requieren trabajar con personas. También se coincide con autores como Martínez Selva (2004); Peiró y Salvador (1993); Buendía y Ramos (2001) y Gil-Monte (2005) quienes mencionan que las profesiones que requieren de un alto grado de interacción con las personas son las que tienen una mayor incidencia del síndrome de burnout.

Otras variables como años de experiencia y horas frente a grupo a la semana parecen tampoco parecen influir en la aparición del síndrome de burnout. Estos resultados coinciden con lo mencionado por Buendía y Ramos (2001) quienes nos dicen que este tipo de variables influye poco o nada en la aparición del síndrome (Ver figuras 17, 18 y 19).

Es muy importante señalar que el número de participantes con el que quedo finalmente constituida la muestra de este estudio (252) no es el que se pretendía desde un principio (600); por diversas circunstancias (principalmente cuestiones de tiempo) no se pudo encuestar al número de personas inicialmente deseadas. Tal vez por el hecho de que la muestra fue muy reducida no se pudieron encontrar diferencias estadísticamente significativas en las diferentes variables que se estudiaron; ojala en estudios posteriores se pueda contar con el tiempo suficiente para obtener una muestra aceptable así como los recursos para lograrlo.

Otro aspecto importante de mencionar para estudios posteriores es tener en cuenta ciertas variables de personalidad; diversos estudios (Burke y Greenglass, 1995;

Parkes, 1998, citados por Buendía y Ramos, 2001) muestran que los sujetos que exhiben un patrón de Conducta tipo A, alto neuroticismo y locus de control externo son más vulnerables a sufrir el síndrome de burnout, mientras que los sujetos con “Personalidad resistente al estrés” y que habitualmente emplean estrategias de afrontamiento de carácter activo lo experimentan con menos frecuencia. Otras características de personalidad a destacar son: personalidad resistente, sentido de coherencia, perfeccionismo, optimismo, Personalidad tipo B, autoconfianza, relación positiva y negativa con el síndrome de burnout.

También podría ser útil saber qué distancia recorre un profesor para trasladarse de su hogar a la institución donde labora y la ubicación de las mismas; y tener en cuenta si tiene un medio de transporte propio o si tiene que utilizar el transporte colectivo, otros estudios similares como el de Manassero (2003) han encontrado que la distancia y el tiempo para llegar al lugar de trabajo influye aunque de manera no significativa en el burnout. Asimismo tener en cuenta si los profesores han tenido experiencia previa impartiendo clases en niveles de bachillerato, secundaria y primaria.

En cuanto a la forma de evaluación podría resultar conveniente contar con un apartado que permitiese a los participantes describir de forma más amplia y profunda cómo y de qué forma valoran la intensidad del estrés que les producen ciertas situaciones.

De manera general los resultados obtenidos en este estudio nos muestran que los maestros que participaron valoran el estrés percibido dentro de la labor docente como **POCO** y por ende **NO DA LUGAR A LA APARICIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT**. Sin embargo hay que analizar estos resultados desde una perspectiva más profunda y hay que considerar el hecho de que, como se dijo al principio de este capítulo, la mayoría de los participantes se han sentido estresados en algún momento de su profesión; habrá que diseñar para futuras investigaciones un instrumento que tome en cuenta diversas situaciones, momentos específicos y variables que influyen en el proceso de valoración del estrés.

Por otro lado en nuestra labor de intervención sobre el estrés está la de buscar recursos y poner acciones para afrontarlo adecuadamente e intentar controlarlo;

podemos hacerlo directamente poniendo en acción nuestros recursos disponibles o indirectamente a través de programas de prevención. Para luchar contra el estrés laboral lo primero que debemos hacer es conocer bien cuáles son las principales estrategias de afrontamiento; entendemos por estrategias de afrontamiento como un conjunto de competencias cognitivas y conductuales que el sujeto debe poseer para hacer frente a las demandas específicas externas y/o internas y que son evaluadas como amenazantes, agobiantes y perturbadoras para la salud y el bienestar psicológico se trata de estilos o formas dinámicas, intercambiantes según los casos y situaciones (Gil-Monte, 2005). Son el conjunto de recursos de todo tipo que poseemos para hacer frente a los agentes que nos provocan el estrés laboral, son todas las formas de reaccionar y comportarse, de planificar nuestra vida, pero también nuestros recursos de conocimiento, de experiencia, económicos y de apoyo social que nos permiten encarar las situaciones agobiantes de nuestra vida (Martínez Selva, 2004).

