

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE PRÁCTICA DEL PROGRAMA DE
PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA Y DE EDUCACIÓN
BÁSICA DE LA INSTITUCIÓN BRASILIA USME DE BOGOTÁ.

Presentado por:
Janine Yuliana Cristancho Peña

Pamplona, Colombia
2017

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE PRÁCTICA DEL PROGRAMA DE
PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA Y DE EDUCACIÓN
BÁSICA DE LA INSTITUCIÓN BRASILIA USME DE BOGOTÁ.

Director:

Psi. Eliana María Ibáñez Casadiegos

Presentado por:

Janine Yuliana Cristancho Peña

Pamplona, Colombia

2017

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios que toda la gloria sea para él. Le doy gracias por permitirme materializar este sueño. Agradezco a mi familia por su constante apoyo a lo largo de mi vida y formación como profesional. También por haberme formado en valores y en perseverancia para cumplir con las metas que me propongo.

AGRADECIMIENTOS

Es pertinente extenderle un agradecimiento al cuerpo docente de esta casa de estudios por haber aportado sus conocimientos a mi formación profesional y personal durante estos cinco años. Asimismo, a las docentes que me guiaron a lo largo de la línea de investigación por su tiempo dedicado a asesorar esta idea.

Un agradecimiento especial a mi directora de tesis la Psi. Esp. Eliana Maria Ibañez Casadiegos por haber guiado este trabajo con compromiso, paciencia y por haber confiado en mis capacidades y responsabilidad.

Agradezco a la coordinación de prácticas de Psicología de la Universidad de Pamplona y a la Institución Educativa Brasilia Usme de Bogotá por abrirme las puertas para que esta investigación se pudiera desarrollar y culminar con éxito.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN	11
PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	13
Formulación Del Problema	13
Planteamiento Del Problema	14
Descripción del Problema.....	15
JUSTIFICACIÓN	18
OBJETIVOS	20
DELIMITACIÓN Y LIMITACIONES	21
ESTADO DEL ARTE.....	22
MARCO TEÓRICO.....	30
Capítulo 1 Psicología Organizacional	30
Capítulo 2 Síndrome de Burnout.....	44
Capítulo 3 Ejercicio de la Docencia	52
Capítulo 4 Ciclo Vital.....	56
MARCO CONTEXTUAL	67
METODOLOGÍA	82
RESULTADOS.....	89
ANÁLISIS DE RESULTADOS	103
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES.....	109
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN.....	111
BIBLIOGRAFÍA	112
ANEXOS	118

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Análisis del promedio de los factores de desgaste ocupacional	86
Tabla 2. Conversión de los promedios a valores Leiter	87
Tabla 3. Consolidado de la calificación Leiter	87
Tabla 4. Diagnóstico del modelo de Leiter	87
Tabla 5. Análisis del promedio de los factores de desgaste ocupacional	92
Tabla 6. Conversión de los promedios a valores Leiter	93
Tabla 7. Sumatoria de calificaciones Leiter	93
Tabla 8. Diagnóstico del modelo de Leiter	93
Tabla 9. Estrategias de Intervención	111

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la Universidad de Pamplona	69
Figura 2. Organigrama de la Facultad de Salud	70
Figura 3. Organigrama del programa de Psicología	70
Figura 4. Organigrama de la Institución Educativa Brasilia Usme	75
Figura 5. Gráfica de Barras del Análisis Cuantitativo del Factor Agotamiento	88
Figura 6. Gráfica del Análisis Cuantitativo del Factor Despersonalización	89
Figura 7. Gráfica del Análisis Cuantitativo del Factor Insatisfacción Laboral	90
Figura 8. Gráfica de Barras del Análisis Cuantitativo de los factores frente al contacto con usuarios	91
Figura 9. Gráfica de Barras del Análisis Cuantitativo del Factor Agotamiento	94
Figura 10. Gráfica de Barras de Gráfica de Barras del Análisis Cuantitativo del Factor Despersonalización	95
Figura 11. Gráfica del Análisis Cuantitativo del Factor Insatisfacción Laboral	96
Figura 12. Gráfica de Barras del Análisis Cuantitativo de los factores frente al contacto con usuarios	97

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de la Escala de Desgaste Ocupacional	110
Anexo 2. Consentimiento informado	116

ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE PRÁCTICA DEL PROGRAMA DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA Y DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA INSTITUCIÓN BRASILIA USME DE BOGOTÁ.

Janine Yuliana Cristancho Peña

Resumen

Todas las personas dependiendo del trabajo en el que se desempeñen pueden estar vulnerables a presentar un estado de estrés en algún momento de su vida, lo cual puede afectar su estabilidad tanto física como mental. Por consiguiente, los docentes no son ajenos a esta situación ya que su profesión es bastante demandante debido a la carga académica, y así mismo el hecho de tener a cargo grandes grupos de estudiantes, el ambiente del aula de clase y el clima son factores que dificultan el proceso de enseñanza, los cuales son causantes de diferentes dificultades que generan en el educador problemas de salud sin contar los problemas que pueden surgir a nivel social y en el ámbito psicológico. Por consiguiente, el objetivo principal de la presente investigación fue analizar los factores de desgaste ocupacional presentes en los docentes de práctica del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona y docentes de secundaria de la institución educativa distrital Brasilia Usme de Bogotá para el mejoramiento futuro de la calidad de vida y el clima organizacional.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo con diseño no experimental de tipo transaccional con alcance descriptivo en donde participaron 22 docentes los cuales 12 pertenecen a las prácticas formativas del programa de psicología de la universidad de pamplona y 10 a la jornada de la tarde de la institución educativa distrital Brasilia Usme de Bogotá; seleccionados a través de un muestreo representativo de tipo probabilístico. Para recolectar la información se aplicó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) de Jesús Felipe Uribe Prado la cual evalúa el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral a través de 130 reactivos. En cuanto a los resultados, los datos evidencian lo siguiente tanto las docentes de práctica como las docentes de la institución educativa se encuentran en un nivel alto de desgaste

ocupacional, en donde se encontró una prevalencia del factor denominado agotamiento emocional, lo que quiere decir que están en peligro de desarrollar estrés laboral debido a las condiciones de su puesto de trabajo y características del trabajo que ejercen.

