



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
IBEROAMERICANA S. C.



INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

CLAVE 8901-25

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

“ESTUDIO DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES QUE AFECTAN EL  
DESEMPEÑO PROFESIONAL DOCENTE DE LA ESCUELA PRIMARIA  
LEONA VICARIO TURNO MATUTINO”.

**TESIS**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

VALERIA HERNÁNDEZ SÁNCHEZ

ASESOR DE TESIS:

MTRA. ILDA ROBLES GONZALEZ

XALATLACO, ESTADO DE MÉXICO DE 2018.



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.

## DEDICATORIAS

- Ψ A mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional, y con sus consejos que gracias a ellos hoy soy una mejor persona pero sobre todo agradezco porque me enseñaron a superarme.
  
- Ψ A mi hermano por siempre estar pendiente de este gran proyecto tan importante para mí.
  
- Ψ Y por su puesto a mi esposo por sus palabras, por la confianza que ha depositado en mí, por su amor, por creer en mí en su totalidad y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.
  
- Ψ De forma sincera también quiero agradecer a mi directora técnica Lic. María de Los Ángeles Vidal Rivera por todo el apoyo que obtuve durante este proyecto, también agradezco a mi asesora de tesis la Maestra Ilda Robles González por su paciencia ante mi inconsistencia gracias, por guiarme en todos los sentidos y sobre todo por creer en mi.

## PRÓLOGO

El trabajo es la distinción entre el ser humano y el animal, todos, hombres y mujeres tenemos derecho al trabajo y a tener una remuneración por él, tener un trabajo estable brinda seguridad, confianza y eleva la autoestima del trabajador, caso contrario, si no se tiene estabilidad laboral se cae en enfermedades psicosociales obstaculizando el desarrollo material, social y emocional del sujeto, así lo demuestra el capítulo I de la presente investigación.

Los riesgos psicosociales en el trabajo, así como su relación con la salud laboral y la seguridad, demandan una evaluación y control, para ello, se menciona en el capítulo II varios modelos que permiten tener mayor controlabilidad prediciendo riesgos laborales, asimismo, prevenirlos.

Uno de los riesgos para la salud tanto física como psicológica que se tiene en el trabajo o en cualquier ámbito laboral, ya sea en la escuela, la oficina, en el campo, sin duda es el estrés, como malestar crónico de nuestros tiempos y puede definirse como una condición meramente muscular, presenta rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo, hay nerviosismo en un estado de excitación, el sistema nervioso responde de forma exagerada o desproporcionada a estímulos normales, cuidado con el estrés en la vida laboral del sujeto, como se plantea en el capítulo III.

La Psicología educativa como fundamento de esta Tesis, describe en el capítulo IV, como los factores psicosociales afectan al desempeño del docente, puesto que el estado emocional provoca condicionantes favorables o desfavorables en el ambiente de trabajo escolar.

El último capítulo al aplicar las encuestas a maestros se destaca la inconformidad al desempeñar su labor, debido a los factores organizacionales a los que se enfrentan día a día, sin embargo, anteponen las prioridades particulares por las profesionales, es decir, abandonan el hogar y a sus propios hijos por cumplir en su trabajo.

El trabajo es una bendición, pero, en tiempos actuales, también debe reconocerse que hay factores externos que afectan física o socialmente a los trabajadores, debido a los constantes cambios de la época global.

## INTRODUCCIÓN

Con el presente estudio acerca de los factores psicosociales que afectan el desempeño profesional docente se busca identificar y describir aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionada con la organización el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud física, psíquica o social del trabajador docente y el desarrollo del trabajo.

Un factor como su nombre lo dice es el que hace una actividad mental y social nos dice que es perteneciente a la sociedad es por ellos que los factores psicosociales son susceptibles a provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y por lo tanto en el rendimiento.

Las interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud por lo cual es importante identificar cual es el factor social que influye en el trabajador para saber cuál es su rendimiento en el desempeño laboral y por otro lado se puede identificar si existe estrés laboral.

Dentro de los factores psicosociales se encuentran diferentes modelos en este caso se toma en cuenta el modelo de ajuste persona-entorno ya que menciona que el estrés no está causado ni por la persona ni por el entorno sino que aparece cuando no hay ajuste entre ambos y este desajuste puede ser entre las necesidades de la persona y los recursos del entorno y entre las aptitudes y habilidades de la persona y las demandas del entorno es decir si no se mantiene un ajuste entre estos dos puntos se pueden derivar problemas físicos y psicológicos y que estos a su vez pueden ser positivos o negativos.

En consecuencia este estudio, presenta una especial atención en los factores psicosociales, su relación con el estrés y el modelo persona-entorno y los efectos

positivos o negativos en la salud física, mental, y en el contexto tanto personal como familiar del trabajador docente.

INDICE	PAG
Capítulo 1 Factores psicosociales y desarrollo	9
1.1 antecedentes del tema de investigación	10
1.2 ¿Qué es un factor psicosocial?	13
1.3 ¿Qué es un riesgo social en el trabajo?	15
1.4 Riesgo psicosocial en la institución	18
1.5 Clasificación de los factores psicosociales y características	20
1.5.1 Características de los indicadores	25
1.6 El sentido psicosocial de las instituciones	26
Capítulo 2 Modelos psicosociales	30
2.1 Modelo demanda control (dc)	32
2.2 Modelo desbalance esfuerzo/recompensa (der)	37
2.3 Modelo de ajuste persona entorno (p-e)	38
2.4 Modelo de estrés de trabajo (niosh)	39
Capítulo 3 Estrés laboral	42
3.1 ¿Qué es el estrés?	43
3.2 Síntomas del estrés	44
3.3 Estrés laboral	47
3.4 Fases del estrés laboral	49
3.5 Tipos de estrés laboral	50
3.6 Causas y factores desencadenantes	51
3.7 síndrome de Burnout	56
Capítulo 4 Diseño de investigación	60
4.1 Introducción	61
4.2 Planteamiento	62
4.3 Justificación del problema	63
4.4 Delimitación del problema	64
4.5 Objetivo general	65
4.5.1 Objetivos específicos	65
4.5.2 Variables	65

4.6 Hipótesis de investigación	60
4.7 Tipo de muestra	68
Capítulo 5 Resultados y conclusiones	70
5.1 Graficas correspondientes a la dimensión de Exigencia Psicológicas	71
5.2 Graficas correspondientes a la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo	76
5.3 Graficas correspondientes a la dimensión Apoyo Social y Liderazgo	81
5.4 Graficas correspondientes a la dimensión Compensaciones	86
5.5 Graficas correspondientes a la dimensión	89
5.6 Conclusiones y sugerencias	91
Anexos	92
Glosario	97
Bibliografía	101

# **CAPÍTULO I**

## **FACTORES PSICOSOCIALES Y DESARROLLO**

**“Es precisamente la posibilidad de realizar un sueño lo que hace la vida  
interesante”**

**Paulo Coelho**

## 1.1 Antecedentes del tema de investigación

En América Latina se han venido realizando estudios sobre condiciones de trabajo y salud de los docentes aproximadamente desde la década de 1970.

Han permitido la constitución de líneas y equipos de trabajo que han desarrollado metodologías cualitativas y cuantitativas de estudio de la realidad laboral de la docencia.

Considerando la experiencia acumulada y la necesidad de actualizar la información disponible, se realizó el estudio citado, el cual fue convocado por la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO), que reunió a grupos investigadores provenientes desde los campos de la salud laboral y de la investigación pedagógica. La constitución de un marco teórico común y el desarrollo de métodos e instrumentos que se aplicaron simultáneamente en los países participantes, y así obtener una información homogénea que deberá servir para revelar la realidad y mostrar líneas futuras de intervención e investigación.

Los equipos y países participantes fueron los siguientes:

- Argentina: Área Salud y Trabajo, de la Facultad de Ciencias Médicas Universidad Nacional de Rosario; coordinador del estudio: Jorge Kohen.
- Chile: equipo independiente, coordinador del estudio: Manuel Parra.
- Ecuador: CENAISE, Centro Nacional de Investigaciones Sociales y Educativas; coordinador del estudio: Eduardo Fabara Garzón.
- México: Universidad de Guanajuato, coordinadora del estudio: Lucía Rodríguez. -
- Perú: PROEDUCA
- GTZ, coordinador del estudio: Ricardo Cuenca.
- Uruguay: Universidad de la República, Facultad de Medicina, Departamento de Salud Ocupacional; coordinador del estudio: Fernando Tomasina

Los datos se recogieron mediante una encuesta auto aplicada de preguntas con alternativas cerradas, una entrevista semi estructurada aplicada a directivos de los establecimientos y una visita de observación aplicando una lista de chequeo confeccionada especialmente para este estudio. La encuesta auto aplicada a los docentes consta de 161 variables, que incluyen datos generales de filiación demográfica, preguntas sobre tiempos de trabajo y descansos, factores de exigencia ergonómica, percepción de la carga de trabajo con estudiantes, factores de satisfacción laboral (relaciones sociales de trabajo, autonomía, creatividad, valoración del trabajo), exposición a violencia en la escuela, uso del tiempo libre, problemas de salud diagnosticados y percibidos, Escala de Burnout, impacto de problemas de salud sobre el desempeño docente. La entrevista a directivos indaga acerca de los problemas de salud que los directivos perciben, las estrategias para hacerse cargo de ellos, las formas de participación y manejo de los conflictos en la escuela. La visita de observación permite obtener información calificada acerca del estado y la adecuación de la infraestructura a las necesidades de los docentes como colectivos laborales, al mismo tiempo que una visión sobre los recursos disponibles para la docencia.

El proceso de convocatoria a participar en el estudio se realizó en todos los casos en conjunto con las organizaciones gremiales. Se seleccionaron escuelas de educación pública, con más de 500 alumnos, principalmente de nivel básico de escolaridad y ubicadas en localidades urbanas de niveles socioeconómicos diferentes dentro de cada ciudad; las ciudades donde se realizaron los estudios fueron Rosario (Argentina), Santiago (Chile), Quito (Ecuador), Guanajuato (México), Lima (Perú), Montevideo (Uruguay). En cada ciudad se seleccionó un mínimo de 6 escuelas. La información obtenida en las encuestas fue vaciada en una base de datos diseñada en el equipo coordinador central y procesada en los programas Excel, EpiInfo 2000 y SPSS. La construcción de tablas e indicadores fue monitoreada desde la coordinación central, para asegurar la comparabilidad de los datos.

El informe presenta un resumen de los principales hallazgos, mostrando similitudes y diferencias. Las bases de datos construidas en los 6 estudios se han vaciado en una base común, la que ha servido para incorporar algunos procesamientos adicionales al original presentado en los informes nacionales. De este modo, en este informe comparativo se agregan datos relativos a las escalas de satisfacción laboral y de Burn out, que no se incluyeron en los casos nacionales. Los datos demográficos, incluidos en los informes nacionales, indican que la composición de los grupos de estudio por cada país es bastante similar, y por ello se excluyen de este informe comparativo.

Por otro lado los estudios sobre salud docente, salud mental y bienestar emocional de profesores, si bien son bastante recientes en América Latina, tienen una historia de más de treinta años en otras partes del mundo; esto se presenta como un campo de estudio en pleno desarrollo, con controversias metodológicas y teóricas aun no resueltas, pero que ya nos muestra algunas tendencias claras. Los docentes, señalan estos estudios y lo reafirma la experiencia cotidiana en las escuelas, presentan elevados niveles de malestar y una alta prevalencia de trastornos de salud mental. Estos se pueden agrupar en tres grandes tipos de problemas, los cuales suelen estar relacionados, aunque no de manera lineal:

- a) Problemas de salud física: sobresalen aquí las altas tasas, en comparación con otras profesiones, de disfonías, enfermedades cardiovasculares y trastornos músculo esqueléticos (Parra, 2007; NIOSH, 1999).
- b) Problemas de salud mental: destacándose las altas tasas de trastornos depresivos y ansiosos.
- c) Malestar Psicológico: Destacan los estudios cuantitativos sobre “estrés” y “burnout” en docentes y la amplia gama de descripciones sobre “malestar docente” y sufrimiento psíquico en el profesorado. Los estudios cuantitativos sobre estrés y burnout en docentes suelen mostrar elevados niveles de agotamiento emocional en esta población. (Parra, 2007)

## 1.2 ¿Qué es un factor psicosocial?

El trabajo ha sido históricamente un riesgo para la salud. Las condiciones laborales han supuesto habitualmente una amenaza a la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionadas con la salud de todo tipo. La imagen popular asociada al trabajo ha sido claramente negativa. Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. La preocupación por los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales que exigen un mayor esfuerzo de definición en sus diferentes formas. En los tiempos actuales, debido a la expansión del mercado de servicios y a la globalización los riesgos psicosociales se han incrementado e intensificado. Los datos actuales muestran que sus efectos sobre la salud son amplios e importantes. Por ello, una atención integral a la salud laboral necesita cuidar de forma especial atención a los factores y riesgos psicosociales.

Antes de definir a los factores psicosociales se debe entender qué es un factor, para ello se hace referencia que proviene del latín *factor*, *-ōris* cuyo significado en español es “el que hace”; así mismo, es necesario mencionar al vocablo griego ψυχο- *psycho* que significa 'alma' o 'actividad mental' y por último el término: social que tiene su origen en el latín *sociālis* “perteneciente o relativo a la sociedad”. (Diccionario de la Real Academia Española, 2017)

Una vez hechas las consideraciones anteriores se tiene que el concepto factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento.

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido como: aquellas interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud ,1984)

Por lo tanto para que el sistema técnico de la empresa funcione correctamente, es determinante la acción humana. Aunque en una empresa se establezcan unas medidas técnicas adecuadas para prevenir los riesgos laborales, la acción (consciente o inconsciente) de una persona puede dar al traste con los resultados esperados.