El éxito o fracaso de la respuesta al estrés y las consecuencias que puede traernos va a depender en gran medida de la elección diferencial de las estrategias más adecuadas en cada momento y situación concreta especificando por tanto, la más adecuada. Pero no es suficiente con esto se requiere aprender las habilidades para manejar diferencialmente esas estrategias, como sucede cuando se están estudiando diferentes materias académicas. Tal vez no sea suficiente el entrenamiento en esas estrategias de afrontamiento específico; sino que además habrá que entrenarles en habilidades sociales en contextos de organización y dirección: dar instrucciones, supervisar, evaluación de rendimientos, de las motivaciones, etc, y en estrategias de afrontamiento social: trabajar en equipo, consultar las decisiones con los colaboradores y buscar los apoyos sociales y emocionales (Buendía, 1998).

Existen Diferentes formas de aliviar el estrés en el trabajo y sus consecuencias, las personas difieren en su capacidad para abstraerse de los problemas. Cuando uno tiene un día malo o está agobiado de forma que no puede concentrarse en la tarea principal, lo mejor es enfocarse a las tareas secundarias, fáciles o rutinarias hasta que pueda concentrarse en la tarea principal (Martínez Selva, 2004).

Además como el estrés va acompañado de síntomas físicos, éstos se pueden aliviar con una serie de técnicas como:

- Práctica de la relajación
- Recibir masajes
- Ejercicios de respiración
- Realizar ejercicio físico

Enfrentar el estrés supone a veces dejar de hacer cosas que llevamos haciendo muchos años, cambiar de hábitos es difícil y costoso. Muchas de las cosas que hay que cambiar nos llevan a mejoras en la salud y a disminuir los factores de riesgo de algunas enfermedades. Es difícil motivarse o animarse a emprender nuevas actividades o a abandonar hábitos y en general los cambios suelen ser poco consistentes, una de las razones es abrigar incertidumbres en cuanto a su eficacia. Otros factores son la información que se tenga, la amenaza percibida contra la salud y el coste o los obstáculos para el cambio por tanto es importante proponerse objetivos fáciles de cumplir (Martínez Selva, 2004).

Dos investigadores, Herrera y Amigo (2001, citados por Martínez Selva, 2004) proponen los siguientes hábitos saludables que sirven para disminuir los niveles de ansiedad y los efectos perniciosos del estrés:

- Suspensión del tabaco
- Control del peso
- Disminución del consumo de sal
- Reducción o suspensión del consumo de alcohol
- Moderar el consumo de cafeína
- Ejercicio físico regular
- Reducir el consumo de grasas saturadas
- Aumentar el consumo de frutas, verduras y legumbres
- Consumo adecuado de minerales: calcio, potasio y magnesio
- Aprender y practicar técnicas de relajación

El cambio de algunos hábitos no está al alcance del esfuerzo personal aislado, sino que exige asesoramiento especializado e incluso terapias intensivas como por ejemplo cuando hablamos de adicciones.

El apoyo social es la ayuda que las redes de contactos y allegados proporcionan a una persona. Se basa en la creación, mantenimiento y utilización de todo tipo de redes sociales, constituidas por los familiares, amigos, colegas, vecinos; éstas redes son fuente de información, consejo y ayuda que en un momento determinado puede ser determinante para salir de un problema o para atenuarlo. El apoyo social aumenta la sensación de control de una situación o sobre el medio en general que posee una persona disminuyendo algunos de los aspectos negativos del estrés. El apoyo más fuerte se percibe de las personas que están más cerca de la persona: cónyuge, hijos, familia cercana, amigos, demás parientes, compañeros de trabajo o de ocio o deporte. Estas redes cumplen muchas funciones: información apoyo emocional, ayuda y asistencia, tanto material como inmaterial y es uno de los recursos más importantes del repertorio de afrontamiento para combatir todo tipo de estrés y muchas veces no sólo es la mejor protección contra el estrés sino la única que existe (Martínez selva, 2004).