Por esta razón es pertinente diseñar y recomendar estrategias desde el enfoque cognitivo - conductual que contribuyan a la prevención del desgaste ocupacional y mejoramiento de la calidad de vida de los docentes y el clima laboral a futuro.

Palabras Claves: Estrés Laboral, Docentes, Desgaste Ocupacional, Agotamiento

INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia al estrés laboral. Para Comín, de la Fuente y Gracia (2007). “El estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece. Algunas profesiones en las que se desempeñan las personas están más predispuestas a desarrollarlo aunque cualquier trabajador en algún punto de su vida puede padecerlo”. En el mundo en el que vivimos, es necesaria una cierta cantidad de estrés para estar alerta y ejercer a nivel profesional. El grado de estrés tiene que ser suficiente para aumentar la satisfacción laboral, pero sin sobrepasarlo para que no termine en enfermedad. El estrés puede ser desencadenado por unos estímulos que se presentan en un momento determinado estos se denominan estresores.

Todas las personas dependiendo del trabajo en el que se desempeñen pueden estar vulnerables a presentar un estado de estrés en algún momento de su vida, lo cual puede afectar su estabilidad tanto física como mental. Por consiguiente, los docentes no son ajenos a esta situación ya que su profesión es bastante demandante debido a la carga académica, y así mismo el hecho de tener a cargo grandes grupos de estudiantes, el ambiente del aula de clase y el clima son factores que dificultan el proceso de enseñanza, los cuales son causantes de diferentes dificultades que generan en el educador problemas de salud sin contar los problemas que pueden surgir a nivel social puesto que se puede presentar un deterioro en las relaciones interpersonales y familiares. De igual manera, en el ámbito psicológico, los docentes pueden presentar baja autoestima, disminución de la motivación, irritabilidad y alteraciones mentales.

Por otra parte, la investigación fue de tipo cuantitativo con diseño no experimental; la población que se abordó está conformada por docentes del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona de manera confidencial se tomaron dos muestras de docentes de práctica del departamento mencionado anteriormente y de la institución educativa Brasilia Usme de Bogotá con rango de edad de 20 – 55 años. Las variables de interés en el estudio fueron: estrés, docente y jornada laboral. Para

recolectar la información se empleó la Escala de Desgaste Ocupacional de Jesús Felipe Uribe Prado, a través de un Pre – test y un Post – test. La prueba evalúa el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral por medio de la aplicación de 130 reactivos y permite reportar el grado de burnout en cuatro categorías: sano, normal, en peligro y quemado.

Teniendo en cuenta, los resultados que arrojó la información recolectada se evidencia en las dos poblaciones un riesgo de desgaste ocupacional en donde prevalece el factor de agotamiento emocional debido a las características del trabajo que desempeñan. Por esta razón, es pertinente recomendar unas pautas teniendo como referente el enfoque cognitivo - conductual para prevenir e intervenir cuando se presenten casos similares, como método de ayuda se creara una estrategia de intervención para facilitarles a los docentes información sobre el estrés y sobre cómo afrontar las situaciones estresantes que se les presenten.

PROBLEMA DE INVESTIGACION

Formulación Del Problema

¿Qué factores influyen para que un docente llegue a sentir estrés laboral?

El estrés laboral se considera un problema para los docentes porque los efectos que provoca en ellos pueden repercutir no solo en su estado mental y emocional sino también en su rendimiento laboral y en el trato con los estudiantes. Asimismo, las personas al enfrentarse a situaciones estresantes pueden sufrir alteraciones en su organismo que se manifiestan por medio de dolores de cabeza, problemas cardiacos, tensión alta entre otros. En el estado mental y emocional se puede desencadenar problemas que afectan el sistema nervioso provocando crisis de ansiedad, insomnio, depresión, irritabilidad, y en casos más extremos, esquizofrenia y tendencia al suicidio (Morianana & Herruzo, 2004, pág. 605). Por otra parte, en el rendimiento laboral y en el trato con los estudiantes se evidencia insatisfacción laboral, monotonía, disminución de la motivación y baja calidad en la ejecución de sus funciones. El trato con los estudiantes se torna complejo debido a la irritabilidad y a la carencia de canales de comunicación.

En relación a los programas que se han implementado para prevenir y tratar el estrés el departamento de psicología y en la institución educativa, estos no cuentan con un programa específico que les permita conocer y controlar los niveles de estrés que presentan los docentes de la institución, además tampoco cuentan con una herramienta que permita identificar los factores que intervienen en la prevalencia de este fenómeno. Por consiguiente y con el objetivo de garantizar el mejoramiento del ambiente laboral y la calidad de vida de los docentes se realizó un estudio sobre el impacto del estrés laboral que se presenta en el sitio de trabajo, para que el proceso de enseñanza se de en óptimas condiciones por parte del docente.

Planteamiento Del Problema

Factores como el ambiente del aula de clase, el número de estudiantes que los docentes tienen a cargo, el trato que tienen con los estudiantes, las actitudes de los mismos hacia el desarrollo de las clases, la metodología que emplean puede predisponerlos a presentar un episodio de estrés, de igual manera se deduce que es poco el tiempo que utilizan para el descanso debido al exceso de trabajo y a su edad con el paso del tiempo puede verse afectada su salud, sus ciclos de sueño y sus relaciones con sus familiares, compañeros de trabajo y estudiantes. Por consiguiente, si presentan estados de estrés se pueden reflejar en el trato a sus estudiantes y en su rendimiento laboral, además pueden presentar algunas enfermedades que estén ligadas a su trabajo que pueden ser causadas por el estrés (Martínez, 2009).