De esta forma cuando en una organización se produce el equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del trabajador, por otro lado, producen reacciones de tipo diferente.

En consecuencia se puede decir entonces que Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo. Otros se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él.

Es importante considerar que en estudios de investigación y análisis del tema relativo a los factores psicosociales se ha tratado desde hace algunos años de caracterizar esos diferentes componentes en términos más explícitos, así como de explicar la naturaleza de sus interacciones y efectos, dando especial importancia a la salud.

Respecto a los factores individuales o personales del trabajador, las capacidades y limitaciones de éste en relación con las exigencias de su trabajo parecen ser primordiales, así como la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Las condiciones y el medio ambiente de trabajo incluyen la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus supervisores y las prácticas de la administración. Los factores externos al lugar de trabajo, pero que guardan relación con las preocupaciones psicosociales en el trabajo, se derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada, de los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda.

### **1.3 ¿Qué es un riesgo psicosocial en el trabajo?**

Los riesgos psicosociales en el trabajo son todas las situaciones y condiciones del trabajo que están relacionadas con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los que pueden afectar en forma positiva o negativa el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador/a y sus condiciones de trabajo. Una deficiente administración de los Factores de Riesgo Psicosocial, pueden influir de manera negativa sobre la salud de los trabajadores/as, constituyéndose como un riesgo psicosocial.

Los factores de riesgo psicosocial pueden presentarse de múltiples formas:

Factores de riesgo que producen efectos agudos y que se caracterizan porque tienen un tiempo de exposición corto, escasa frecuencia de ocurrencia y alta intensidad.

Factores de riesgo que producen efectos crónicos, que se caracterizan porque tienen alta frecuencia de ocurrencia, tiempo de exposición e intensidad variables. (Aguayo y Lama, 1996)

Condiciones cotidianas que, aunque generan efectos de estrés leves, no pueden considerarse como factores de riesgo psicosocial, porque a pesar de presentarse con alta frecuencia, el tiempo de exposición y la intensidad son bajos.

La identificación y análisis de los factores de riesgo suponen el desarrollo de indicadores que reflejan las situaciones y condiciones que experimenta el individuo en cada uno de los espacios de socialización. Los indicadores permiten caracterizar y especificar las condiciones en que se dan las situaciones de riesgo psicosocial y pueden ser valorados o ponderados en función de aspectos como la extensión, direccionalidad, magnitud, y la representatividad desde la perspectiva del sujeto afectado.

Un indicador de riesgo psicosocial define a su vez condiciones de protección, debido a que reflejan la demanda o necesidad expresada por los afectados y por los sujetos de intervención.

En las encuestas sobre las condiciones de trabajo realizadas respecto de diferentes grupos profesionales, los trabajadores mencionan frecuentemente el ruido y las condiciones térmicas, las vibraciones y los agentes químicos se citan también a menudo como las peores causas de estrés.

En una encuesta relativa al personal de oficina llevada a cabo en Finlandia, el 52 por ciento de las respuestas mencionan el ruido como factor moderadamente nocivo, y el 47 por ciento de los entrevistados formulan la misma opinión

respecto de las condiciones térmicas en el lugar de trabajo (Koskela et al., 1973).

Muchos estudios confirman que la salud física pelagra cuando el medio de trabajo deshumaniza a la persona por una combinación de factores que exponen a riesgos físicos y mentales.

Esto incluye, por ejemplo, a las fábricas en las cuales los niveles del ruido son elevados y donde las tareas se repiten continuamente al ritmo de la línea de montaje y los trabajadores tienen muy pocas oportunidades de comunicarse entre ellos.

“Hay oficios en los cuales el factor de riesgo es elevado, como el de policía, minero, soldado, guardián de prisión y bombero”. (Davidson y Veno, 1980 y Kasl, 1973).

Pero a menudo el estrés creado por los riesgos potenciales de estas profesiones se atenúa considerablemente cuando el asalariado está convencido de haber recibido una formación apropiada y está preparado para hacer frente a toda eventualidad.

Se ha establecido una relación entre el trabajo monótono, rutinario, efectuado en un ambiente poco estimulante propio de la producción en masa por ejemplo: “las líneas de montaje con ritmos de trabajo impuestos y determinadas tareas de oficina) y diferentes categorías de afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y otras enfermedades” (Cox, 1980).

La falta de incentivos, cuyas consecuencias se agravan a menudo por el hecho de que el trabajador no domina la situación.

Otro aspecto es la duración diaria de trabajo, así como su duración semanal, mensual, anual y la de toda la vida productiva, en gran medida estructuran la forma de vida da la población activa.

Están vinculadas a las estructuras de sueño y de vigilia, a la participación social y al estilo general de vida de la población. Evidentemente, esto también repercute en la salud.

Se ha comprobado que el trabajo por turnos modifica los ritmos biológicos, la temperatura del cuerpo, el metabolismo, los niveles de azúcar en la sangre, la agilidad mental y la motivación en el trabajo. Durante la vida cotidiana, los efectos pueden manifestarse particularmente durante el sueño, en las costumbres de alimentación, la vida familiar y las actividades sociales. Los estudios indican que los trabajadores por turnos se quejan más frecuentemente que los trabajadores diurnos de cansancio y de desarreglos gastrointestinales.

#### **1.4 Riesgo psicosocial en la institución**

Por otro lado se tiene que los factores psicosociales escolares son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación escolar, ocasionados por el cúmulo de interacciones entre la persona que aprende, el que enseña, el medio ambiente, las condiciones organizativas de la institución educativa, las condiciones de salud, el personal de acompañamiento, los espacios recreativos y la motivación que tiene el estudiante y la familia frente al estudio.

El contexto escolar constituye una actividad altamente social, un espacio en que el aprendizaje se da en virtud del intercambio personal de información y actividades, pero no garantiza un desarrollo social constructivo. Es innegable que la escuela influye en el desarrollo social del individuo ya sea positiva o negativamente, ya que el estudiante puede adaptarse a la escuela de dos maneras: formando hábitos de trabajo y de atención, o bien de haraganería, de inercia, de desatención.

El tipo de relaciones que se dan al interior de la escuela son los primeros factores a evaluar:

La escuela es el lugar donde los jóvenes aprenden, pero también es el escenario en donde se entrenan para las relaciones sociales por medio de la exposición a variadas normas, reglas y costumbres del contexto escolar... Es quizás el contexto más importante y con más influencia para el desarrollo social e individual de los adolescentes; allí se adquieren y se pueden mantener patrones de aprendizaje de diferentes comportamientos. (Sanabria y Uribe, 2010).

Los aspectos psicosociales constituyen riesgos para la población estudiantil e influyen en gran parte de los problemas de los alumnos, por ello darles atención directa en la escuela resulta ser relevante, sobre todo si se unifican los esfuerzos para ello y se establecen programas y estrategias de atención y prevención que conlleven a mitigar los efectos que ejerce sobre el ambiente escolar. La escuela, la familia y la comunidad comprenden los escenarios próximos en que interactúa el individuo y por ello el estudio de los factores debe darse desde estas perspectivas.

La influencia de la escuela, la familia y la comunidad en el desarrollo intelectual y social del estudiante puede darse en diferentes maneras de acuerdo al contexto en que este mismo se desenvuelve, por ello es importante identificar los factores psicosociales en el entorno escolar ya que permite analizar cada uno de los aspectos y determinar cuáles generan una influencia positiva para reforzarlos y desenvolverlos, así como poder eliminar aquellos que presentan tendencia negativa sobre el ambiente.

Como ya se mencionó a interacción social del estudiante con compañeros y maestros son importantes en el desarrollo cognitivo y social, todas aquellas expresiones, opiniones, y conceptos que recibe de ellos condicionan positiva o negativamente su vida personal, repercutiendo en la motivación y en el rendimiento académico que pueda alcanzar la persona durante su proceso formativo. La escuela es un gran

escenario donde el individuo desarrolla sus habilidades y competencias para desenvolverse en la sociedad y se generan relaciones de empatía y amistad.

Dentro de los factores de riesgo escolares se pueden encontrar indicadores como el ausentismo, la violencia escolar, el Bullying, el fracaso escolar, las malas influencias, el consumo de drogas, la ausencia de valores, los conflictos, las habilidades cognitivas, los métodos de enseñanza-aprendizaje, el bienestar físico y psicológico del estudiante, los intereses, la motivación entre otros.

### **1.5 Clasificación de los factores psicosociales y características**

Las consecuencias perjudiciales que los factores psicosociales tienen sobre la salud del trabajador hacen referencia a alteraciones fisiológicas y psicosomáticas (dolores de cabeza, musculares; trastornos del sueño.), psíquicas (falta de atención, etc.). Esto crea disfunciones en la Organización dándose un aumento del absentismo, disminución del rendimiento, problemas de relación, desmotivación laboral, mayor número de accidentes y averías, etc.

Con base en lo anterior los factores psicosociales se pueden clasificar de la siguiente manera:

a) Atendiendo a las características de la empresa:

- Dimensión de la Empresa
- La imagen que la sociedad tiene de la Empresa
- Ubicación
- Diseño del Centro o Centros de Trabajo. El lugar de trabajo como factor psicosocial hace referencia al espacio disponible para cada trabajador, la distribución y el acondicionamiento del espacio para ese trabajo, los equipamientos sociales, etc.

- Actividad

b) Atendiendo a las características de los puestos de trabajo:

- Relativos al ambiente de trabajo

- Iluminación
- Ruido
- Temperatura
- Ambientes Contaminados

- Relativos a la tarea:

- Carga Mental.
- Autonomía Temporal
- Contenido del Trabajo
- Supervisión-Participación

c) Atendiendo a las características de la estructura de la organización:

- Definición del Rol
- Interés por el Trabajador
- Relaciones Personales

d) Atendiendo a las características de los recursos humanos: niveles de comunicación.

La incidencia en la actividad docente de ciertos trastornos psicológicos es puesta de manifiesto en numerosos estudios en los que se plantea:

- Dificultad de comunicación
- Fatiga psíquica
- Insomnio
- Neurosis y psicosis
- Depresiones
- Estrés

La comunicación es el resultado de un entendimiento mutuo entre el comunicador y el receptor. El ser humano es en esencia un ser social, y la manifestación básica de su sociabilidad es la comunicación con los demás. Las dificultades de comunicación encuentran su medio natural de manifestación en la expresión docente.

De esta forma, la comunicación se convierte en un problema psicológico que es necesario superar por los docentes, ya que es el medio y el instrumento para ejercer su profesión. La incidencia en la docencia de las dificultades de la comunicación es media si la comparamos con otros factores.

En cambio, la carga mental, origen de la fatiga psíquica, tiene una importancia capital en el sector.

Asimismo, el estrés guarda una relación importante con el trabajo docente. Los desequilibrios entre las aspiraciones y las necesidades del docente y la imposibilidad de satisfacerlas son frecuentes.

De todo ello, unido a parámetros relacionados con la violencia en los centros escolares como centros de trabajo y el tiempo de trabajo, se tratará a la hora de abordar los factores psicosociales en la docencia.

En la tipificación de los factores de riesgo psicosociales se encuentran también los mencionados por Varela y Osorio:

- Factores de riesgo familiares.

La familia comprende el primer escenario en donde se forma el individuo, de ahí depende su adaptación al medio ambiente. El contexto familiar es quizá el factor más persuasivo que influye en el desarrollo social del individuo, ahí es donde la persona forma parte de una clase social, determinando diferentes formas de interacción física o verbal en la que el individuo adquiere valores y principios y se fijan patrones de comportamiento que determinan su relación con los demás escenarios sociales.

El aspecto familiar suele ser determinante en el desarrollo de los factores psicosociales y por ende en las conductas individuales. Su importancia radica en que el comportamiento supervisado o no en casa, puede ser exportado y generalizado a otros contextos donde el joven interactúa.; “si el niño o joven aprende respuestas hacia la autoridad, como los padres mediante la agresión y la manipulación posiblemente tendrá dificultades para interactuar con figuras de autoridad en otros contextos como la escuela, el barrio, entre otros” (Baryshe y Ramsey, 1989).

La familia siendo el factor principal que influye en el desarrollo social de individuo transmite pautas de relación entre los miembros que comparten un mismo espacio, generalizando aspectos como la comunicación, la participación, la identidad, las condiciones afectivas y emocionales, las pautas de crianza, las normas y principios, lo que permite el funcionamiento normal de ese sistema. Dentro de la familia se dan aquellos procesos psicosociales en los que el individuo se desarrolla históricamente como persona y como miembro de una sociedad.

Los factores de riesgo familiares incluyen indicadores como maltrato físico y psicológico, consumo de alcohol o drogas por parte de miembros del hogar, ausencia emocional y física de los padres, falta de afecto de los padres hacia sus hijos, violencia doméstica, situación económica precaria o inestable, entre otros.

- Factores de riesgo sociales.

Los escenarios sociales suponen situaciones en la que las acciones de un individuo modifica el comportamiento de los demás, esto producto de experiencias vividas, la presión de las masas, entre otros aspectos. El cambio de actitud o de comportamiento generado a partir del deseo de seguir los patrones o las creencias de los demás, se da a través de un acatamiento que incluye un cambio de conducta en respuesta a la presión social que ejerce el contexto. La obediencia es un cambio que se da como consecuencia de una orden directa.

La socialización es un proceso mediante el cual el individuo adopta los elementos socioculturales de su medio ambiente y los integra a su personalidad para adaptarse a la sociedad, dicho en otro término la socialización también es el proceso por el cual el niño, aprende a diferenciar lo aceptable de lo inaceptable en su comportamiento, socializar es un proceso muy importante que debe fomentarse en los niños y niñas desde muy corta edad.