Tan importante es tener fuentes de apoyo social como utilizarlas, disponer de un buen apoyo social nos permite contar nuestras cosas a personas de confianza y recíprocamente podemos escuchar a los demás e intentar ayudarlos. Descubrimos que nuestros problemas son diferentes y parecen menores después de escuchar los de los otros. Por otro lado, el apoyo social se relaciona directamente con los mejores momentos de la vida de una persona: celebraciones, fiestas, vacaciones, deporte, espectáculos, salidas a cenar, comidas de amigos, actividades festivas de asociaciones; pero también se le encuentra en los malos ratos: problemas y agobios, intervenciones quirúrgicas, pérdidas y fallecimientos. También en el estrés laboral pero el efecto final es positivo ya que nos proporciona consuelo y alivio, los contactos en general son una buena medicina contra el estrés, una fuente de satisfacción y un importante factor de calidad de vida (Tonón, 2003).

Martínez Selva (2004) nos comenta que no siempre los efectos de las redes sociales son favorables y ellas mismas pueden pasar a ser fuentes de estrés. De cuando en cuando los amigos y familiares nos dan disgustos, algunas pueden perjudicar la relación pero otros pueden proceder a dar consejos o recomendaciones que no nos gustan pero que nos vienen bien o por el contrario puede haber consejos inadecuados o contraproducentes. Por último el mismo autor nos señala que hay que distinguir entre el apoyo social informal que abarca el que tiene su origen en familiares, colegas y

allegados del apoyo social informal, éste último está constituido por psicólogos, psiquiatras, médicos, abogados o asesores. Existen también los apoyos sociales institucionales que brindan los servicios médicos o los servicios sociales o sindicales por ejemplo.

Los expertos reconocen el decálogo de comportamientos siguientes como la base para desarrollar una buena carrera profesional cuando se trabaja en una organización (Kyriacou, 2003):

- 1) Fijar un objetivo profesional: en qué ámbito concreto que nos guste podemos ser útiles a la sociedad o aportar valor a la empresa.
- 2) Hacer saber a nuestro superior o nuestros superiores nuestra disposición para participar en proyectos o en puestos donde se puede ser útil y donde se pueden desarrollar nuestras habilidades.
- 3) Ser leal e identificarse con los valores de la compañía y cumplir los compromisos.
- 4) Estar despierto y alerta a nuevas oportunidades dentro y fuera de la empresa. Conocer el campo en el que trabajamos y cuáles son los últimos desarrollos o las últimas tendencias. No descuidar áreas relacionadas, especialmente si son punteras o están sujetas a importantes avances; vigilar a la competencia.
- 5) Insistir en la formación que será versátil y variada, aprovechar todas las oportunidades de adquirir información y experiencia, dentro y fuera de la empresa, completar carencias y lagunas. La formación es el eje central de una carrera profesional y es tan importante que vale la pena invertir los propios recursos de uno mismo en ella. No deben descuidarse la formación en habilidades directivas: comunicación, liderazgo, negociación, solución de conflictos, trabajo en equipo, entre otras. Aunque se tenga una especialidad, conviene tener información generalista sobre todo si se aspira a puestos de dirección y se completa todo ello con buenas habilidades para buscar empleo.
- 6) Dejarse aconsejar por los que saben, aprovechar las ocasiones en se puede disponer de asesoramiento profesional.

- 7) Tener una mente flexible e independiente, abierta al cambio y a la innovación; el cambio es un aliado que no falta nunca.
- 8) Fomentar las redes y contactos personales. Incluir en ellas a responsables de empresas de gestión de recursos humanos. Cuando se contrata a alguien hay una tendencia a quedarse con la persona de la que se tiene referencias en detrimento de personas desconocidas que tal vez poseían más talento, capacidades o experiencia.
- 9) Tener siempre presente los logros profesionales que hemos conseguido y qué podemos ofrecer a otra empresa, qué aportaríamos a un proyecto interesante.
- 10) Practicar el marketing personal, darse a conocer con prudencia, que los demás se enteren de lo buenos que somos y de lo bien que hacemos las cosas, pero no por nosotros sino por los otros. El empleado se considera a sí mismo como un empresario que vende sus habilidades y capacidades a la organización que lo contrata.