Con el fin de prevenir estas situaciones el ministerio de educación nacional en el decreto 1850 de 2002, estipula que las personas que laboran en centros educativos como docentes de aula tienen hasta 22 horas o más de asignación académica dependiendo de la sección en la que laboren (preescolar, primaria, secundaria y media), lo que significa que tienen a su cargo varias asignaturas al igual que dirección de grupo sin contar el tiempo que dedican a las actividades extracurriculares; además las horas que tienen para descanso las emplean para organizar sus clases, calificar trabajos, evaluaciones, cuadernos, asesorar estudiantes y atender otros asuntos del ámbito educativo (Velez, 2003)

Cabe señalar que las consecuencias pueden provocar un deterioro en la calidad de vida del docente y se centran en la presencia de desgaste, tensión, irascibilidad, nerviosismo y fatiga de igual manera se puede evidenciar a nivel psicológico pérdida de la autoestima, disminución de la motivación o interés en el trabajo, depresión, ansiedad (Proyecto Salutia, S.A), autculpabilización ante el rendimiento de los estudiantes, ausentismo laboral como mecanismo para escapar de la tensión acumulada, deseo, implícito o manifiesto de abandonar su labor de enseñanza ,

agresividad, deterioro de la memoria entre otros (Christin, 2012). De este modo los trabajadores podrán presentar como producto de las constantes presiones enfermedades como las que expone (Chanes, Pérez, & Castello, 2010): dolores de cabeza, trastornos del sueño, dolores musculo - esqueléticos, agotamiento físico, problemas cardiovasculares, hipertiroidismo, infecciones virales y cutáneas, entre otros. (pág.12); en tal sentido las consecuencias del estrés afectan al organismo en sus sistemas inmunológico (defensa), el nervioso central (control) y el sistema endocrino (hormonal) (Proyecto Salutia, S.A).

Descripción del Problema

En el mundo laboral, la productividad de la empresa, el rendimiento y salud de los trabajadores se pueden ver afectadas por problemas como los riesgos psicosociales, factores ambientales, el estrés entre otros. De igual manera en este apartado se dará profundidad al fenómeno, del estrés laboral.

En lo que respecta al estrés es considerado un fenómeno frecuente en los campos laborales que al ser prolongado puede afectar negativamente, trayendo como consecuencia a largo plazo afectaciones en la salud y bajo rendimiento laboral. De acuerdo con Comín, De la fuente, & Gracia, (2007). “Los trabajadores en algún momento de su vida pueden verse afectados por cualquier tipo de estrés” (pág. 4); en ese mismo sentido resulta oportuno mencionar que el estrés se puede clasificar en estrés psicosocial, estrés sensorial, estrés térmico, estrés físico, estrés psicoemocional (Hernández, 2007). Por consiguiente, el estrés puede ser causado por excesiva tensión física o psíquica, aumento de responsabilidad, trabajo repetitivo, aumento de carga mental, inestabilidad laboral, burnout o síndrome del quemado, estrés por desmotivación.

Existen algunos factores que predisponen al trabajador a enfrentarse a una situación estresante, un ejemplo de esto son los estresores del ambiente físico como el ruido, la vibración, las condiciones de la iluminación, la temperatura, la higiene, las

condiciones del clima, la disponibilidad y disposición del lugar para desarrollar las actividades laborales. Por consiguiente, las principales demandas estresantes del trabajo son la sobrecarga de trabajo, la exposición a riesgos y peligros y la calidad de las relaciones con compañeros y jefes.

En cuanto a, la prevalencia del problema es preciso decir que, en la vida es necesario un nivel adecuado de estrés para enfrentarnos a las exigencias del día a día, pero cuando se sobrepasa el límite se convierte en un problema para las personas, debido a diversos factores que afectan la calidad de vida del trabajador; y se evidencian en el rendimiento laboral, la salud, las relaciones interpersonales, la familia y la salud mental, para dar continuidad los factores que intervienen negativamente en el bienestar del trabajador en primer lugar encontramos los estresores laborales los cuales son un “conjunto de situaciones psicosociales y físicas de carácter estimular que se dan en el trabajo y frecuentemente producen tensión y otras consecuencias en quién lo padece” (Hernández, 2007, pág. 110).

Para constatar el problema en datos estadísticos, en Bogotá la Asociación distrital de educadores en un reporte sobre las condiciones de salud del magisterio capitalino entre julio y diciembre del 2014, menciona: que se realizaron 5.096 consultas para medicina laboral en las que la causa principal son: trastorno mixto ansiedad/depresión, estrés laboral, disfonía y problemas músculo-esqueléticos. Además, se tiene conocimiento de 2.636 casos de pérdida laboral debido a problemas de salud en los que 2.144 son mujeres y 482 hombres. En lo que refiere a incapacidades, se efectuaron 19.335 siendo septiembre el mes con mayor cifra (Osorio, 2015)

Por consiguiente, algunas de las consecuencias son baja motivación, mala comunicación con el rector, compañeros y comunidad educativa en general, el no cumplimiento de las funciones y responsabilidades, enfermedades causadas por las condiciones del sitio de trabajo y la asignación académica que corresponde a las horas que se asignan para cumplir con las labores académicas y demás tareas propias del cargo; particularmente a nivel familiar, se presentan tensiones provocadas por la poca

atención prestada y la falta de tiempo para atender las demandas y solucionar los problemas.