Lo anteriormente expuesto establece cómo el aspecto social juega gran protagonismo en la definición de la personalidad y en la conducta del individuo, sobre todo porque las necesidades sociales del ser humano son muy fuertes y cada individuo acepta su grupo de amigos conforme a sus intereses, con lo cual no solo satisface sus necesidades sino se transmiten rasgos culturales y comportamentales que difieren en la personalidad de cada sujeto y define lo que será su desenvolvimiento en los demás contextos como la escuela, el barrio, la familia, etc.

Los factores de riesgo sociales abarcan indicadores como la delincuencia, el expendio de drogas, la prostitución, el pandillaje, la pobreza, las redes de apoyo, la contaminación ambiental, el trabajo infantil, el desplazamiento, las condiciones socioeconómicas, los aspectos culturales, las redes sociales entre otros.

- Indicadores de riesgo psicosocial.

La identificación y análisis de los factores de riesgo suponen el desarrollo de indicadores que reflejan las situaciones y condiciones que experimenta el individuo en cada uno de los espacios de socialización.

Los indicadores permiten caracterizar y especificar las condiciones en que se dan las situaciones de riesgo psicosocial y pueden ser valorados o ponderados en función de aspectos como la extensión, direccionalidad, magnitud, y la representatividad desde la perspectiva del sujeto afectado.

Un indicador de riesgo psicosocial define a su vez condiciones de protección, debido a que reflejan la demanda o necesidad expresada por los afectados y por los sujetos de intervención.

### **1.5.1 Características de los indicadores**

- Representativos.

Partiendo de que la persona afectada también puede reconocer la situación, buscar su entendimiento, u ofrecerlo como apoyo en su medio o entorno social o familiar.

- Multidimensionales.

Asumen diversos factores o dimensiones personales, familiares y sociales y con perspectiva de género, interculturales, y de ciclo de vida. Estos factores no son vistos en una relación lineal, sino tienen cada cual su propia importancia o valor.

- Jerárquicos.

El número y la naturaleza de las dimensiones expresadas en el indicador, se relacionan con el nivel factorial que correspondan, sea individual o colectivamente,

donde unos son desencadenantes de otros, por ejemplo el niño expuesto al padre alcohólico tiene más riesgo de ser violentado.

- Identidad / entidad propia.

Cada sujeto tiene su propia experiencia o valoración de la situación, donde algunos indicadores pueden afectar a esa persona de manera particular, o con un nivel de magnitud o gravedad en relación a su propio desarrollo o entendimiento.

## **1.6 El sentido psicosocial en las instituciones**

En los acápites anteriores, de alguna manera se ha abordado inherentemente la influencia que tienen los factores psicosociales en el entorno laboral, sin embargo es menester el señalar lo que a este respecto que en la actualidad, la incidencia de los riesgos psicosociales, sobre la salud de los trabajadores es más evidente, el bienestar físico mental y social determina la motivación sobre una actividad, la presión por el cumplimiento de objetivos de los puestos, la evaluación, promoción, inclusive la remuneración se ven afectados por el nivel de productividad que tienen los colaboradores en las organizaciones.

La importancia de la evaluación de las condiciones psicosociales, se hace más latente en aquellos puestos en los que las condiciones de seguridad y de medio ambiente laboral no generan un alto riesgo para la salud física de los trabajadores, es el caso del personal que desarrolla su trabajo en oficina.

En estos puestos de trabajo los riesgos laborales se derivan, principalmente, del propio diseño del puesto, los factores relativos a la organización del trabajo, condiciones de trabajo, el confort del sitio donde desarrolla sus actividades, el clima y la cultura organizacional, las condiciones personales, su entorno familiar y social.

Las condiciones laborales de la organización del trabajo, el liderazgo, la relación entre compañeros de trabajo, las exigencias de responsabilidad del rol, la consistencia del

rol, son factores psicosociales propios de la empresa, que tienen la característica de producir variabilidad de efectos en función de cada individuo.

No todas las personas perciben de la misma manera las condiciones en que desarrollan su trabajo, y no todas las personas reaccionan de la misma manera ante situaciones similares. Además, hay elementos como la propia personalidad y la situación personal por la que se está atravesando, que influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta a las distintas situaciones de trabajo, y esto influye directamente en la motivación de un empleado y a su vez en la productividad de los colaboradores en una organización.

La productividad se mide sobre los objetivos propios de cada puesto de trabajo, el diseño de estos objetivos deben ser claros con tiempos determinados y sobre todo transparente para el trabajador y la organización, en algunos casos los objetivos son ambiguos y se convierten en una carga para el trabajador, esto limita su productividad y por ende su desempeño laboral será menor y en muchos casos pensar en salir de la organización.

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales, son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas. Su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional.

Las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

La aparición de estos fenómenos es comprensible si tenemos en cuenta las exigencias del trabajo moderno. En un estudio de 1991 sobre los Estados miembros de la Unión Europea se llegó a la conclusión de que “la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos, que son especialmente propicios para la aparición del estrés, es superior a la proporción de los que se quejan de problemas físicos” (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 1992).

Pocos temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos. Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella, en las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad, estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente.

Para que el trabajador sea productivo para el empresario y satisfactorio para el trabajador debe:

- Tener sentido para la persona que lo ejecuta.
- Exigirle algo más que un mero esfuerzo físico, tener un mínimo de variedad, que pongan en juego tanto la iniciativa como su creatividad para que puedan dar respuesta a nuevas situaciones que aporten a la tarea un cierto grado de autonomía, responsabilidad y capacidad de decisión.
- Proporcionar el reconocimiento social de la tarea de cada persona.

- Debe permitir que cada individuo haga compatible un equilibrio entre la faceta laboral, familiar y social.

Las organizaciones miden la productividad en base objetivos observables, indicadores de cada puesto de trabajo, sin embargo existen varios índices ocultos que inciden en la productividad de un trabajador como:

- El índice de ausentismo por problemas personales, familiares o de salud.
- El índice de satisfacción laboral sobre lo que realiza el trabajador y su compromiso con la organización.
- El índice de rotación que influye sobre la productividad de la empresa ya que es un costo oculto sobre el proceso de desvinculación de un trabajador, el proceso de selección, vinculación y adaptación de la persona a la organización y al puesto de trabajo. (Pazmiño, 2017)

# **CAPÍTULO 2**

## **MODELOS PSICOSOCIALES**

**“No conozco la fórmula del éxito pero del fracaso es querer contentar a todo el mundo”**

**Woody Allen**

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales.

Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables. En la actualidad es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción. En este sentido parece oportuno tratar de establecer sus diferencias, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras. Un enfoque histórico y conceptual puede ayudar a ello.

Bien se sabe que hay un sinfín de modelos y teorías que hablan acerca de factores psicosociales en el trabajo pero en este apartado solo se mencionaran algunas como estas: modelo demanda-control (dc), el modelo desbalance esfuerzo/recompensa (der), modelo de ajuste persona-entorno (p-e).

En su mayoría, las teorías iniciales sobre el estrés se elaboraron para describir las reacciones a un estrés agudo e “inevitable” en situaciones que eran una amenaza para la supervivencia biológica (Cannon 1935; Selye 1936).

## 2.1 Modelo demanda-control (dc)

El *modelo de demandas/control* se ha desarrollado, en cambio, en relación con entornos de trabajo en los que los “estresores” son crónicos, inicialmente no suponen una amenaza para la vida y son el producto de complejas decisiones humanas en materia de organización.

En este caso, la controlabilidad del estresor es muy importante, y adquiere aún más importancia a medida que vamos desarrollando organizaciones sociales cada vez más complejas e integradas, con limitaciones cada vez más complejas del comportamiento individual. El modelo de demandas/control de acuerdo a Karasek y Theorell, se basa en las características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas que éste plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades (la llamada *latitud de toma de decisiones*). El modelo predice, en primer lugar, el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés, y después los correlatos de comportamiento activo/pasivo de los puestos de trabajo. Se ha utilizado principalmente en estudios epidemiológicos de enfermedades crónicas, como la enfermedad coronaria. (Karasek, 1976)

Desde el punto de vista pedagógico, es un modelo sencillo que puede ayudar a comprender claramente varias cuestiones importantes que son de interés para los análisis de la salud y la seguridad en el trabajo en el ámbito de la política social:

1. Las características de organización social del trabajo, y no sólo los riesgos físicos, producen enfermedades y lesiones;
2. Las consecuencias relacionadas con el estrés tienen que ver con la organización social de la actividad del trabajo y no sólo con sus exigencias;

3. La actividad social del trabajo afecta a los riesgos relacionados con el estrés, no sólo las características personales;
4. La posibilidad tanto de un “estrés positivo” como de un “estrés negativo” puede explicarse en términos de combinaciones de demandas y control,
5. Ofrece un modelo sencillo (con una validez nominal básica) con el que empezar a analizar la respuesta personal al estrés en el caso de los empleados de comercio, los administrativos y otros trabajadores para los que ésta es una cuestión sensible.

Más allá de las consecuencias del trabajo, el modelo también ofrece las perspectivas de los organizadores del trabajo, quienes están preocupados por los resultados de productividad. La dimensión “demanda psicológica” tiene que ver con “cuánto se trabaja”; la dimensión “latitud de toma de decisiones” refleja cuestiones de organización del trabajo, como las referentes a quién adopta las decisiones y quién realiza qué tareas.

La suposición de aprendizaje activo del modelo describe los procesos de motivación del trabajo de alto rendimiento. La lógica económica de la máxima especialización laboral, que es la idea más aceptada en el pasado sobre el diseño de puestos de trabajo productivos, se opone en el modelo de demandas/control a las consecuencias negativas para la salud.

El modelo incluye perspectivas alternativas y de promoción de la salud sobre la organización del trabajo que hacen hincapié en la amplitud de las capacidades y la participación de los trabajadores y que pueden ofrecer asimismo ventajas económicas para los sistemas de fabricación innovadores y para los sectores de servicios debido a sus mayores posibilidades de aprendizaje y participación.

Hipótesis del modelo demandas/control

Funcionamiento psicosocial en el trabajo, basado en las demandas psicológicas y la latitud de toma de decisiones.

Hipótesis de la tensión del trabajo

La primera hipótesis es que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física) se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y en cambio es escasa la latitud de toma de decisiones del trabajador. Estas reacciones indeseables, de tipo estrés, que se producen cuando la actuación se combina con limitadas oportunidades para actuar o para afrontar el estresor, se denominan “tensión psicológica”.

Por ejemplo, el trabajador de una línea de montaje tiene rígidamente limitado casi todo su comportamiento. En una situación de aumento de las exigencias (“aceleración”), se produce algo más que la mera respuesta constructiva de la activación: se produce una respuesta de tensión psicológica residual, que muchas veces es inútil y duradera y que se experimenta de manera negativa.

Cuando se produce la avalancha a la hora del almuerzo es la empleada del restaurante que no sabe cómo “controlar” el comportamiento de sus clientes (los que “se cuelan”) la que experimenta la mayor tensión en el puesto de trabajo. (Whyte 1948).

Kerckhoff y Back en 1968 describieron a unos trabajadores de la confección que estaban sometidos a una fuerte presión de plazos de entrega, con la consiguiente amenaza de despido. Llegaron a la conclusión de que cuando no se podían adoptar las medidas normalmente necesarias para hacer frente a las presiones del trabajo se producían en el comportamiento los síntomas de tensión más graves. como desfallecimiento, histeria, contagio social.

No es sólo la libertad de acción respecto de la manera de realizar la tarea formal lo que libera la tensión, sino que puede ser también la libertad para participar en los “rituales” informales, la pausa para el café o para fumar, o “zascandilear” un poco, que actúan como mecanismos complementarios de “liberación de la tensión” durante la jornada de trabajo.

Se trata muchas veces de actividades sociales: precisamente las actividades que se han de eliminar porque constituyen “movimientos despilfarrados” y “fingimientos”. De

ello se deduce que es necesario ampliar el modelo para incluir las relaciones sociales y el apoyo social. (Taylor,1991)

En el modelo, la “latitud de toma de decisiones” se entiende como la aptitud del trabajador para controlar sus actividades y la utilización de sus capacidades, no para controlar a otras personas.

Las escalas de esta latitud tienen dos componentes: la *autoridad sobre las tareas* control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de las tareas (llamada también autonomía), y la *discrecionalidad de las capacidades* control sobre el empleo de las capacidades por parte del individuo, también determinado socialmente en el trabajo (y muchas veces denominada variedad o “complejidad sustantiva” ( Kohn y Schooler 1973).

En las jerarquías organizativas modernas, los niveles más altos de conocimiento legitiman el ejercicio de los niveles más altos de autoridad, y los trabajadores que tienen unas tareas de alcances limitados y especializados están coordinados por directivos que gozan de unos niveles de autoridad más altos.

La discrecionalidad de las capacidades y la autoridad sobre las decisiones están estrechamente relacionadas, tanto teórica como empíricamente, que muchas veces se combinan. Entre los ejemplos de exigencias psicológicas del trabajo “cuánto se trabaja” figuran la imposición de plazos, la activación o estimulación mental necesaria para realizar la tarea y las cargas de coordinación.

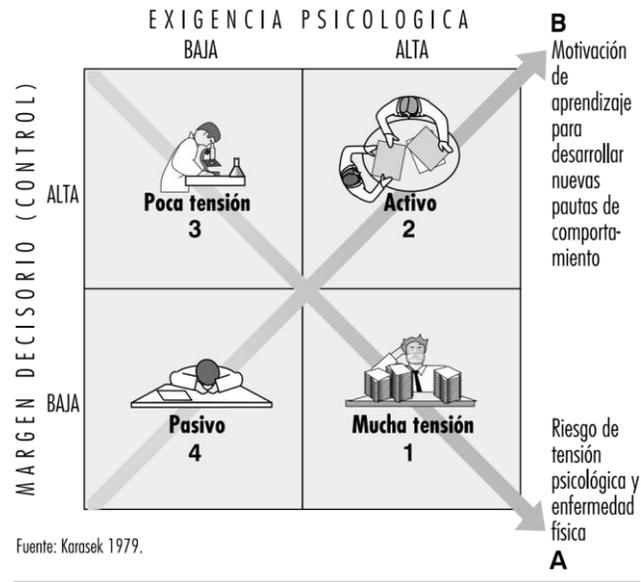


Figura 1

No se incluyen las demandas físicas del trabajo (aunque la estimulación psicológica implica esfuerzo físico). Otros componentes de las exigencias psicológicas del trabajo son estresores que se derivan de conflictos personales.