Las empresas que aplican las técnicas modernas de evaluación por el desempeño incluyen en el proceso un plan de carrera profesional que a menudo se discute con el propio empleado.

Una de las decisiones difíciles que debe tomar la persona estresada es la de recibir o no apoyo o tratamiento psicológico y el criterio para decidir no es mucho menos fijo u objetivo, pero se recomienda hacerlo cuando la persona afectada no puede salir por sí misma de la situación o cuando los síntomas que presenta le impiden llevar a cabo sus actividades cotidianas. Una dificultad añadida, que para algunas personas es una barrera cada vez menos frecuente, es el rechazo a pedir ayuda profesional por la estigmatización de la social que puede recibir el paciente que va al psicólogo o al psiquiatra. Piensa erróneamente que las personas le considerarían o le tratarían como un enfermo mental, no hay que dejarse llevar por esa idea varias veces en nuestra vida las personas atravesamos por situaciones críticas, estados depresivos intensos por ejemplo en las que la ayuda del psicólogo o del psiquiatra puede ser fundamental. Afortunadamente los prejuicios contra las enfermedades mentales se van diluyendo poco a poco y muchas personas no tienen reparo en admitir que

han acudido al psicólogo o al psiquiatra y que la ayuda recibida ha sido importante y valiosa (Martínez Selva, 2004).

En principio y en la mayor parte de los casos la persona que sufre estrés laboral necesita de información y asesoramiento que puede proceder de un psicólogo, del médico de la empresa o de los servicios o prevención o de un psiquiatra (Gil-Monte, 2005).

Por su parte Buendía (1998) nos comenta que la formación que posee la persona afectada de estrés también es importante, tanto es de carácter general por sus estudios, preparación o experiencia como si es específica, es decir si sabe ya algo del estrés laboral y sus consecuencias. Todo ello permitirá primero, conocer cuál es su situación, el origen más probable, o segura de su estrés y cuáles son las pautas iniciales de su actuación.

Sin embargo, nos dice Martínez Selva (2004), puede llegar el momento en el que la persona no puede controlar sus sentimientos, pensamientos o sus reacciones y necesita ayuda. Puede que los síntomas sean muy intensos y le impidan trabajar y llevar una vida normal o que hayan aparecido cambios en su comportamiento que son incompatibles con su trabajo; conflictos violentos en casa o en el trabajo, reacciones intensas de miedo, de agresión o una profunda fobia social, por ejemplo, que le impidan salir de casa (agorafobia), hablar con desconocidos o contestar el teléfono. Algunos trastornos psicológicos pueden aparecer en toda su crudeza como una depresión o crisis de angustia o pánico.

Es el momento de valorar de qué ayuda se dispone y de utilizar los recursos de afrontamiento disponibles, consultar con allegados que saben más del tema, con los servicios de salud de la empresa o con el médico de cabecera. Cuanto antes se acerque con un profesional con experiencia, mejor.

Cuando se inicia un tratamiento terapéutico debe hacerse a sabiendas de que es un proceso lento y de cambio, que exige esfuerzo y perseverancia. Dadas las condiciones en las que acude el paciente, el impulso inicial, su malestar y las ganas de salir de la situación, éstas son aprovechadas por el terapeuta para poner

en marcha el proceso de cambio. El paciente debe saber desde el principio que tiene que cambiar y que esto le exige un esfuerzo que va a llevar cierto tiempo.