Por otra parte, las áreas que también se ven afectadas son la mental y emocional debido a que cuando la persona experimenta estados de estrés con frecuencia en el cerebro se alteran varias funciones como daño en las células cerebrales dado que durante un episodio de estrés se libera en el cerebro determinadas hormonas como la glucocorticoides quien debilita gradualmente muchas de las neuronas y posteriormente las mata además provoca la aparición de la adrenalina, la cual produce agitación, nerviosismo y posteriormente aumenta la presión arterial y el ritmo cardiaco, como si fuera poco la influencia de esta hormona, causa afectación en la memoria ya que impide que se establezcan nuevas conexiones y terminaciones nerviosas también va a dificultar que se fije nueva información y aprendizajes y puede provocar la pérdida de la memoria a corto plazo (Salud y Bienestar, S.A), es conveniente mencionar el cambio que ocurre en las estructuras cerebrales como el hipocampo, quien se va reduciendo paulatinamente hasta presentar un tamaño más pequeño (Sabater, S.A).

Por tal razón, la investigación fue de tipo cuantitativo con diseño no experimental; la población que se abordó estaba conformada por docentes de práctica del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona y de la institución educativa Brasilia Usme de Bogotá, de manera confidencial se tomará una muestra de docentes de secundaria con rango de edad de 20 – 55 años. Las variables de interés en el estudio fueron: El estrés, el docente y la jornada laboral. Para recolectar la información se empleó la Escala de Desgaste Ocupacional de Jesús Felipe Uribe Prado, a través de un Pre – test y un Post – test. La prueba evalúa el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral por medio de la aplicación de 130 reactivos y permite reportar el grado de burnout en cuatro categorías: sano, normal, en peligro y quemado.

JUSTIFICACIÓN

El estrés no se considera como una enfermedad pero cuando es prolongado puede enfermar a quien lo padece (Cólica, 2012). El estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece (Comín, de la fuente, & Gracia, 2007). Por esta razón, el motivo de la investigación era conocer los factores que influyen en que un docente llegue a sentir estrés en su lugar de trabajo ya que estas personas se ven expuestas a diferentes situaciones durante su ciclo laboral que pueden desencadenar una serie de problemas en diferentes ámbitos de su vida tanto laboral como familiar, social y físico-emocional. Para lo cual, se seleccionó una muestra de adultos de prácticas formativas del programa de psicología de la universidad de pamplona y de la institución educativa distrital Brasilia Usme de Bogotá con el fin de determinar las causas que le pueden generar el estrés laboral a los docentes y que factores influyen para que estas personas presenten episodios de este tipo en el desarrollo de su labor.

Con esta investigación, se espera recolectar valiosa información para ampliar el estado del arte en este tema y con ayuda de los resultados encontrados con la investigación poder responder interrogantes. Además, se darían bases para conocer cómo se puede tratar el estrés por medio del enfoque cognitivo – conductual. Asimismo, la comunidad psicológica tendrá conocimiento de cómo se pueden ver afectadas las áreas funcionales del ser humano por este fenómeno. El aporte que se proporcionó a la comunidad es que por medio de la utilización de técnicas empleadas en el modelo cognitivo- conductual se pudo aportar alternativas para manejar el estrés y mejorar la calidad de vida de los docentes y trabajadores en general. En igual forma, el desarrollo de este estudio y la implementación del programa de intervención permitieron a los educadores contar con estrategias de afrontamiento para sortear de mejor manera los episodios estresantes y obtener bienestar a futuro.

De esta manera, las personas tendrían un estilo de vida saludable que les permitiría estar en armonía con los demás y consigo mismos. Además por medio de esta investigación se afianzaron los conocimientos adquiridos y se observó como las temáticas que son objeto de estudio en Psicología se ven reflejadas en el día a día de las personas. Adicionalmente, este estudio sobre estrés laboral en las instituciones educativas aportó a la Psicología y a los investigadores con interés en el tema, nuevas herramientas para intervenir a la población y sirve como referente para seguir indagando sobre el estrés y temas a fines.

OBJETIVOS

General

Analizar los factores de desgaste ocupacional presentes en los docentes de práctica del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona y docentes de secundaria de la institución educativa distrital Brasilia Usme de Bogotá para el mejoramiento futuro de la calidad de vida y el clima organizacional.

Específicos

Identificar como los datos sociodemográficos influyen para que se presenten estados de Burnout en los docentes de práctica del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona docentes de secundaria de la institución educativa distrital Brasilia Usme de Bogotá.

Valorar los factores que generan estrés laboral en los docentes de práctica del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona y docentes de secundaria de la institución educativa distrital Brasilia Usme de Bogotá a través de la escala de desgaste ocupacional para generar estrategias de afrontamiento.

Comparar los factores de desgaste ocupacional presentes en los docentes de práctica del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona y docentes de secundaria de la institución educativa distrital Brasilia Usme de Bogotá.

Proponer estrategias de afrontamiento cognitivo - conductuales para los docentes de práctica del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona y docentes de secundaria de la institución educativa distrital Brasilia Usme de Bogotá.

DELIMITACIÓN Y LIMITACIONES

La investigación se delimitará a identificar los factores que generan estrés laboral en los docentes de institución educativa de la ciudad de Pamplona mediante un estudio de tipo cuantitativo en el que se emplearán pruebas (pre-test y post-test). En referencia a las limitaciones que se pueden presentar en el desarrollo de la investigación serian el desinterés de los participantes en el tema, el espacio y el manejo del tiempo para aplicar los instrumentos debido a las responsabilidades de los docentes.

POSIBLES COLABORADORES

Docentes de práctica del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona.

Docentes de secundaria de la institución educativa distrital Brasilia Usme de Bogotá.