Puede influir, evidentemente, el temor a perder el empleo o a que la preparación se quede obsoleta, en líneas generales, los “requisitos de las tareas” (carga de trabajo) son, a pesar de la mencionada diversidad, el componente central de las exigencias psicológicas para la mayoría de los trabajadores. Aunque las mediciones sencillas de la jornada de trabajo, de intensidades moderadas, no parecen predecir claramente la enfermedad, una de las medidas de este tipo, la que se refiere al trabajo a turnos especialmente cuando es rotatorio, se asocia a problemas sociales sustanciales, así como a un incremento de la enfermedad.( Buck,1972).

Aclaración de las definiciones de demandas y de control a veces se ha supuesto que el modelo de demandas/control es congruente con un modelo de “necesidades y recursos”, lo que permitiría un sencillo ajuste con el análisis hoy tan utilizado del “coste/beneficio”, restando los “beneficios” positivos de los “costes” negativos de las necesidades. El término “recursos” permite incluir muchos factores ajenos a la

experiencia de trabajo inmediata del trabajador que son de evidente importancia. No obstante, la lógica de las hipótesis del modelo de demandas/control no puede encorsetarse en un formato unidimensional.

Hay que conservar la distinción entre la latitud de toma de decisiones y los estresores psicológicos, ya que el modelo incrementará su aprendizaje, mientras que las demandas psicológicas incrementarían tanto el aprendizaje como el estrés. Esta distinción entre demandas y control permite comprender la predicción, de otro modo poco clara, de los efectos de:

- a) La “responsabilidad”, en la que en la práctica se combinan un alto nivel de exigencias y una amplia latitud de toma de decisiones.
- b) Las “exigencias cualitativas del trabajo”, donde se mide también la posibilidad de tomar decisiones sobre qué capacidades se han de emplear.
- c) El “trabajo a destajo”, en el que la latitud de toma de decisiones para trabajar más deprisa comporta casi directamente un incremento de las exigencias.

## **2.2 Modelo desbalance esfuerzo/recompensa (der)**

El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (Effort Reward Imbalance), fue creado por Johannes Siegrist, y aunque es una de las herramientas más nuevas para estimar stress laboral, el número de trabajos publicados que lo utilizan es cada vez mayor (Siegrist, 1996).

El modelo se centra en el rol e importancia del trabajo remunerado, la amplia gama de stress y carga en el trabajo (esfuerzo físico y psicológico) así como, varios tipos de recompensa (estima, seguridad laboral, salario, promociones dentro del trabajo).

El poder del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (ERI), ha sido comparado al de otros modelos de stress laboral, como el “Person-environment fit model” y el “Demand-control model”. La potencia de esta teoría proviene de su capacidad para

combinar en un solo modelo global los factores sociales, psicológicos y biológicos. Se han encontrado numerosas asociaciones entre el desbalance esfuerzo-recompensa y repercusiones sobre la salud física y mental. Se ha demostrado demostraron que el ERI es un importante predictor de stress laboral percibido y de salud mental entre los trabajadores (Calnan, et.al, 2004).

### **2.3 Modelo de ajuste persona-entorno (p-e)**

El estrés no está causado ni por la persona ni por el entorno, sino que aparece cuando no hay ajuste entre ambos. Este desajuste puede ser:

- ✓ Entre las necesidades de la persona y los recursos del entorno.
- ✓ Entre las aptitudes y habilidades de la persona y las demandas del entorno.

Harrison (1981), también distingue entre realidad objetiva y subjetiva (la percibida por la persona) del trabajo y entre las variables personales y las del entorno.

De la combinación de esto propone cuatro elementos:

- ✓ El entorno objetivo: Recursos y demandas del entorno tal y como son.
- ✓ El entorno subjetivo: Recursos y demandas percibidas por el sujeto.
- ✓ La persona objetiva: Habilidades, aptitudes y necesidades de la persona tal y como son.
- ✓ La persona subjetiva: Habilidades, aptitudes y necesidades de la persona percibidas por el sujeto.

Teniendo en cuenta estos 4 elementos puede darse este tipo de desajustes:

- ✓ Entre el entorno objetivo y la persona objetiva.
- ✓ Entre el entorno subjetivo y la persona objetiva.
- ✓ Entre el entorno objetivo y el entorno subjetivo.
- ✓ Entre la persona objetiva y la persona subjetiva.

Según el modelo, las dos primeras formas son las más problemáticas, y si se mantienen en el tiempo pueden derivar en problemas físicos y psicológicos. El desajuste, además, puede ser:

Positivo: La persona tiene más aptitudes y habilidades de las que se necesitan para desarrollar la tarea, o dispone de más recursos de los que necesita. Se relaciona con insatisfacción laboral.

Negativo: Las aptitudes o habilidades del sujeto son inferiores a las que se demandan, o los recursos no son suficientes. Se relaciona con altos niveles de tensión.

El modelo también propone dos mecanismos para reducir el desajuste:

- ✓ El afrontamiento: Disminuye el desajuste mediante una modificación del entorno y/o de la persona objetiva.
- ✓ Los mecanismos de defensa: Disminuyen la incongruencia subjetiva distorsionando la percepción del entorno y/o de la persona, pero sin realizar ningún cambio objetivo.

#### **.2.4 Modelo de estrés de trabajo (NIOSH)**

El estrés consiste en un esquema de reacciones arcaicas frente a la exposición a estresores, que preparan al organismo humano para la pelea o la huida, es decir, para la actividad física. Es como revolucionar el motor o pisar el acelerador.

El estrés era la respuesta adecuada cuando el hombre prehistórico tenía que enfrentarse a una manada de lobos, pero no lo es cuando el trabajador actual tiene que esforzarse para adaptarse a turnos cambiantes, tareas muy monótonas y fragmentarias o a clientes amenazantes o excesivamente exigentes.

El estrés relacionado con el trabajo puede definirse como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos

o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

Nombre	Autor	Descripción
Modelo demanda-control (DC)	Karasek & Theorell (1990)	Habla del enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. Se centra sobre todo en un número más limitado de dimensiones psicosociales, relacionadas con la carga de trabajo psicológica y con la posibilidad que tienen los trabajadores de ejercer control (la llamada "latitud de toma de decisiones") sobre determinados aspectos de su trabajo.
El modelo Desbalance Esfuerzo/Recompensa (DER)	Siegrist (1996)	Define que las demandas laborales, capacidad para controlar el trabajo, toma de decisiones, recompensas, apoyo social, entre otras, forman parte de los aspectos que son estudiados cuando se abordan los factores psicosociales laborales

<p>Modelo de ajuste persona-entorno (P-E)</p>		<p>Se reconoce que en el lugar de trabajo hay gran cantidad de factores potenciales de riesgo psicosocial. Hace hincapié en la percepción individual del equilibrio entre las características del puesto del trabajo y los atributos de la persona.</p>
<p>teoría del estrés</p>	<p>Lazarus (1966),</p>	<p>El papel central de las percepciones acerca la teoría del ajuste P-E a otra variante de la teoría del estrés atribuida a Lazarus en la que las diferencias individuales al valorar los estresores psicosociales y establecer estrategias para hacer frente a ellos determinan críticamente el resultado de estrés.</p>
<p>Modelo de estrés del trabajo del National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH).</p>		<p>Reconoce que en el lugar de trabajo hay gran cantidad de factores potenciales de riesgo psicosocial. No se niega la importancia de las diferencias individuales, en el modelo del NIOSH pero se da más importancia a factores del entorno al determinar el resultado de estrés.</p>

Cuadro 1 Modelos psicosociales (elaboración propia 2018).

# **CAPÍTULO 3**

## **ESTRÉS LABORAL**

**“si cambias la forma en que miras las cosas, las cosas que miras cambian”**

**Wayne Dyer**

### 3.1 ¿Qué es el estrés?

Todas las personas han oído y utilizado la palabra estrés y otros términos relacionados, como miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión, pero es difícil, incluso para los científicos e investigadores, delimitar claramente de qué se está hablando y cuál es el significado, el alcance y las consecuencias de estos conceptos. Así, los términos de estrés, ansiedad y miedo se entremezclan en el lenguaje cotidiano e incluso en el lenguaje científico, de forma que su definición es difícil. Son conceptos polisémicos, que describen situaciones y estados psicológicos y psicobiológicos, diferentes pero relacionados entre sí.

En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular, presenta una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal, "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo, cuando la demanda externa excede los recursos disponibles". (Seyle, 1990)

Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido a partir de tres enfoques:

-Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.

-Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

-Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo. (Cano,2002)

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción.

Aunque el estrés si tenga un papel fundamental en el proceso salud- enfermedad, autores como Lazarus y Folkman afirman que no siempre constituye un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza.

Como se puede apreciar entonces, el estrés es un fenómeno un tanto complejo de definir.

### **3.2 Síntomas del estrés**

Es conveniente hacer hincapié en la importancia de un diagnóstico temprano del estrés que ayude a detectar el problema antes de que se agrave y de que provoque alteraciones físicas y mentales importantes y, en algunas ocasiones, irreversibles, el estrés provoca numerosos síntomas y signos, tanto en el individuo como en el ambiente laboral.

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

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

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

Se han identificado tres etapas en la respuesta al estrés. En la primera etapa, alarma, el cuerpo reconoce el estrés y se prepara para la acción, ya sea de agresión o de fuga. Las glándulas endocrinas liberan hormonas que aumentan los latidos del corazón y el ritmo respiratorio, elevan el nivel de azúcar en la sangre, incrementan la transpiración, dilatan las pupilas y hacen más lenta la digestión. En la segunda etapa, resistencia, el cuerpo repara cualquier daño causado por la reacción de alarma. Sin embargo, si el estrés continúa, el cuerpo permanece alerta y no puede reparar los daños.

Si continúa la resistencia se inicia la tercera etapa, agotamiento, cuya consecuencia puede ser una alteración producida por el estrés. La exposición prolongada al estrés agota las reservas de energía del cuerpo y puede llevar a situaciones extremas.

Ciertos tipos de jaqueca y dolor de cara o espalda, el asma, úlcera péptica, hipertensión, asma y estrés premenstrual, son ejemplos de alteraciones relacionadas con el estrés. Además, el estrés emocional puede causar o empeorar muchos trastornos de la piel, desde picores, cosquilleo y dolor hasta los que producen sarpullido y granos.

En este mismo tenor el ISSSTE a través del Departamento de Prevención de Riesgos del Trabajo mencionan que los signos que ayudan a reconocer que el estrés se está apoderando de una persona y que es preciso actuar, se pueden clasificar en: físicos, mentales o emocionales y de conducta.

- Manifestaciones físicas

Boca y garganta secas; tensión muscular; lumbalgia; dolor cervical; cefaleas; indigestión; diarrea o estreñimiento; tics; insomnio; hipertensión; palpitaciones; opresión respiratoria; alergias cutáneas, etc

- Alteraciones mentales o emocionales

Preocupación excesiva; ansiedad; falta de confianza en uno mismo; sentimiento de inutilidad; melancolía; olvidos; sobresaltos; labilidad emocional; soñar despierto; falta de concentración; etc.

- Alteraciones de la conducta

Irritabilidad; intranquilidad; conducta compulsiva; dificultad para tomar decisiones; equivocaciones frecuentes; aumento repentino del consumo de tabaco y de alcohol; etc.

Ahora bien, entre los signos que se pueden observar en el lugar de trabajo para descubrir precozmente la aparición del estrés, se encuentran los siguientes:

Poca disposición para asumir responsabilidades, quejas numerosas sin presentar soluciones, falta de relación personal con los compañeros, dificultad para realizar tareas corrientes, llegar tarde y salir temprano, dolor de cabeza y malestar gástrico frecuentes, aumento en el número de accidentes y fallos y distracciones frecuentes.

Es claro que el estrés se manifiesta en el organismo a través de diversas patologías, por lo que se debe estar muy al tanto de cómo nos sentimos para poder determinar si se encuentra uno en estado de estrés o no.

### 3.3 Estrés laboral

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a la salud, sino también a la de su entorno más próximo.

El estrés laboral aparece cuando los recursos del trabajador son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente, por tanto puede manifestarse de diferentes formas. Sus síntomas van desde la irritabilidad a la depresión y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Así mismo el National Institute of Occupational Safety and Health, considera el estrés laboral como: “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo”. (NIOSH, 1999)

El factor estresante principal es la propia naturaleza del trabajo que, en ocasiones, carece de experiencias positivas y, en otras, presenta un exceso de aspectos laborales negativos, como la falta de seguridad, situaciones de riesgo o peligro, o un excesivo número de horas de trabajo, según lo refiere esta misma institución.

El Instituto Mexicano del Seguro Social define al estrés laboral como

Tipo de estrés donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal.  
(<http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>, s/f)

Este organismo alude una sintomatología en cuanto a:

- **Emocionales**

Ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento, impotencia, inseguridad, desmotivación, intolerancia.

- **Conductuales**

Disminución de la productividad, cometer errores, reportarse enfermo, dificultades en el habla, risa nerviosa, trato brusco en las relaciones sociales, llanto, apretar las mandíbulas, aumento del consumo de tabaco, consumo de alcohol y otras sustancias.