El estrés es un trastorno complejo en sus fuentes, en la reacción o respuesta del individuo y en los síntomas o trastornos dominantes. El tratamiento es consecuentemente variado y flexible dependiendo de la situación, acontecimientos desencadenantes y de las características del paciente. El psicólogo estudia la conducta del paciente, sus antecedentes, los factores y sus circunstancias que han provocado el estrés y que le han llevado a la situación actual y sobretodo cuál ha sido su reacción ante estos acontecimiento, qué ha hecho para sobreponerse y enfrentar esta situación, en qué ha cambiado su comportamiento, cuáles son sus principales molestias y cómo han reaccionado sus allegados, es decir qué apoyo social ha recibido y de qué tipo. El psicólogo decidirá sobre qué factores de aquellos que provocan el estrés actuará, en la medida en que se puedan modificar: organización de tiempo o carga de trabajo, por ejemplo. Algunas veces esto no es posible y la actuación del terapeuta se dirige a la forma en que la persona estresada reacciona o a proporcionarle más recursos de afrontamiento. Como en el centro del estrés está el miedo, podrá actuarse sobre sus componentes cognitivos o subjetivos para lo que son útiles las terapias cognitivas, o sobre las reacciones fisiológicas, a través de la relajación o del biofeedback, o sobre las respuestas de evitación a las situaciones que provocan el estrés, a través de la modificación de conducta que le permitan poco a poco aumentar sus actividades o enfrentarse a determinadas situaciones (Martínez Selva, 2004).

Finalmente se espera que estas sugerencias sirvan al lector para tener una herramienta más para ayudar a mejorar su calidad de vida, tanto en lo profesional como en lo individual; y a tener una perspectiva más amplia de lo que representa el estrés y sus consecuencias a largo plazo. Y se espera que este estudio en general y las sugerencias que del mismo se desprendieron sirva para la elaboración de investigaciones posteriores más profundas y con un mayor alcance.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aragonés, J.I. (1998). *Psicología Ambiental*. Madrid: Pirámide.
- Arroba, T. (1990). *Cómo manejar la presión en el trabajo*. México, D.F: Mc Graw Hill.
- Barraza Macías, Carrasco Soto, Arreola Coral. (2005) *Síndrome de Burnout: un estudio comparativo entre profesores y médicos de la ciudad de Durango*. Revista de postgrado de la escuela de enfermería de la Universidad de Ciudad Juárez. Vol. 125
- Buceta, J. (2001). *Intervención psicológica y salud: control del estrés y conductas de riesgo*. Madrid: Dykinson.
- Buendía, J. (1993). *Estrés y psicopatología*. Madrid: Pirámide
- Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca nueva, S.L.
- Buendía, J y Ramos, F. (2001) *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Covarrubias, C. (1995). “*Propuesta de un programa de capacitación para la reducción de estrés en el trabajo en un cuerpo de seguridad*”. Tesis de licenciatura. FES Iztacala.
- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características*. (En red). Disponible en:  
<http://www.psicologíacientífica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/htm>.
- Escala, S.E. (2004). *Cómo enfrentarse al estrés laboral*. (En red). Disponible en:  
<http://www.ondasalud.com/edicion/noticia/html>.
- Fernández, M. (2001). *El estrés humano, un problema individual con solución*. Salamanca: Universidad Pontificada

- Fontana, D. (1995). *Control del estrés*. México: el Manual Moderno.
- Gairing, M. (1991). *Cómo superar el estrés*. México: Everest.
- Gil-Monte P. (1997). *El estrés laboral y sus consecuencias*. Madrid: Pirámide
- Gil-Monte, P. (2005). *Síndrome de Burnout: un enfoque laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirâmide.
- Guerrero, E. (2001). *Síndrome de Burnout o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el Profesorado*. Madrid: Universidad de Extremadura.
- Heimstra, N.W. (1979). *Psicología Ambiental*. México: El manual moderno.
- Holahan, C. (1996). *Introducción a la psicología ambiental*. Madrid: Pirámide
- Iñiguez, L. (1998). *Ambientes laborales* En: Aragonés, J.L. (1998). *Psicología ambiental*. Madrid: Pirámide.
- Jiménez Burillo, F.I. y Aragonés, J.I. (1986). *Introducción a la Psicología Ambiental*. Madrid. Alianza Universidad.
- Kyriacou, C. (2003). *Antiestrés para profesores*. Barcelona: Ediciones Octaedro.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca
- Labrador, F. y Crespo, M (1993). *Estrés: trastornos psicofisiológicos*. Madrid: Eudema.
- Levy, C. (1985) *Psicología y medio ambiente*. Barcelona: Morata, S.A.
- Martínez Selva, J.M. (2004) *Estrés laboral. Guía para empleados y empresarios*. Madrid: Prentice may.