RECURSOS DISPONIBLES

Escala de Desgaste Ocupacional

Estudiante Investigadora

ESTADO DEL ARTE

Los estudios preliminares sobre estrés laboral se han realizado en establecimientos hospitalarios, luego en el ámbito educativo y posteriormente ha abarcado diversos campos laborales, lo que permite concluir que el tema es amplio y ha despertado gran interés entre los investigadores. A continuación, se realizó una síntesis de las investigaciones más relevantes sobre este fenómeno a nivel internacional, nacional y regional.

A nivel Internacional

En lo que se refiere a las investigaciones realizadas a nivel internacional se destacan las siguientes desarrolladas en países como Venezuela, México y España.

Arlene Oramas Viera, Pedro Almirall Hernández y Ivis Fernández realizaron el estudio “Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos” en Venezuela. La metodología empleada, fue un diseño Transversal, Transeccional Correlacional. Como población se tuvo en cuenta un grupo de 885 docentes venezolanos de 53 centros educativos. Así mismo, su muestra representativa se seleccionó por medio de un muestreo simple aleatorio y fueron utilizados todos los docentes de cada plantel por un criterio práctico, tomando al docente como unidad de análisis. Los instrumentos aplicados: Escala Sintomática de Estrés, Cuestionario de Estrés para Maestros, Inventario de Burnout de Maslach. La variable tenida en cuenta la antigüedad en la profesión. Como resultado de este estudio se muestra que el agotamiento emocional devino el componente del Burnout de mayor afectación. La edad y el estrés laboral percibido por el docente constituyen los mejores predictores del agotamiento emocional, por otra parte la despersonalización se refiere al estrés laboral percibido y el sexo del docente, siendo mayor en los maestros. Los factores laborales que provocan mayor estrés son: volumen de trabajo, factores relacionados con los estudiantes, salario inadecuado y el déficit de recursos materiales y escasez de equipos y facilidades para el trabajo. En suma, los síntomas de estrés a nivel conativo, afectivo,

cognitivo y psicosomáticos están presentes en los tres componentes del Burnout. En conclusión, el desgaste de los docentes se atribuye principalmente al estrés (Oramas, Almirall, & Fernández, 2007).

Alfonso Valadez – Ramírez, María Cristina Bravo González, José Esteban Vaquero – Cázarez desarrollaron la investigación “Percepción de las Fuentes de Estrés Laboral y sus efectos en el docente universitario” en México D. F. La metodología utilizada, como población se entrevistaron a 418 docentes de dos universidades, una pública y otra privada. Así mismo, la muestra tomada de la Universidad Pública fue de 252 docentes universitarios, con una edad promedio de 42 años, de las diferentes licenciaturas que se imparte en el campus elegido por medio de un muestreo no probabilístico por cuotas de acuerdo con las carreras que se ofertan en la institución. Con experiencia como docente de 19 años. Por consiguiente, en la Universidad Privada la muestra fue de 166 docentes universitarios. Se seleccionaron a través de un muestreo no probabilístico intencional, con experiencia de 8 años. Adicionalmente, los Instrumentos requeridos en la investigación fueron: Inventario de Percepción de Estrés en Profesores Universitarios (IPEPU) e Inventarios de Efectos del Estrés en Profesores Universitarios (IEEPU). Como resultado de este estudio se muestra que las tres fuentes de estrés, la organizacional, la individual y la social, producen una percepción poco estresante, en los docentes universitarios de ambas instituciones universitarias. Sin embargo, el 30% de los docentes reportan sentirse estresados, por éstas. De las fuentes de estrés, la organizacional es la más estresante, y donde se perciben mayor cantidad de efectos es en el área cognitiva. Actualmente se ha observado que en los docentes, el estrés se presenta cada vez con más frecuencia. La enseñanza, una de las profesiones más extendidas y en mayor contacto con las personas como receptores de su actividad profesional, se considera una ocupación estresante y agotadora (Valadez, Bravo, & Cázarez, 2014).

Finalmente, en España se realiza la investigación “Estrategias de Afrontamiento Cognitivo, Auto - Eficacia y Variables Laborales. Orientaciones para prevenir el estrés docente”, elaborado por M. Elena Gismero – González, Laura Bermejo, María Prieto,

Virginia Cagigal, Ana García Mina y Vicente Hernández. La metodología utilizada, diseño no experimental, con estudio ex – post facto. Con base a la muestra fue incidental de carácter no probabilístico formada por 413 docentes en los que se encontraban hombres y mujeres. Las variables laborales que se evaluaron fueron titularidad del centro de trabajo (público, privado o privado - concertado), nivel de enseñanza en que imparte la docencia (Educación infantil, Primaria, ESO, Bachillerato, Formación profesional u otros) y utilidad de la formación recibida para afrontar ese tipo de situaciones. Con respecto a los instrumentos se trabajó con la Escala de Recursos Personales de Afrontamiento Cognitivo. Como resultado de esta investigación se encuentra que los docentes de centros públicos utilizan más las estrategias de Pasividad Pesimista y Autoreferencia Obsesiva que los centros privados. Así mismo, docentes de Infantil y Primaria emplean más la planificación racional ante los problemas de conducta de los estudiantes y menos la pasividad Pesimista ante la sobrecarga de trabajo que los de secundaria. También aparecen diferencias significativas en Pasividad Pesimista y Planificación Racional en función del nivel de percepción de eficacia. Finalmente quienes encuentran más útil la formación recibida usan menos estrategias como Pasividad Pesimista y Autoreferencia Obsesiva. Estos resultados sugieren la importancia de adecuar las intervenciones para prevenir el estrés educativo (Gismero, y otros, 2012).