- **Cognitivos**

Dificultad de concentración, confusión, olvidos, pensamiento menos efectivo, reducción de la capacidad de solución de problemas, reducción de la capacidad de aprendizaje.

- **Fisiológicos**

Músculos contraídos, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, infecciones, palpitaciones, respiración agitada, aumento de la presión sanguínea, agotamiento, mayor riesgo de obesidad y de problemas cardiovasculares, deterioro en la memoria, problemas de sueño.

Se puede decir entonces que, las organizaciones de hoy pueden hacer más favorable las condiciones de trabajo y mejorar las capacidades del personal para enfrentar la tensión, apelando a técnicas que la ciencia les brinda como resultado de la investigación. Para ello es indispensable una toma de conciencia de parte de la alta dirección sobre la génesis del estrés, sus efectos y las formas de combatirlo.

### 3.4 Fases del estrés laboral

El investigador y autor Hans Selye, habla de tres fases del síndrome general de adaptación:

**Alarma:** Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, de la actividad de Sn simpático, de la secreción de NA por la medula suprarrenal. Síndromes de cambios de lucha o huida. Y se presenta una baja resistencia a los estresantes.

**Resistencia:** La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Se normalizan, la secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción de NA. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.

**Agotamiento:** El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, pero finalmente hay un marcado descenso. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, úlceras sangrantes de estómago y duodeno). Pérdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte. (Selye, 1990)

Cabe mencionar que esta misma información es manejada en las áreas de seguridad en el trabajo de las instituciones del sector salud.

### 3.5 Tipos de estrés laboral

Los tipos de estrés laboral Slipack (1996), citado en Campos,( 2006), los cataloga solamente en dos:

- Episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.
  
- Crónico: que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:
  - 1- Ambiente laboral inadecuado.
  - 2- Sobrecarga de trabajo.
  - 3- Alteración de ritmos biológicos.
  - 4- Responsabilidades y decisiones muy importantes.

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

El médico e investigador Hans Selye, considerado el padre de la investigación sobre el estrés, fue el primero en establecer una distinción entre estrés positivo y estrés negativo, refiriéndose a ellos como eustress y distress respectivamente, que han sido adaptadas al español como eustrés y distrès.

- **Eustrés**

Se denomina **eustrés** o **estrés positivo** a la respuesta que surge de modo natural en las personas cuando responden a una situación que requiere una activación y un esfuerzo elevado para ser resueltas. Se trata de un proceso de activación natural que es necesario a nivel biológico para adaptarse a diferentes situaciones vitales. Este tipo de estrés es el que aparece en situaciones como estudiar para un examen o realizar una actividad laboral de mayor esfuerzo cuya duración es limitada. El eustrés se percibe como una sensación de apremio que activa a las personas y que las hace más eficaces (para estudiar un examen, por ejemplo).

- **Distrés**

Se denomina **distrés** o **estrés negativo** a la respuesta que una persona tiene ante una situación que lo supera. Este tipo de estrés provoca cansancio, fatiga y desgaste psicológico. Es el estrés más conocido y resulta muy perjudicial para la salud, tanto física como mental. Este tipo de estrés surge en situaciones tales como un conflicto o una gran carga de trabajo.

Por lo anterior expuesto siempre es recomendable es tratar de ubicar en qué tipo de estrés se encuentra uno y así poder tomar la alternativa de tratamiento correspondiente.

### **3.6 Causas y factores desencadenantes**

Día a día se encuentran personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área aboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia, los amigos.

Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

Existen autores quienes mencionan que: “El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral” (Doval, Moleiro y Rodríguez,2004)

De acuerdo a los autores arriba mencionados, algunos de los factores estresantes en el contexto laboral son:

1. Factores intrínsecos al propio trabajo
2. Factores relacionados con las relaciones interpersonales
3. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
4. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

Por su parte también se menciona que “el avance tecnológico en el área laboral ha incorporado como factor estresante la monotonía” (Peiró, 2005)

Dicho lo cual se debe hacer énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

Se pueden indicar tres factores que intervienen en el Estrés Laboral:

1. *Recursos personales*: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.

2. *Recursos laborales*: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas.

3. *Demandas laborales*: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costos físicos y/o psicológicos. (Breso, 2008 y Dolan *et al.*, 2005)

En consecuencia, el balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona viva.

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

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

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

Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la exigencia de las siguientes categorías de riesgos relacionados con el estrés, los cuales se citan enseguida. No se debe olvidar, no obstante, que algunos de esos pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas sociedades, sin embargo, Stavroula Leka B.A., Amanda Griffiths. Y Cox Tom. (1999) en La organización del trabajo y el estrés hacen la siguiente clasificación:

- **Características del trabajo:**

***Características del puesto***

- Tareas monótonas, aburridas y tribales.
- Falta de variedad.
- Tareas desagradables.
- Tareas que producen aversión.

***Volumen y ritmo del trabajo***

- Exceso o escasas de trabajo.
- Trabajos con plazos muy estrictos.

***Horarios de trabajo***

Horarios de trabajo estricto e inflexible.  
Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.  
Horarios de trabajo imprevisibles.  
Sistemas de turnos mal concebidos.

***Participación y control***

- Falta de participación en la toma de decisiones.

- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

### **Contexto laboral:**

#### ***Perspectivas profesionales, estatus y salario***

- Inseguridad laboral.
- Falta de perspectivas de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad poco valorada socialmente.
- Remuneración por trabajo o destajo.
- Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

#### ***Papel en la entidad***

- Papel indefinido.
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
- Tener a cargo a otras personas.
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

#### ***Relaciones interpersonales***

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
- Malas relaciones con los compañeros.
- Intimidación, acoso y violencia.
- Trabajo aislado o en solitario.
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

### ***Cultura institucional***

- Mala comunicación.
- Liderazgo inadecuado.
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

### ***Relación entre la vida familiar y la vida laboral***

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

Dicho lo anterior, cabe señalar que el estrés laboral supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estresante no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios; de tal suerte que el ámbito laboral docente no es la excepción por lo que los maestros de la escuela primaria Leona Vicario están expuestos a este tipo de estrés.

Es necesario hacer hincapié que en el cuestionario que se aplicará para tal efecto, se podrá determinar el nivel de estrés laboral que presenta la planta docente de dicha primaria.

### **3.7 Síndrome de Burnout**

El síndrome de Burnout es un trastorno muy frecuente en el medio hospitalario y que hoy en día es cada vez más conocido y diagnosticado. Este trastorno ha tomado tanta importancia que la OMS lo ha catalogado como un riesgo laboral. Esta afección implica

casi siempre a profesionales que requieren un contacto directo con las personas y que tienen una filosofía humanística del trabajo; pero por desgracia no sólo afecta al personal que lo padece; sino que secundariamente afecta también a los usuarios que son atendidos por los que lo sufren dicha afección v.gr. los pacientes de médicos y dentistas afectados.

El estrés forma parte de la vida cotidiana hasta un punto tal que puede considerarse como el malestar de nuestra civilización, afectando tanto a la salud y al bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva. En el contexto de la salud laboral surge un nuevo proceso: el síndrome de burnout. Diversos autores han documentado que este síndrome afecta más a profesiones que requieren un contacto directo con las personas y con una filosofía humanística del trabajo, es decir las que necesitan altas dosis de entrega e implicación. De esta manera son muchos los potencialmente afectados entre los que destacamos: enfermeros, médicos, trabajadores sociales, psicólogos, odontólogos, profesores, policías entre otros.

Esta afección es un factor que influye en la disminución de la calidad de atención a los pacientes y la falta de compromiso en la práctica médica. Por lo tanto, podemos resumir entonces: que el síndrome de burnout es un trastorno adaptativo, crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento de las demandas psicológicas del trabajo que altera la calidad de vida de la persona que lo padece y produce un efecto negativo en la calidad de la prestación de los servicios médicos asistenciales.

El término “síndrome de burnout” como originalmente se describió ha tenido varias traducciones al español entre las que podemos mencionar: síndrome de burnout, síndrome de burned out, síndrome del quemado, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del desgaste profesional y síndrome de fatiga en el trabajo, entre otros.

La más aceptada hoy en día es la propuesta por Maslach y Jackson en 1981; quienes consideran que el síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

Este síndrome es de suma importancia dado que no sólo afecta la calidad de vida y la salud mental del profesional que lo padece sino que en muchas ocasiones, a causa de este síndrome se llega a poner en peligro la salud de los pacientes; tanto los que lo sufren directamente, así como los que son atendidos por alguien que lo padece. La frecuencia de este síndrome ha sido elevada lo que motivo que la Organización Mundial de la Salud en el año 2000 lo calificara de riesgo laboral.

**El concepto de Burnout implica 3 aspectos fundamentales que son:**

1. Agotamiento emocional. Caracterizado por una disminución y pérdida de los recursos emocionales.
2. Despersonalización o deshumanización (o cinismo). Caracterizado por el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad hacia los receptores del servicio prestado.
3. Baja realización personal. Que consiste en la percepción del trabajo de manera negativa; los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional.

**El cuadro clínico puede seguir la siguiente secuencia:**

- **Etapa 1.** Se percibe desequilibrio entre demandas laborales y entre recursos materiales y humanos de forma que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.
- **Etapa 2.** El individuo realiza un sobre-esfuerzo para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente (hasta aquí el cuadro es reversible).
- **Etapa 3.** Aparece el síndrome de Burnout con los componentes descritos.

- **Etapa 4.** El individuo deteriorado psicofísicamente se convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de los servicios.

En general, pueden establecerse dos tipos de repercusiones del síndrome de Burnout: para el individuo (salud, relaciones interpersonales) y para la institución (insatisfacción laboral, propensión al abandono y el ausentismo, deterioro de la calidad del servicio, genera cierto grado de hostilidad y resentimiento).

La manera de cuantificar y diagnosticar este síndrome; así como sus componentes es a través de un cuestionario creado por Cristina Maslach en 1986 y que se denomina: Maslach burnout inventory (MBI). Este cuestionario tiene varias versiones aplicables a diferentes poblaciones con diferentes idiomas y ha mostrado confiabilidad y validez. Por estas razones es el que en la actualidad se utiliza con mayor frecuencia para evaluar o medir la intensidad de este síndrome.

# **CAPÍTULO 4**

## **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

**“Nuestros problemas son hechos por el hombre; por lo tanto, pueden ser Resueltos por el hombre. Ningún problema del destino humano está más allá de los seres humanos”**

**Jhon F. Kennedy**

## 4.1 Introducción

El presente trabajo tiene como contexto de desarrollo la psicología educativa; ya que, es una de las ramas de la educación, puesto que se encarga del aprendizaje humano.

Poco se ha hablado acerca de cuáles son las causas que afectan o favorecen el desempeño del docente, no se sabe si hay algún factor familiar que impida al maestro realizar su trabajo de manera adecuada o bien que haya algún aspecto que impulse al personal educativo para llevar a cabo su labor de la mejor manera, es importante identificar los factores que influyen para llevar a cabo su trabajo ya que la mayoría de las veces los padres de familia exigen que el trabajo se haga de la mejor manera y no les importa que es lo que le pase en el entorno familiar es por ello que se investigará acerca de este contexto laboral.

Dicho lo anterior cabe señalar que se realizará un estudio acerca de los factores psicosociales que afectan el desempeño del docente, y así también determinar si el entorno familiar, al ser afectado, es un factor psicosocial que afecta o favorece el ejercicio de la labor docente, ya que es importante que quienes desarrollan este cometido se encuentren en un estado emocional adecuado para poder desenvolverse con éxito.

## 4.2 Planteamiento del problema

Analiza como los factores psicosociales de las relaciones familiares influyen en el desempeño del docente por ello que se pretende responder y aportar información a la institución

Es importante recordar que las personas que se dedican a la docencia son las que imparten conocimientos enmarcados en una determinada ciencia o arte, sin embargo, el maestro, es aquel que se le reconoce una habilidad extraordinaria en la materia que instruye, en definitiva se reconoce la enseñanza, por lo tanto sus habilidades consisten en enseñar de la mejor forma posible a quien asume el rol de educando más allá de la edad que posea.

Ahora bien, la docencia entendida como enseñanza, es una actividad realizada a través de la interacción de tres elementos: el docente, los alumnos y el objeto de conocimiento.

Cabe mencionar que una concepción teórica idealista supone que el docente tiene la obligación de transmitir sus saberes al alumno mediante diversos recursos, elementos, técnicas y herramientas de apoyo y es así donde asumen el rol de fuente de conocimientos, a este proceso se le considera dinámico y recíproco.

Consolidando lo mencionado entonces; todas las personas en determinado momento se someten a situaciones emocionales no pertinentes para su desempeño ya sea en su vida diaria o bien en su contexto laboral.

La salud física y las condiciones del lugar de trabajo son aspectos que deben tomarse en cuenta en toda organización, ya que ciertos agentes externos como el ruido, aire, temperatura, humedad, iluminación y equipos de trabajo pueden afectar significativamente al organismo. En consecuencia, un ambiente de trabajo saludable

debe brindar condiciones ambientales que actúen de manera positiva sobre el ser humano.

Ahora bien la problemática que este trabajo de investigación Los antecedentes descritos dan sustento al planteamiento del problema de la presente investigación.

### **Pregunta o preguntas de investigación**

¿Se pueden identificar los factores que afectan o favorecen al desempeño profesional docente?, ¿Las relaciones familiares pueden ser un factor psicosocial de riesgo?

### **4.3 Justificación del problema**

El estado emocional definido como la respuesta de un organismo humano a diferentes circunstancias que lo rodean denominadas factores ambientales intra organizacionales y sobre todo factores psicosociales.

En esta línea de ideas se deduce que el estado emocional que provoca su relación familiar del docente, propiamente laboral está condicionado por los diferentes ambientes en los que el individuo se desarrolla, de acuerdo a lo anterior el presente estudio tendiente a analizar si es un factor que afecta o favorece en docentes de la Escuela Primaria Leona Vicario Turno Matutino.