- Manassero, M. (2003). *Estrés y Burnout en la enseñanza*. Ediciones VIB. Universitat des Illes Balears
  
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Thompson Editores.
  
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema
  
- Pose, G.(2005). *Estrés en la evaluación institucional*. (En red). Disponible en:  
<http://www.evaluacioninstitucional.com/index.php>.
  
- Proshansky, H. M. (1978) *Psicología ambiental. El hombre y su entorno físico*. México: Trillas
  
- Ramos, F. (1999): *El Síndrome de Burnout*. Madrid: Klinik, S.L.
  
- Rivera, A.M. (1997). “*Presencia del síndrome de burnout en médicos del hospital Clínica Hermanos Amejeiras*”. Tesis de maestría Facultad de psicología.
  
- Rodríguez, F. (1986). *Percepción ambiental*. En Jiménez Burillo, F.I. y Aragonés, J.I. Introducción a la psicología ambiental. Madrid: Alianza Universidad.
  
- Roque Doval, y Moleiro, O. (2003). *Estrés laboral, consideraciones sobre sus característica*. Revista internacional de psicología. Vol. 33
  
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: Investigación práctica*. México: Moderna.
  
- Sundstrom, E. (1996). *Environmental Psychology*. Anna Rev. Psychology, vol. 47. pag. 513-539.
  
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada al síndrome de burnout*. Buenos Aires: Espacio.
  
- Turcotte, P. (1986). *Calidad de vida en el trabajo*. México: Trillas.

- Valadez, A. (1995). *“Evaluación del estrés ambiental: Una categorización de estresores físicos, efectos y recursos de afrontamiento”*. Tesis de maestría Facultad de Psicología.
- Villavicencio, A. (2002). *“Estrés, estructura y ponderación de valores en el trabajo en la jerarquía organizacional de empresas del sector público e iniciativa privada”*. Tesis de maestría. Facultad de psicología.
- Weiss, (1992). *Cómo controlar su estrés*. México: Aguilar
- Williams, S. (2004) *Manejo del estrés en el trabajo*. Madrid: Pirámide.

**ANEXOS**

El presente inventario está compuesto de una serie de afirmaciones respecto a la **percepción que usted tiene sobre sus actividades como docente y las condiciones de trabajo**. En cada afirmación anteponga **ME ESTRESA(N)** y coloque una cruz (X) en la opción que mejor describa su situación.

<b>M E       E S T R E S A ( N )</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Bastante</b>	<b>En exceso</b>
1. La posibilidad de tener problemas con l@s alumn@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Los temas de conversación de mis compañer@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. El compartir mis opiniones con l@s compañer@s profesores(as)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La posibilidad de cambio curricular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. El número de grupos asignados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Las actividades de mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. La inadecuada iluminación del área de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. El resolver mis problemas independientemente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. El sentirme responsable de resolver los problemas de los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. El atender las necesidades individuales de l@s alumn@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Las condiciones de los aparatos e instrumentos necesarios para mi actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Los cambios en los puestos directivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. El comportamiento de l@s alumn@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. El expresar a otras personas mis estados de ánimo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. El salario en relación con mi actividad docente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. El inicio de semestre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. La posibilidad de ser agredid@ verbalmente por l@s alumn@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. El mobiliario inadecuado de las áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. La influencia de mis problemas en mi actividad laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. La cantidad de temas o contenidos en los cursos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Las diferencias y/o conflictos con mis compañer@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. La cooperación con l@s alumn@s durante el curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. La inadecuada limpieza de las áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. El poco apoyo entre los profesores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Las celebraciones con mis compañer@s de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>M E       E S T R E S A ( N )</b>	<b>Nada</b>	<b>Poco</b>	<b>Bastante</b>	<b>En exceso</b>
26. La inadecuada información sobre las actividades que tengo que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. El intercambio entre docentes sobre experiencias con alumn@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. La amistad con l@s alumn@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. La información de reuniones y acuerdos de área o asignatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. El número de alumn@s en clase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. El alcanzar mis propósitos académicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. La administración del tiempo para cumplir con las actividades en las que me comprometo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. La competencia entre l@s profesores(as)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. El calificar trabajos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. El influir en el comportamiento de l@s alumn@s s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Las demandas de mis jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. El que l@s alumn@s me platican sus problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. El final de semestre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. La inadecuada definición de mis responsabilidades laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Las críticas de mis compañer@s hacia mi persona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. El apoyo institucional a mis decisiones laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. La disponibilidad de espacios para el desarrollo de mi actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. La asistencia a las reuniones sociales de l@s alumn@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. La inadecuada ventilación en las áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. El reconocimiento de la institución a mi actividad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. El inadecuado mantenimiento de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. El tipo de supervisión de mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. El involucrarme en actividades extracurriculares que me desagradan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. La posibilidad de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Los resultados de mi informe de actividades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. La posibilidad de impartir clases que no son mi especialidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Los trámites administrativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. La posibilidad de quedarme sin trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. La importancia o el Interés que doy a mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## M E       E S T R E S A ( N )