A nivel Nacional

Desde otra perspectiva, las investigaciones que se han llevado a cabo en el ámbito nacional se destacan las siguientes:

Yaison Giraldo Giraldo, Berónica López Gómez, Luiza Arango David, Faizuly Góez Henao y Erika Silva en el año 2011 llevaron a cabo el estudio “Estrés laboral en auxiliares de enfermería, Medellín - Colombia” en la ciudad de Medellín. La metodología empleada, estudio cualitativo de caso colectivo. En el que participaron seis casos: cinco mujeres y un hombre, los cuales eran auxiliares de enfermería con menos de 10 años de experiencia laboral en salas de hospitalización de adultos. Se

empleó la entrevista semiestructurada y se aplicó el consentimiento informado (Giraldo, López, Arango, Góez, & Silva, 2013).

Como resultado de este estudio se identificaron las condiciones que provocaron el estrés fueron la jornada laboral con tiempos reales de 13 o 14 horas seguidas, sin espacios para la alimentación y el descanso, y actividades adicionales que no se encuentran dentro de las funciones normatizadas pero que son delegadas por otros profesionales de la salud y que se vuelven una carga más para ellas, tales como el transporte de pacientes, apoyo durante transfusiones sanguíneas, limpieza del carro de medicamentos y el estar ahí dando cuidado permanente a los pacientes. Como aminorante del estrés aparecen las relaciones entre el equipo de trabajo. De lo anterior, se puede deducir que la estrategia que emplean para disminuir los niveles de estrés son las redes de apoyo como el equipo de trabajo (Giraldo, López, Arango, Góez, & Silva, 2013).

Liliana Ahumada, Cecilia Uribe, Alexandra Alba – Gómez y Javier Zea – Acosta realizaron el estudio “Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características sociodemográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis” en Bogotá; se debe agregar que la metodología empleada fue un diseño descriptivo - correlacional en el que se hizo uso de tablas de frecuencia, coeficientes de correlación, biserial puntual y coeficiente Fi, en lo que respecta al análisis estadístico. Se tuvo en cuenta una población de 30 operarios en donde 26 son mujeres y los 4 restantes son hombres, con edades entre los 18 y 45 años. De manera que en los resultados se destaca que en la prueba aplicada 17 mujeres y 3 hombres puntuaron un nivel alto (Ahumada, Uribe, Alba, & Zea, 2008).

En la relación de la frecuencia de niveles de estrés y las horas trabajadas se registró que en el turno de la mañana 7 personas obtuvieron un puntaje alto de estrés y dos personas puntuaron un nivel medio y en el turno de la tarde 5 sujetos presentaron nivel alto y cuatro sujetos nivel medio. Del mismo modo, en el turno de la noche se encuentra el personal restante. Cabe señalar que 8 sujetos obtuvieron puntajes altos y

4 personas puntajes medios de estrés. Por lo tanto, los trabajadores de los tres turnos presentaron niveles altos y medios de estrés y ninguno presento niveles bajos (Ahumada, Uribe, Alba, & Zea, 2008).

Por consiguiente Claudia Marcela Trujillo Vargas y Carolina García Londoño realizaron la investigación “Impacto del estrés laboral en la institución financiera cooperativa FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira” en Pereira. Con respecto a la metodología, es de tipo empírico – analítico de carácter no experimental y de tipo descriptivo narrativo. Como población se tuvo en cuenta a todos los empleados de la cooperativa que corresponde a 8 personas. Emplearon como instrumentos las técnicas de encuesta y trabajo de campo por medio de reuniones de sensibilización cuestionario de MC. LEAN e Identificación de los factores de riesgos psicosociales (Trujillo & Garcia, 2007).

La investigación deja como resultado que los factores de riesgo psicosociales demandan y exigen una atención urgente y vigilancia constante debido a que se encontró en el análisis un alto nivel. En cuanto a conflictos e incertidumbres en el lugar de trabajo y las presiones en el trabajo son altos. Con respecto a la relación jefe – empleado se encuentra que no hay comunicación entre ellos. Así pues la gestión de personal de la empresa es uno de los factores que más afecta a la empresa y provoca estrés. Además la peligrosidad del contenido de las tareas es de grado leve y bajo. Por último, la actividad y productividad del personal es causante de alto grado de estrés. Teniendo en cuenta los resultados que arrojo esta investigación, se evidencia un alto grado de estrés entre los trabajadores que es bastante preocupante (Trujillo & Garcia, 2007).

A nivel Regional

Por último, las investigaciones que se han desarrollado a nivel regional se citan las siguientes:

María Andrea Hidalgo Santana en 2006 realizó el estudio denominado “Identificación de presencia y nivel de burnout en profesionales docentes del Colegio Sagrado Corazón de Jesús de la Ciudad de Cúcuta” en la ciudad de Cúcuta. En cuanto a la metodología se empleó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional. Así mismo, la población tenida en cuenta era de 60 docentes de la institución educativa con una muestra representativa de 31 profesores, 15 de ellos trabajan en la jornada de la tarde en la sección primaria con menos de 5 años de labor y los 16 restantes trabajan en la jornada de la mañana en la sección de secundaria con más de 15 años de experiencia. Las características sociodemográficas analizadas en los participantes: edad, género, estado civil, número de hijos, nivel de enseñanza, años de experiencia y nivel de formación; variables laborales y organizacionales, estrés de rol, supervisión, condiciones organizacionales, preocupación profesional y falta de reconocimiento profesional (Hidalgo, 2006).