Por último se consideran los factores psicosociales entendidos como aquellas características de las condiciones de trabajo y sobre todo de su organización que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos.

Los argumentos expuestos justifican la razón del estudio con el propósito de elaborar recomendaciones desde la salud ocupacional para mejorar el desempeño de los docentes. En el mismo sentido, el estudio es un aporte al análisis de la relación familiar del docente dentro de su entorno laboral en docentes.

Dicha investigación es conveniente llevarla a cabo para identificar si las relaciones familiares es un factor psicosocial que afectan o favorecen el desempeño del docente, al realizar esta investigación se impactaran a la población docente ya que debe tomarse en cuenta este aspecto para saber de qué manera desempeñarse en su trabajo, beneficiándose y obtener satisfacción laboral.

El personal docente obtendrá implicaciones prácticas, ya que les proporcionara una solución en todo caso que su contexto familiar sea factor psicosocial que afecte su desempeño laboral, así mismo se podrá conocer e implementar una mejor forma de comportamiento y dirección de los conocimientos que se les proporcionan a los alumnos, de igual forma este estudio será de gran utilidad para fortalecer el reglamento interno de la institución.

#### **4.4 Delimitación del problema.**

44 personas consideradas como Personal docente Escuela Primaria Leona Vicario Turno Matutino ubicada en Ocoyoacac Estado de México

Temporal: Diciembre 2017 a diciembre de 2018.

Contextual: Ámbito de las relaciones familiares como factor psicosocial.

## 4.5 Objetivo General

Identificar los factores psicosociales que afectan a los docentes de la escuela primaria Leona Vicario, turno matutino, en el desempeño profesional docente.

### 4.5.1 Específicos.

- ✓ Establecer mediante un cuestionario los factores psicosociales que inciden en el desempeño docente.
- ✓ Describir el contexto familiar como factor psicosocial del desempeño del personal docente.
- ✓ Evaluar el impacto de los factores psicosociales en el desempeño del personal docente.

### 4.5.2. Variables

Es la propiedad o característica de algo que puede variar y dicha variación puede medirse. En la investigación las variables son muy relevantes, pues comúnmente se busca relacionarlas entre sí, ya sea por medio de nexos de dependencia, asociación, influencia o causalidad.

Es decir, es todo aquello que se puede controlar y estudiar en una investigación y son construcciones hipotéticas o propiedades que se estudian.

Las variables a considerar en este estudio son:

**Variable Independiente (VI)**, es aquella que se manipula por parte del investigador para tener un efecto en la variable dependiente.

**Variable Dependiente (VD)**, es aquella que varía a partir de la acción o manipulación de la variable independiente (VI), que realiza el investigador. Es la variable que se quiere explicar. (Sampieri, 2016)

- **Variables independientes**

Personal docente

- **Variables dependientes**

- Efecto de los diferentes factores psicosociales

#### **4.6 Hipótesis de la investigación**

Hi Al identificar y establecer los factores psicosociales que incurren en el desempeño docente, se podrá mejorar éste en un 70 a 80%.

Ho Al identificar y establecer los factores psicosociales que incurren en el desempeño docente, no se podrá mejorar éste en un 70 a 80%.

Ha Al identificar y establecer los factores psicosociales que incurren en el desempeño docente, se podrá mejorar éste en un 50 a 60%.

#### **Modelo de ajuste persona-entorno (p-e)**

El estrés no está causado ni por la persona ni por el entorno, sino que aparece cuando no hay ajuste entre ambos. Este desajuste puede ser:

- ✓ Entre las necesidades de la persona y los recursos del entorno.
- ✓ Entre las aptitudes y habilidades de la persona y las demandas del entorno.

Harrison (1981), también distingue entre realidad objetiva y subjetiva (la percibida por la persona) del trabajo y entre las variables personales y las del entorno.

#### **De la combinación de esto propone cuatro elementos:**

- ✓ El entorno objetivo: Recursos y demandas del entorno tal y como son.
- ✓ El entorno subjetivo: Recursos y demandas percibidas por el sujeto.

- ✓ La persona objetiva: Habilidades, aptitudes y necesidades de la persona tal y como son.
- ✓ La persona subjetiva: Habilidades, aptitudes y necesidades de la persona percibidas por el sujeto.

**Teniendo en cuenta estos 4 elementos puede darse este tipo de desajustes:**

- ✓ Entre el entorno objetivo y la persona objetiva.
- ✓ Entre el entorno subjetivo y la persona objetiva.
- ✓ Entre el entorno objetivo y el entorno subjetivo.
- ✓ Entre la persona objetiva y la persona subjetiva.

Según el modelo, las dos primeras formas son las más problemáticas, y si se mantienen en el tiempo pueden derivar en problemas físicos y psicológicos. El desajuste, además, puede ser:

Positivo: La persona tiene más aptitudes y habilidades de las que se necesitan para desarrollar la tarea, o dispone de más recursos de los que necesita. Se relaciona con insatisfacción laboral.

Negativo: Las aptitudes o habilidades del sujeto son inferiores a las que se demandan, o los recursos no son suficientes. Se relaciona con altos niveles de tensión.

El modelo también propone dos mecanismos para reducir el desajuste:

- ✓ El afrontamiento: Disminuye el desajuste mediante una modificación del entorno y/o de la persona objetiva.
- ✓ Los mecanismos de defensa: Disminuyen la incongruencia subjetiva distorsionando la percepción del entorno y/o de la persona, pero sin realizar ningún cambio objetivo.

#### 4.7 Tipo de muestra

No Probabilística, en este tipo de muestra la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características del investigados o del que hace la muestra, ya que el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones en este caso del investigador.

La muestra estuvo compuesta por 39 elementos, todos ellos docentes activos, quienes componen parte de la planta de actual de la institución; de ellos 18 pertenecen al género femenino y 11 al masculino. Las edades fluctúan entre los 24 y 35 años. Todos ellos son casados y pertenecen a la clase socioeconómica media baja.

Instrumentos: Un instrumento de investigación es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder identificar el problema de la investigación.

El cuestionario que se utilizará en la presente investigación fue elaborado por el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales perteneciente al Instituto de Seguridad Laboral de la República de Chile.

Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.

Este cuestionario mide la exposición a 18 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y 2 factores de doble presencia y permite conocer cómo está cada uno de ellos en su trabajo.

Es por ello que los instrumentos que se utilizarán en la investigación solamente serán aplicados a una determinada población de la institución que en este caso solamente será tomada en cuenta al personal docente.

Tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

De acuerdo a Carlos Sabino el procesamiento de datos se da una vez finalizadas las tareas de recolección el investigador quedará en posesión de un cierto número de datos, a partir de los cuales será posible sacar las conclusiones generales que apunten a esclarecer el problema formulado en los inicios del trabajo. Pero esa masa de datos, por sí sola, no nos dirá en principio nada, no nos permitirá alcanzar ninguna conclusión si, previamente, no ejercemos sobre ella una serie de actividades endientes a organizarla, a poner orden en todo ese multiforme conjunto.

## **Criterios**

### **Criterios de inclusión:**

- Personal docente que pertenezcan a la misma institución.
- Personal docente que pertenezcan al turno matutino.

### **Criterios de exclusión:**

- Personal docente que estén cubriendo interinato.
- Personal docente que labore en el turno vespertino.
- Personal docente que no pertenezca a la institución.

# **CAPÍTULO 5**

## **RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

**“En arte, la tesis debe transformarse en idea espontánea, en sentimiento”**

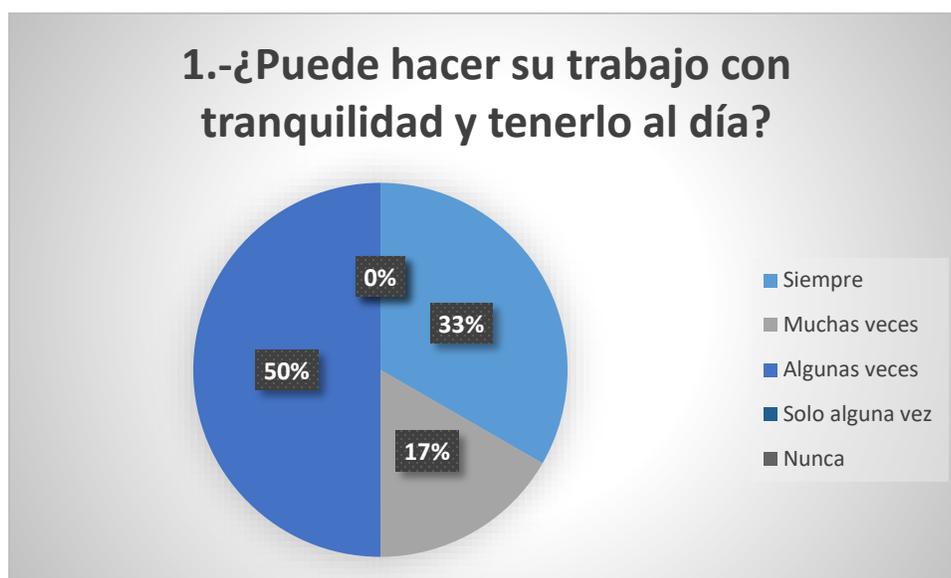
**Konstantin stanislavski**

Una vez analizadas las respuestas vertidas por cada uno de los docentes que participaron en la aplicación de los cuestionarios se obtuvieron los resultados mostrados en cada una de las gráficas que se muestran a continuación.

### 5.1 Gráficas correspondientes a la Dimensión de Exigencias Psicológicas

En este apartado se muestran los resultados obtenidos con respecto a las preguntas 1, 2,3 4, y 5 las cuales integran la Dimensión de Exigencias Psicológicas.

#### Pregunta N.º 1 ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?



Gráfica N° 1

En esta gráfica se puede apreciar que el 50 % de la población a la que se le aplicó el cuestionario algunas veces pueden hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día, un 33.33% siempre lo pueden desarrollar y un 16.67% muchas de las veces está concentrado en su trabajo quiere decir que el rendimiento de los docentes de la escuela primaria Leona Vicario Turno Matutino si se ve afectado en sus labores por este factor psicosocial.

Pregunta N.º 2 En su trabajo ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?



Gráfica N° 2

Los resultados obtenidos son que un 53.33 de la muestra algunas veces debe o tiene que tomar decisiones que pueden afectar al rendimiento tanto de los alumnos como del docente mismo y esporádicamente el 33.33 % lo hace sin embargo la minoría, en este caso, o sea el 13.34% manifiesta que muchas veces los hace lo cual quiere decir que el rubro de la toma de decisiones requiere de una mayor atención por parte de las autoridades del plantel para auxiliar a su cuerpo docente.

Pregunta N° 3 En general ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?



Gráfica N° 3

Esta gráfica arroja que, tanto en los rubros de muchas veces y algunas veces el 43.33%, en cada caso, se encuentran inmersos en esta situación de presentar desgaste emocional.

Pregunta N° 4 En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?



Gráfica N° 4

Como se puede apreciar en la gráfica, las columnas que representan un mayor porcentaje de incidencia en temer expresarse son las que corresponden a muchas veces y algunas veces con un 36.66% la primera y 33.33% la segunda, dando entre ambos rubros un 69.99%, el 30.10% restante se reportan en menor cantidad, sin ser un foco amarillo o rojo como los primeros mencionados.

Pregunta N° 5 ¿Su trabajo requiere atención constante?



Gráfica N° 5

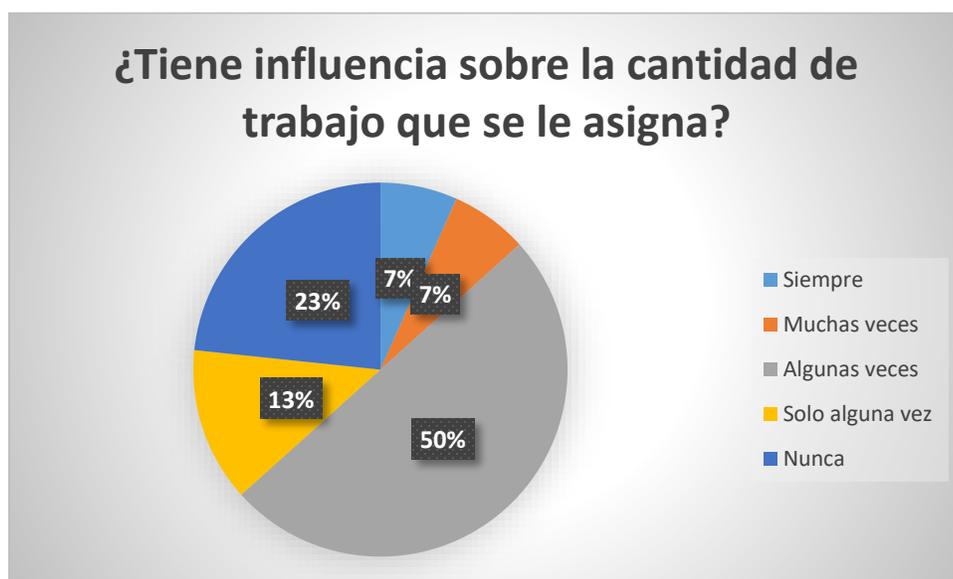
Como se puede apreciar el 80% de la población encuestada, reportan este factor como preponderante en esta dimensión y solo el 20% lo manifiestan en un segundo término.

Se puede concluir entonces, que en la dimensión de Exigencias Psicológicas los resultados obtenidos son de llamar la atención pues de alguna manera los porcentajes en cada pregunta son altos y conllevan a que sean un factor de riesgo en el desempeño de las labores de los docentes.

## 5.2 Gráficas correspondientes a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo

Cabe señalar que este grupo está conformado por las preguntas 6, 7, 8, 9 y 10 del cuestionario aplicado.