	Nada	Poco	Bastante	En exceso
55. La opinión que las personas tienen de mi profesión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. La poca influencia de los profesores en las decisiones de la jefatura de carrera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. Las decisiones laborales de mi jefe inmediato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. Las relaciones con mi jefe inmediato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. La estructura directiva de la institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. La cooperación entre l@s docentes en las decisiones laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. La organización del horario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. El tener amigos dentro de la institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63. Las actitudes de l@s alumn@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64. Las críticas de mis compañeros hacia otr@s docentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. El simpatizar con l@s alumn@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66. Las actitudes de mis compañer@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67. Las actividades extraescolares fuera del horario de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68. El relacionarme con mis compañer@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Por favor, si existe cualquier otra situación relacionada con la actividad docente que le genere estrés, anótela y puntúela de acuerdo con las opciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fin de la Primera parte**

Nunca (N)	Ocasionalmente (O)	Frecuentemente (F)	Muy Frecuentemente (MF)
<b>A F I R M A C I O N E S</b>			
1. Pienso que pocos alumn@s merecen el tiempo que les dedico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Me canso demasiado considerando el tipo de trabajo que realizo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Disfruto mi vida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Me siento al límite de mis posibilidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Pienso que es posible producir un cambio positivo en la vida de mis alumn@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Tengo la sensación de estar 'bloquead@' intelectualmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Apenas he comenzado mi trabajo y ya pienso en acabar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Pienso que elegí adecuadamente mi ocupación de profesor(a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Mi trabajo me parece muy interesante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Me encanta trabajar como docente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Me siento frustrad@ en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Puedo entender fácilmente a l@s alumn@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Mi trabajo está afectando mi salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Pienso que las personas me consideran y respetan por ser profesor(a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Considero que mi trabajo como docente cumple mis expectativas profesionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Me siento satisfech@ por los resultados de mi trabajo como docente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Pienso que mis alumn@s son 'el enemigo'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Me es muy difícil regresar al trabajo después de las vacaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Pienso que soy muy exigente con mis alumn@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Me siento útil en mi trabajo como docente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. No disfruto dar clases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Me siento tens@ al ir a trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Pensar en mi trabajo me deprime	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Mi trabajo afecta mis relaciones personales y/o familiares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. L@s alumn@s tienen exigencias excesivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Me cansa trabajar con alumn@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nunca (N)	Ocasionalmente (O)	Frecuentemente (F)	Muy Frecuentemente (MF)
-----------	--------------------	--------------------	-------------------------