La presente investigación deriva los siguientes resultados, el 25.80% de los docentes obtuvo un promedio alto de burnout y que los 31 docentes evaluados se encuentran agotados emocionalmente en un nivel alto. Con respecto al sexo de la población objeto de estudio, se obtuvo que tanto hombres como mujeres presentan un mismo rango en el nivel alto de estrés. En cuanto al proceso formativo de los docentes, los que han alcanzado el nivel de postgrado, evidencia resultados relevantes de Burnout, dado a su afán de aumentar sus conocimientos. Por último, se evidencia que al aumentar los años laborados el índice en los niveles de burnout se incrementa. En conclusión, los docentes presentan elevados niveles de estrés y se hace necesario prestarle atención a este fenómeno (Hidalgo, 2006).

Seguidamente, Wendy Amaya Solano y Claudia Escalante Varón en 2008 llevaron a cabo la investigación “Prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes del departamento de Psicología de la Facultad de Salud de la Universidad de Pamplona” en Pamplona. Acerca de la metodología empleada fue de tipo descriptivo correlacional, los aspectos sociodemográficos tenidos en cuenta fueron: edad, sexo, estado civil, condición docente, años de experiencia, cargos o tareas adicionales en la institución y

realización de estudios de postgrados en la actualidad. Las variables analizadas prevalencia, síndrome de burnout, sexo, edad, estado civil, condición docente, años de experiencia. Para el análisis del tema estudiado se tuvo en cuenta una población de 35 docentes vinculados al departamento de Psicología de la universidad de Pamplona. Los instrumentos aplicados fueron dos: Cuestionario sobre condiciones psicosociales y el cuestionario breve de Burnout - CBB y se realizó una observación continuada de los docentes en su entorno laboral durante el año de desarrollo de la investigación (Amaya & Escalante, 2008).

Como resultado el estudio deriva la siguiente información, los docentes participantes en su mayoría tienen un contrato a corto plazo lo que puede provocar malestar e incertidumbre y puede ser un generador de fuentes de estrés en los profesionales. En cuanto a los años de experiencia se evidencia que al tener más años de trabajo menor es el riesgo de presentar síndrome de Burnout y a menor experiencia en el área educativa aumenta el grado de riesgo de presentar prevalencia del Burnout. Por último el porcentaje de prevalencia de los docentes del Departamento de Psicología de la Universidad de Pamplona que presentaron síndrome de Burnout en el desarrollo de la investigación fue de 14%, el cual no es estadísticamente significativo, lo cual es bastante satisfactorio. Además, solo 5 de los 35 docentes que participaron en el estudio muestran señales de síndrome del Burnout (Amaya & Escalante, 2008).

Finalmente, Jenyfer Katherine Suárez Pabón en 2013 realiza el estudio “Estrés Laboral en las Relaciones Interpersonales de los Funcionarios de Coomultrup Pamplona” en Pamplona. Se empleó como metodología un diseño mixto (aplicación de instrumentos cuantitativos y cualitativos) y un enfoque anidado concurrente propio del modelo cualitativo. Tomaron una muestra representativa de 13 funcionarios a los cuales se les aplicó una serie de instrumentos, los resultados obtenidos les permitió concluir que se evidencia sentimientos de altruismo y ayuda mutua deduciendo que las relaciones interpersonales que se manejan allí son buenas. También los empleados tienen pleno conocimiento de las implicaciones que trae el estrés para la salud. En conclusión, los trabajadores de la entidad financiera presentan buenas relaciones con

los compañeros y tienen conocimiento de las consecuencias que puede generar el estrés (Suárez, 2013).

Las investigaciones acerca del tema en estudio permitieron tener una visión global acerca de los procesos metodológicos que se han aplicado a nivel internacional, nacional y local para analizar y evaluar el estrés en los ambientes laborales. Por consiguiente, de las anteriores investigaciones fue de interés para la presente investigación considerar el diseño no experimental o el diseño descriptivo correlacional como modelo metodológico. También, se tuvo en cuenta la información consignada en los marcos teóricos sobre Bournout, los conceptos de Maslach y Jackson, Lazarus en relación al estrés, los tipos de estrés, las fases del estrés, conceptos sobre clima organizacional, información para el marco legal como los derechos y deberes de los docentes que se tomaron como guía para estructurar el marco teórico del estudio realizado.

MARCO TEÓRICO

Capítulo 1 Psicología Organizacional

Evolución del Trabajo.

La Psicología Organizacional es una disciplina antigua que ha estado presente desde el trabajo de los primeros hombres, de esta manera, la historia y evolución del trabajo humano se puede destacar en tres olas o etapas diferentes. Inicialmente se aborda la ola agrícola que tiene sus inicios hace diez mil años. La segunda ola tuvo lugar hace tres siglos y medio durante la revolución industrial y el urbanismo. La tercera ola se denomina la era de la informatización y es la más global y la que genera más cambios en menos tiempo es decir, es más rápida que las demás en cuanto a historia (Urdaneta, 2007).

Por consiguiente, se explicarán los acontecimientos y características de cada una de las etapas, según como lo explica (Urdaneta, 2007)

Fundamentos de la Primera Ola.

Esta etapa se caracteriza por la creación de las primeras herramientas de trabajo como las hachas de piedra empleadas en la agricultura y las actividades de caza; se descubre el fuego, elemento que les permitió cocinar los alimentos, elaborar vasijas y seguidamente gran variedad de instrumentos con múltiples usos. Durante la era de hierro, se dio la creación de instrumentos y herramientas de estaño y bronce para usarse en la guerra la domesticación de caballos y agricultura. Se destaca la invención de la rueda en el año 3550 a. c., la imprenta de Johann Gutenberg en 1450, la quilla aplicada a los barcos transportadores y la máquina de vapor en 1769. En cuanto al dinero, era simbolizado por algo tangible inicialmente como alimentos. Para ilustrar esto en Asia durante 10.000 años, el dinero era representado por arroz.