Pregunta N° 6 ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?



Gráfica N° 6

De acuerdo a las respuestas vertidas por los docentes encuestados, el rubro que sobre sale con un 50% de incidencia es el de algunas veces, lo que demuestra que el trabajo a realizar ya se encuentra dosificado por otras instancias en la escuela primaria Leona Vicario y los docentes esporádicamente pueden intervenir para establecer las cargas de trabajo.

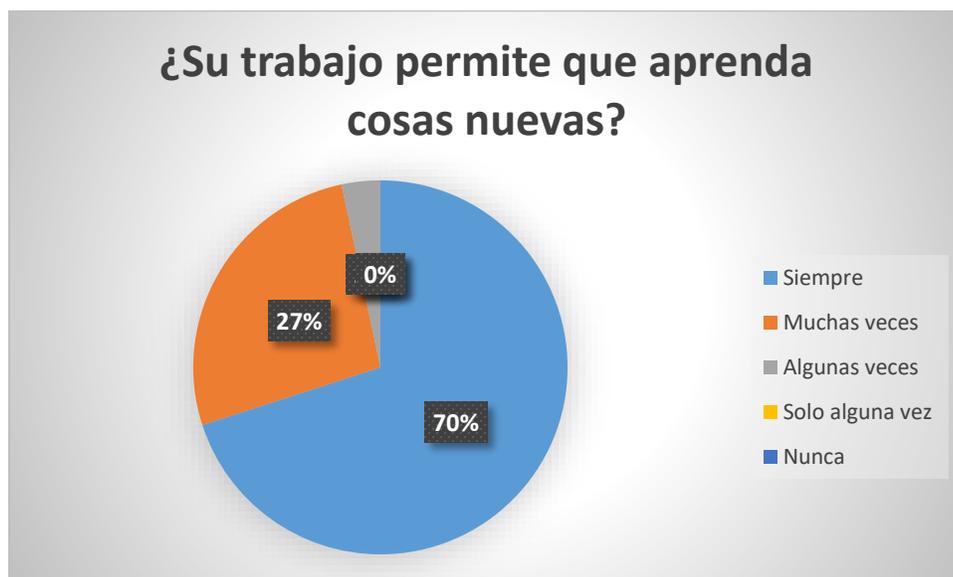
Pregunta N° 7 ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?



Gráfica N° 7

El resultado obtenido muestra que el interactuar entre compañeros se encuentra ciertamente restringido, ya que el rubro de solo algunas veces se manifiesta con un 43.33% seguido de algunas veces con un 33.33%, lo que claramente demuestra la restricción para interactuar con los compañeros de trabajo.

Pregunta N° 8 ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?



Gráfica N° 8

Claro que esta gráfica no podría ser de otra manera, pues la docencia siempre permite el aprender cosas nuevas, pues una característica que debe tener el docente es ser proactivo como se muestra en la encuesta con un 70% de ocurrencia.

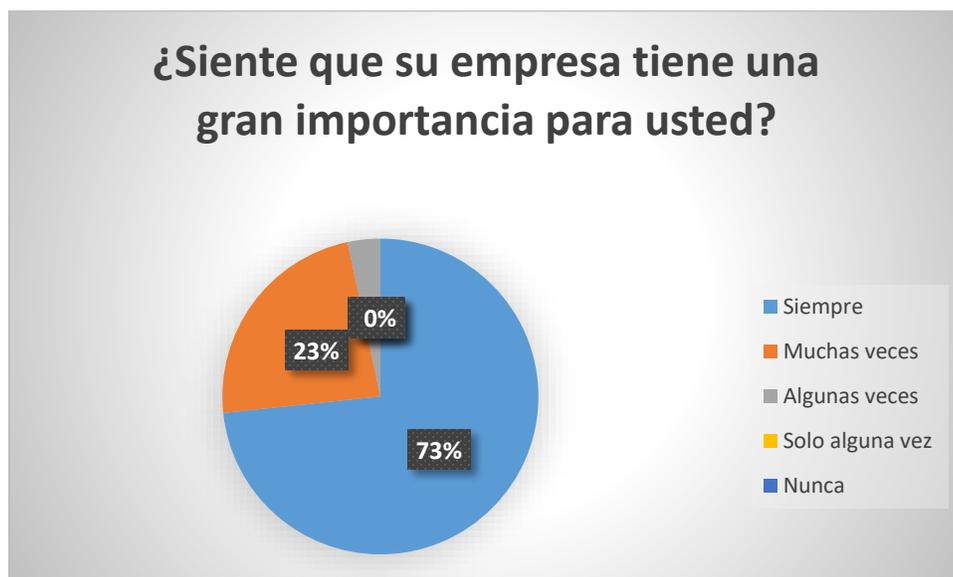
Pregunta N° 9 Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?



Gráfica N° 9

Al igual que la gráfica anterior, este resultado demuestra que el 66.67% le da la importancia que reviste el ser docente, pues de la población encuestada el porcentaje mencionado hace patente que las tareas que realiza siempre son importantes y en menor escala, es decir el 33.33% asegura que muchas veces lo considera importante, no habiendo ningún caso en los otros tres rubros.

Pregunta N° 10 ¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?



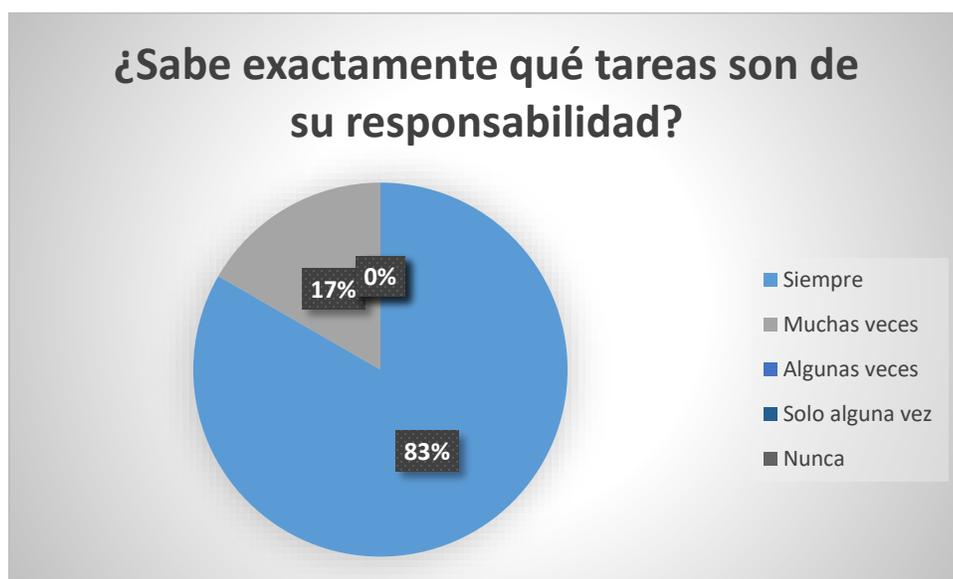
Gráfica N° 10

He aquí la importancia que tiene el sentirse parte de una empresa, pues como se puede apreciar el 73.33% siempre sienten que la empresa, en este caso la escuela primaria Leona Vicario tiene una gran importancia y el 23.33% siente lo mismo solo que muchas veces, es decir hay algo que los condiciona a no expresarse en el rubro de siempre y una minoría representada por el 3.34% solo sienten ello algunas veces.

### 5.3 Gráficas correspondientes a la Dimensión Apoyo Social y Liderazgo

En esta dimensión se aglutinan las preguntas del número 11 al número 15 del cuestionario aplicado.

Pregunta N° 11 ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?



Gráfica N° 11

Como se puede apreciar en la gráfica el 83.33% de la población encuestada refirieron que siempre saben con exactitud que tareas son de su responsabilidad y solo el 16.67% expusieron que muchas veces las conocen, es decir que una minoría es la que por alguna causa desconoce o no quiere conocer las tareas que les son encomendadas.

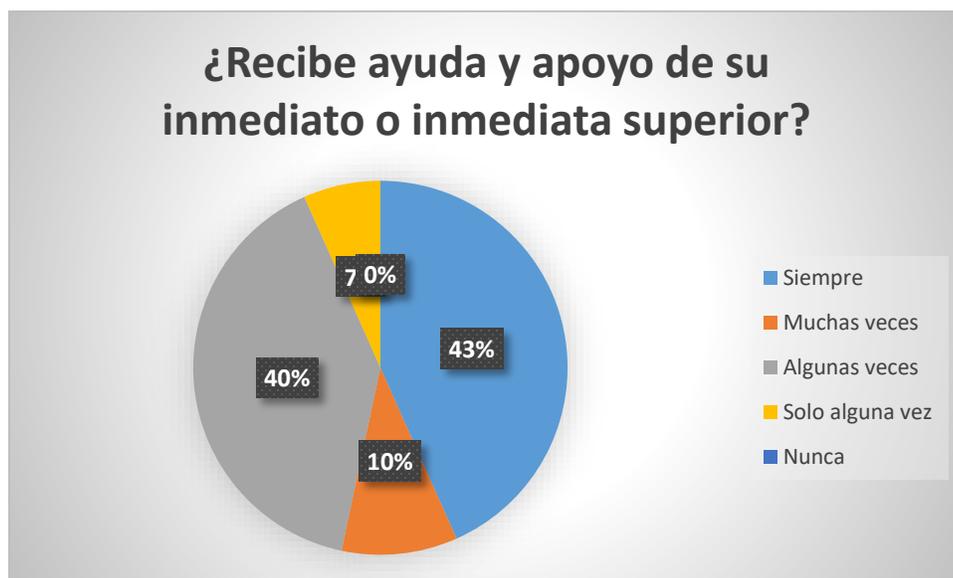
Pregunta N° 12 ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?



Gráfica N° 12

Esta gráfica muestra que el 50% de la población encuestada piensan que las tareas que se les encomiendan deben hacerse de otra manera, lo que indica una inconformidad, aunque en la gráfica anterior dijeron que siempre conocen sus tareas, sin embargo en contraposición si existe desconcierte en su elaboración.

Pregunta N° 13 ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?



Gráfica N° 13

La gráfica indica que de la población encuestada el 43.33% asegura que siempre recibe ayuda, sin embargo llama la atención que el 40.00%, que no es un porcentaje despreciable, indica que algunas veces es apoyado por lo que se puede pensar que en este rubro hay una inconsistencia que se debe considerar seriamente.

Pregunta N° 14 Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?



Gráfica N° 14

Los resultados obtenidos se pueden interpretar como sumamente satisfactorios, ya que, el 50% de los docente se manifiestan en el rubro en que aseguran que siempre se ayudan en el trabajo y el 36.66% contestaron muchas veces, lo que sumando estos dos aspectos es el 86.66% que dando solo un 13.34% en discordancia, esto indica por otro lado que entre los docentes existe un buen ánimo para apoyarse entre ellos.

Pregunta N° 15 Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?



Gráfica N° 15

En esta interrogante se entiende que el 50% de los encuestados están en conformidad en cuanto que los directivos tienen la habilidad de resolver adecuadamente las problemáticas que así se presentan y en menor escala se puede observar que el 33.33% mencionan que ocasionalmente lo hacen, sin embargo se puede concluir que este aspecto está debidamente atendido.

#### 5.4 Gráficas correspondientes a la Dimensión Compensaciones

Dimensión conjuntada por las interrogantes 16, 17 y 18 del sondeo aplicado.

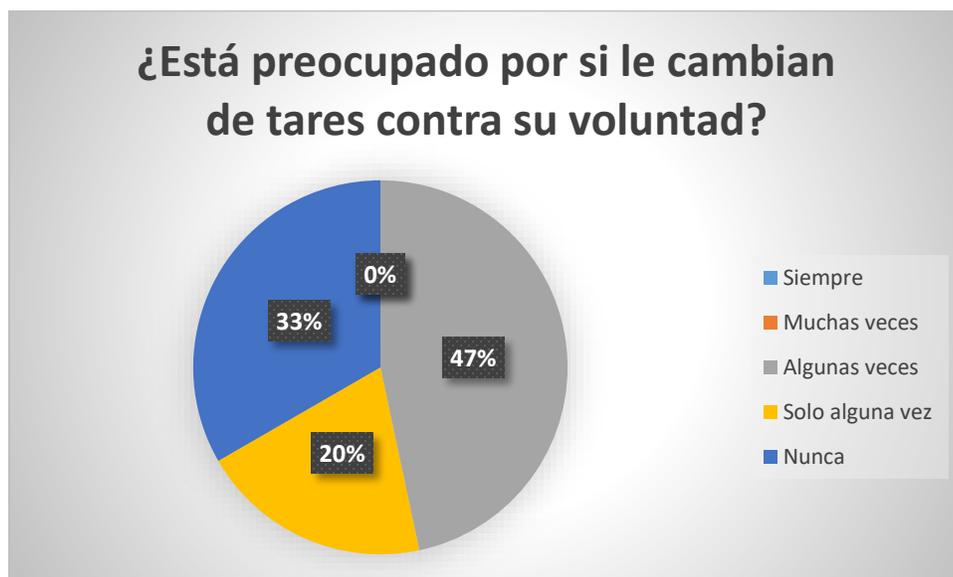
Pregunta N° 16 ¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?



Gráfica N° 16

Como en todo organismo el hecho de poder ser despedido siempre está vigente, lo que no es excepción en la escuela primaria Leona Vicario pues un 56.67% de los docente encuestados si presentan este sentimiento en cuanto que sus servicios ya no sean necesarios y solo el 33.33% menciona que nunca está en esta encrucijada, es decir si tienen una firme convicción y seguridad en cuanto a que no serán despedidos demostrando solidez y seguridad en su persona.

Pregunta Nº 17 ¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?