## A F I R M A C I O N E S

	N	O	F	MF
27. Pienso que no les simpatizo a mis alumn@s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Tiendo a tratar a l@s estudiantes como objetos impersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Trabajar con estudiantes me realiza profesionalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Me siento fatigad@ sólo de pensar en ir a trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Paso demasiado tiempo en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Siento una presión constante por parte de otros para que mejore mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Estoy hart@ de mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Me pone de mal humor atender a l@s alumn@s fuera de clases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Me siento físicamente agotad@ después de un día de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. L@s alumn@s me culpan de sus problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Me siento satisfech@ intelectualmente en mi trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Tengo que esforzarme para no perder la paciencia con l@s alumn@s, lo cual resulta difícil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Los problemas de mis alumn@s interfieren en mi vida personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Me siento content@ con las actividades docentes que realizo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Las dificultades que tienen mis alumn@s me resultan poco importantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. L@s alumn@s me irritan cuando no se esfuerzan por alcanzar un objetivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. L@s alumn@s me aburren aunque no quiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Por favor, si existe cualquier otra situación relacionada con la actividad docente, anótela y puntúela de acuerdo con las opciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fin de la Segunda parte**

Por favor, complete los datos que se le solicitan. En las preguntas donde aparecen varias opciones marque con una X la respuesta que mejor lo describa

<b>Edad</b>	<b>Género</b> M    F	<b>Estado Civil</b> Soltero   Casado   U.libre   Divorciado/Separado   Viudo				<b>Número de hijos</b>
<b>Nivel máximo de estudios</b> Licenciatura   Maestría   Especialidad   Doctorado					<b>¿Trabaja en otra institución?</b> No                      Si	
<b>Profesión</b>	<b>Años de experiencia</b>	<b>Categoría como docente</b>			<b>Horas contratadas</b>	
<b>Institución en la que trabaja como docente</b>		<b>Antigüedad como docente (en años)</b>			<b>Tiempo que lleva en la institución</b>	
<b>Actualmente, ¿tiene un cargo administrativo?</b> NO    SI ¿CUÁL?		<b>Carrera en la que imparte clases</b>	<b>Nivel en el que imparte clases</b> Licenciatura   Maestría   Diplomado   Doctorado			
<b>Turno</b> Matutino   Vespertino   Mixto			<b>Generalmente, ¿en qué semestres imparte clases?</b>		<b>Tipo de materias que imparte</b> Teóricas   Prácticas   Ambas	
<b>Horas frente a grupo a la semana</b>		<b>¿Imparte asignaturas de otra área?</b> Muy frecuentemente   Frecuentemente   Ocasionalmente   Nunca				
<b>¿Se lleva parte del trabajo a casa?</b> Muy frecuentemente   Frecuentemente   Ocasionalmente   Nunca						
<b>¿Qué tipo de trabajo se lleva a casa?</b>						
<b>Otras actividades académicas que realiza -puede señalar varias opciones-</b> Tutorías a alumnos de programas especiales   Asesoría de tesis   Actividades de investigación   Colabora en programas institucionales   Editor/revisar de revistas especializadas en su campo						
<b>¿Padece alguna enfermedad crónica?-</b> Ninguna   Diabetes   Enfermedades cardiovasculares, incluye hipertensión arterial   Cáncer   Otra						
<b>¿Realiza otra actividad laboral relacionada con su profesión además de la docencia?</b> No                      Si, ¿cuál?						

De manera general, la actividad docente ¿le resulta estresante?

Nada Poco Bastante En  
☐ ☐ ☐ exceso ☐

**¿Realiza actividades de investigación?**

No \_\_\_\_\_

Si \_\_\_\_\_

¿Le resultan estresantes?

Nada Poco Bastante En  
☐ ☐ ☐ exceso ☐

**¿Participa en algún programa de estímulos a la productividad?**

No \_\_\_\_\_

Si \_\_\_\_\_

¿Cuál? \_\_\_\_\_ Nivel \_\_\_\_\_

¿Le resulta estresante?

Nada Poco Bastante En  
☐ ☐ ☐ exceso ☐

**¿Pertenece al SNI?**

No \_\_\_\_\_

Si \_\_\_\_\_

Nivel \_\_\_\_\_

¿Le resulta estresante?

Nada Poco Bastante En  
☐ ☐ ☐ exceso ☐

Algún otro comentario u observación que desee hacer:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Gracias por su colaboración**