Gráfica Nº 17

Como se puede apreciar este factor, aunque se menciona que ocasionalmente los docentes se preocupan por los posibles cambios de tareas, es un alto porcentaje pues equivale a un 46.67% , contra el 33.33% que dicen nunca preocuparse por ello, este elemento al presentarse en ese alto porcentaje es un claro riesgo psicosocial para desarrollar adecuadamente las labores encomendadas.

Pregunta N° 18 Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.



Gráfica N° 18

Aunque en los diferentes tipos de liderazgo se menciona que quien lo ejerce debe dar el reconocimiento a sus seguidores para fortalecer el trabajo en equipo, en este caso, es de llamar la atención que los docentes encuestados manifiesten inconformidad, pues un alto porcentaje, el 43.33%, refieren que sus superiores les reconozcan ocasionalmente su esfuerzo o compromiso en las tareas desempeñadas y el 33.33% refieren nunca ser reconocidos, en este caso se interpreta un foco rojo en este aspecto.

## 5.5 Gráficas correspondientes a la Dimensión de Doble Presencia

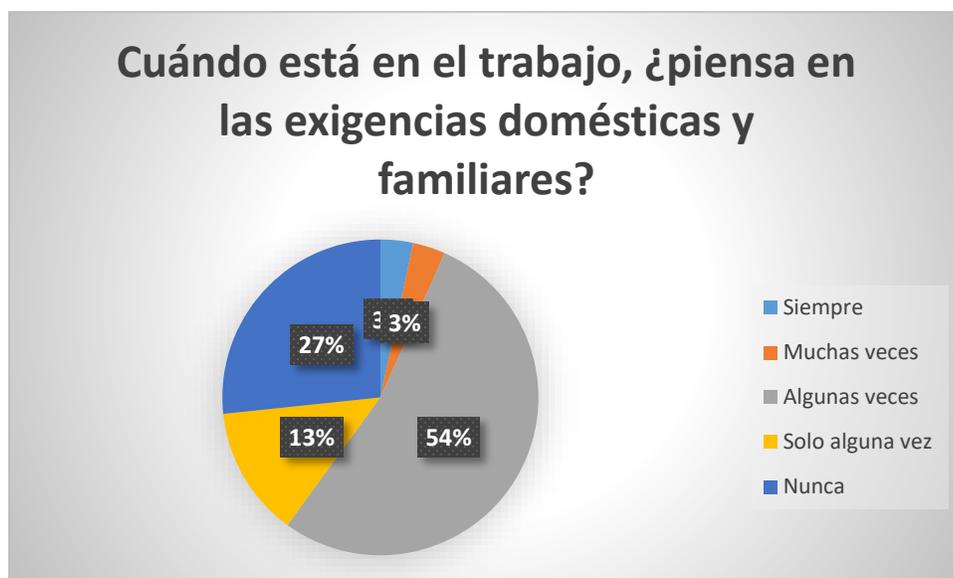
Pregunta N° 19 Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?



Gráfica N° 19

Se puede observar que la ocurrencia mayor se da en el rubro de algunas veces, el cual representa el 43.33%, siempre, muchas veces y nunca tienen una incidencia del 16.66% cada uno, lo que muestra que en varias ocasiones el trabajo de casa los docentes encuestados lo colocan en segundo término, pues de acuerdo al análisis realizado, le dan prioridad a sus tareas laborales.

Pregunta N° 20 Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?



Gráfica N° 20

En secuencia lógica con la gráfica anterior, los docentes al referir los avatares domésticos a un segundo plano, no exhiben gran preocupación por los quehaceres domésticos o familiares, ya que como se dijo, se aprecia prioridad en el ámbito laboral.

## **5.6 Conclusiones y sugerencias**

Un factor psicosocial es capaz de crear un mecanismo de defensa, el cual es un reflejo que predispone al cuerpo para actuar ante éste y lo que procura es adaptar al individuo a nuevas situaciones. Esta reacción conlleva a experimentar algunos tipos de emociones y reacciones como son: desconfianza, rechazo, enojo, mal humor, agresión y depresión, dentro de este marco de ideas, el trabajo es una de las fuentes de bienestar psicológica y social más valiosa para los seres humanos, por lo tanto, el trabajador debe disfrutar de una alta calidad de vida en el ámbito laboral, por cuanto la salud física y el sitio de trabajo conforman el área de acción de la higiene laboral.

# ANEXOS

# CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

## Instrucciones para completar el cuestionario

1. Se recomienda leer detenidamente cada pregunta antes de responder.
2. Utilice lápiz para marcar sus alternativas.
3. Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.
4. Este cuestionario mide la exposición a 18 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y 2 factores de doble presencia y permite conocer cómo está cada uno de ellos en su trabajo.
5. Las preguntas tienen varias opciones de respuesta y le pedimos que señale con una «X» la respuesta que considere que describe mejor su situación (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: «siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca»).
6. Para lograr un adecuado diagnóstico sobre la percepción de riesgos de su organización, es imprescindible que usted responda sinceramente.
7. Tenga presente que no existen respuestas correctas o incorrectas.
8. La aplicación total de la encuesta demora alrededor de 15 a 20 minutos.
9. Concéntrese y no converse mientras responda la encuesta, recuerde que lo que importa es su opinión respecto de los distintos temas.
10. Utilice el espacio de la última página para cualquier comentario respecto a este cuestionario.

Muchas gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 5 = ..... puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 6 a 10 = ..... puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 11 a 15 = ..... puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 16 a 18 = ..... puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Doble Presencia

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 19 y 20 = ..... puntos						

# GLOSARIO

## A

**ACCIDENTE:** Suceso no planificado, anormal, extraordinario, no deseado que ocasiona una ruptura en la evolución de un sistema interrumpiendo su continuidad de forma brusca e inesperada, susceptible de generar daños a personas y bienes.

**ACCIDENTE DE TRABAJO:** Toda lesión corporal que sufra el trabajador con ocasión o como consecuencia del trabajo que realiza el trabajador por cuenta ajena, así como aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, aún fuera del lugar y horas de trabajo, o durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte se suministre por el empleador.

## B

**BIOMECANICA:** Análisis del comportamiento físico mecánico de los sistemas biológicos, como huesos, articulaciones, tendones, ligamentos, músculos, aplicando conceptos como torques, stress, compresión, fatiga, deformación, viscoelasticidad.

## C

**CARGA DE TRABAJO:** Nivel de actividad o esfuerzo que el trabajador debe realizar para cumplir con los requisitos estipulados del trabajo.

## E

**ENFERMEDAD PROFESIONAL:** La contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades indicadas en el cuadro de enfermedades profesionales.

**ERGONOMIA:** Ciencia multidisciplinaria que tiene por objetivo adaptar la realización de un trabajo a las condiciones fisiológicas y psicológicas del individuo, a través de la investigación y la adecuación del puesto de trabajo y su entorno. Sus funciones son:

atender y analizar la organización y las condiciones del trabajo, los horarios, los turnos, los ritmos de producción, los descansos y las pausas, el diseño del puesto de trabajo, la comunicación interna, así como las limitaciones físicas y psíquicas de los empleados.

Adecuación entre las distintas capacidades de las personas y las exigencias de las tareas. Relación entre la persona y su trabajo, equipamiento y entorno; aplicación de conocimientos anatómicos, fisiológicos y psicológicos a los problemas que resultan de esta relación.

**ESTRÉS:** Cambios reversibles o irreversibles en el organismo, provocados por un desequilibrio entre las demandas de factores externos (tanto ambientales como psicológicos o sociales) y los recursos que provocan una disminución del rendimiento.

**ESTRÉS LABORAL:** Es un desequilibrio importante entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias. Según esta definición, se produciría estrés cuando el individuo percibe que las demandas del entorno superan a sus capacidades para afrontarlas y, además, valora esta situación como amenazante para su estabilidad.

**ESTRÉS TÉRMICO:** Agresiones intensas por calor al organismo humano.

## F

**FATIGA:** Disminución de la productividad, del rendimiento o de la capacidad a proseguir una tarea debida a un gasto energético físico o psicológico previo; conjunto de factores que afectan el rendimiento humano.

**FATIGA PROVOCADA POR EL TRABAJO:** Manifestación general o local, no patológica, de la tensión provocada por el trabajo, que puede ser eliminada completamente mediante el descanso adecuado.

## I

**INCIDENTE:** Cualquier suceso no esperado ni deseado que no dando lugar a pérdidas de salud o lesiones a las personas, pueda ocasionar daños a la propiedad, equipos,

productos o al medio ambiente, pérdidas de la producción o aumento de las responsabilidades legales.

## **M**

**MEDICINA DEL TRABAJO:** Es una disciplina que, partiendo del conocimiento del funcionamiento del cuerpo humano y del medio en que éste desarrolla su actividad, en este caso el laboral, tiene como objetivos la promoción de la salud (o prevención de la pérdida de salud), la curación de las enfermedades y la rehabilitación.

## **O**

**OMS:** Organización Mundial de la Salud.

## **P**

**PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:** Es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

**PRL:** Siglas con que se conoce la Prevención de Riesgo Laboral.

## **R**

**RIESGO LABORAL:** Todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño.

**RIESGO LABORAL:** La posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad de este.

# **BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

1. Alvarez, F. J. Ergonomía y Psicología Aplicada. Valladolid: Lex Nova; 2003.
2. Benavides, F., Gimeno, D., Benach.J., Martinez, J. M., Jarque, S., & Berra, A. Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gac Sanit, 2002.
3. Benavides,F., Ruiz-Frutos,C. y García, A. Trabajo y Salud. En F.G. Benavides, C. Ruiz-Frutos y A.M. García (Eds), Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona: Masson; 2000.
4. Bernabeu, J; Perdiguero,E. y Zaragoza,P. Desarrollo histórico de la salud laboral. En F.G.,Benavides, Ruiz-Frutos,C. y García, A.M. (Eds). Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona. Masson ; 2000.
5. Brunet, L. El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas; 1987.
6. Cooper, C y Williams, S. Creating Healthy Work Organizations. Chichester: Wiley; 1994.
7. Cooper, C. L. Theories of Organizational Stress. Oxford: Oxford University Press; 1998.
8. Cooper, C. L., Dewe, Ph., & O'Driscoll, M. P. Organizational Stress. Thousand Oaks: Sage Publications; 2001.
9. Cox, T. & Griffiths, A. J. The assessment of psychosocial hazards at work. En M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology. Chichester: Wiley and Sons; 1996.
10. Drucker, P.F. La sociedad postcapitalista. Barcelona: Apóstrofe;1995.

11. Finkel, L. La organización social del trabajo. Madrid: Pirámide; 1994.
12. Goleman, D. y Cherniss, C. Inteligencia emocional en el trabajo. Barcelona: Kairós; 2005.
13. González Maestre, D. Ergonomía y Psicología. Madrid: Confemetal; 2003.
14. Hobfoll, S. E. Conservation of Resources. A new attempt of conceptualizing stress. *American Psychologist*, 1989.
15. INSHT VI Encuesta nacional de Condiciones de trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
16. INSHT. III Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; 1999.
17. Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: OMS; 1988.
18. Karasek, R. Job demands, job decision latitude and mental strain implications for job re-sign. *Adminis Sei Q.* 1979.
19. Lazarus, R. & Folkman, S. Estrés y Procesos cognitivos. Barcelona: Martinez Roca; 1986.
20. Leka, S., Jain, A., Zwetsloot, G., Vartia, M., & Pahkin, K. Psychosocial risk management: the importance and impact of policy level interventions. En S. Leka & T. Cox (Eds.), *The european framework for psychosocial risk management. PRIMA-F.* Nottingham.: I-WHO; 2008.

21. Llanaez Moreno-Jiménez, B y Garrosa Hernández, E. Globalización y riesgos laborales emergentes. Editorial. Ciencia & Trabajo, 2009.
22. Luthans, F., Youssef, C.M., y Avolio, B.J. Psychological Capital. Developing the human competitive edge. Oxford: Oxford University Press; 2007.
23. Martínez, J.L., Simón, C. Agüero, A. La acción social de la empresa. Madrid: Prentice; 2003.
24. Martínez-Iñigo, D. Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 2001, 17, 2, 131-153.
25. Mintzberg, H. Structure in fives: designing effective organizations. Englewood Cliff, N.J.: Prentice Hall; 1993.
26. Moreno-Jiménez, Bernardo, Galvez Herrero, Macarena, Rodríguez Carvajal, Raquel, Garrosa Hernández, Eva. Emociones y salud en el trabajo. Análisis del constructo de "Trabajo Emocional" y propuesta de evaluación. Revista Latinoamericana de Psicología, 2010, 42,1, 63-74.
27. OIT Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT; 1986.
28. OIT Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención. Ginebra: OIT; 2010.
29. OIT. Enciclopedia de la Seguridad y la salud en el Trabajo. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales; 1998.

30. OSHA (2010) European Agency for Safety and Health at Work. EUROPEAN RISK OBSERVATORY REPORT. European Survey of Enterprises on New and Emerging Risk; 2010 osha.europa.eu/en/ publications/reports/esener1\_osh\_management.
31. OSHA European Agency for Safety and Health at Work. EUROPEAN RISK OBSERVATORY REPORT. Expert Forecast on emerging Psychosocial risks related to occupational safety and health; 2007. osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118.
32. Robbins, St. y Judge, T.A. Comportamiento organizacional. Madrid: Prentice Hall; 2009.. Luthans, F. Comportamiento Organizacional. Madrid: McGraw Hill; 2008.
33. Selye, H. Tensión sin angustia. Madrid: Guadarrama; 1975.
34. Toffler. A. La Empresa Flexible . Barcelona: Plaza Janes; 1990.
35. Tomasina, F., Dr. (2001). *La salud ocupación .Una visión crítica. Psicología y organización del trabajo II*. Montevideo, Uruguay. Editorial Psicolibros.