Posteriormente, se emplea como moneda los textiles, el cobre y otros objetos. El valor de las divisas era determinado por el tamaño, el peso y el uso que tenía en cuanto a canje de productos. Con respecto a la familia, se caracterizaba por ser extensa con muchos hijos y los miembros eran organizados alrededor de la producción a causa de la necesidad de mano de obra para el trabajo de la tierra, la caza, la pesca y la guerra. Además el trabajo era diferenciado por sexos, los hombres se hacían cargo de la siembra, la caza y la guerra en tribus y pueblos vecinos con el fin de recolectar tierras y alimentos. En cambio las mujeres, se quedaban encargadas del cuidado de sus hijos en las malocas y casas primitivas. Los hijos se incorporaban al trabajo como mano de obra adicional, comandados por el jefe de la tribu o el *pater familia*¹.

La comunicación era centralizada y radial puesto quien mandaba impartía instrucciones verbales, delegaba tareas y supervisaba personalmente, por lo tanto, el poder era absoluto e incuestionable en el encargado de dirigir al grupo. También el estilo de dirección era autocrático, las ordenes debían acatarse en forma estricta o por el contrario podía ser duramente castigados y reprimidos. Por otra parte el proceso de producción era llevado a cabo de la siguiente manera:

De forma lineal, continua manual, artesanal y prácticamente comprendía todos los eslabones de la cadena productiva: preparación de la tierra, siembra, cuidado, cosecha, venta de los productos en los mercados locales o amasada del barro, hechura de los moldes y primeras vasijas y utensilios, cocción en hornos primitivos, venta o trueque en el mercado. (Urdaneta, 2007, pág. 17)

El horario de trabajo estaba ligado al tiempo, los ciclos, las estaciones, las salidas y puestas del sol. En cuanto al entrenamiento para el trabajo era por medio de la tradición oral debido a que la cabeza de familia les enseñaba desde temprana edad a sus descendientes las diferentes técnicas que acumulaban durante años por medio de la experiencia; asimismo en la edad media, los aprendices eran capacitados en las casas

¹ El pater de familia en la antigua roma era la persona que tenía la potestad y domino legal sobre el hogar y sobre cada miembro que la componía. Además era la pieza fundamental sobre la que se sostenía la familia.

de sus maestros lo referente a la tecnología para forjar herramientas, campanas, hacer vitrales, construir iglesias, hacer vino y elaborar el pan (Urdaneta, 2007).

La energía utilizada era en forma de baterías vivientes, renovables y perecederas compuestas por dos tipos de fuerzas de origen muscular que se conjugaban y complementaban: la del hombre y la de los primeros animales que este domesticaba como bueyes, caballos, perros y renos. En lo que refiere a la seguridad en el trabajo, las enfermedades asociadas a esta ola estaban estrechamente ligadas a los esfuerzos e impactos del sistema oseomuscular lo que podía causar fracturas, lesiones, desgarramientos, fatiga y patologías musculares y las instituciones de beneficencia eran las encargadas de su atención y cuidado además empleaban como medicamentos las compresas, entablillamientos y vendajes. Las enfermedades e incapacidades no se compensaban ni remuneraban (Urdaneta, 2007).

La comunicación con el exterior se hacía por medio del sistema de relevo de postas, mensajeros y era para la compra y venta de la unidad productiva en los mercados semanales, ferias y eventos que se iban organizando paulatinamente, adicionalmente los productores y compradores intercambiaban en un principio mediante el trueque sus productos, luego con la incursión de la moneda, empezaron a acumular dinero que les permitía la adquisición de tierras, bienes, insumos para la producción, herramientas e instrumentos para la producción como arados, hornos, hierro para sus carruajes, velas para la construcción de barcos. Asimismo, había una diferencia de tiempo entre la emisión y recepción del mensaje de la mercancía asociado a la distancia y el medio de comunicación aplicado (Urdaneta, 2007).

En relación al pago de las horas de trabajo, no existía realmente una remuneración por ello, solo se les brindaba manutención y hospedaje a quienes trabajaban para el jefe de tribu o grupo. Las modificaciones en el trabajo fueron muy lentas y perduro desde la época del Homo sapiens, hasta la invención de la máquina de vapor, la cual generó una amplia transformación en el trabajo junto con otras fuentes de energía (Urdaneta, 2007).

Fundamentos de la Segunda Ola.

Esta etapa se caracteriza por la invención de la máquina de vapor de James Watt quién hacia (1769), logro transformar el vapor en energía mecánica y luego en energía eléctrica, por medio de la integración de turbinas que al rotar generan energía. Lo anterior, permitió la aparición de las primeras fábricas de textiles con la incorporación de la desmontadora y la lanzadera, en cuanto al sistema de transporte en 1814 se implementó la locomotora de vapor diseñada por George Stephenson. En referencia al ámbito económico se presentaron radicales cambios en la producción provocados por los aportes de Adam Smith. Para este autor como se citó en (Urdaneta, 2007) “el trabajo era fuente de toda riqueza” y en sus teorías sobre el valor junto a David Ricardo concebían la idea de que “el trabajo incorporado al producto constituía la fuente de propiedad de valor” Myrdal como se citó en (Urdaneta, 2007).

Por otra parte, los métodos de trabajo sufrieron una transformación dando lugar a la revolución industrial en la que el trabajo artesanal característico de la etapa anterior fue reemplazado por el trabajo en fábricas con bajas condiciones de seguridad, contaminantes y ruidosas. Más adelante, los aportes de Frederick Wislor Taylor con su libro *Principios e administración científica* y Henry Ford en el área de diseño y producción, permitieron que generarán cambios en los métodos de producción puesto que se implementaron los puestos de trabajo y la producción dejaron de ser artesanales para convertirse en procesos de cadena en la que el supervisor determina la mejor forma para realizar el trabajo, esta era fraccionada y cronometrada. Además se instauró una división del trabajo, la cual hacia una distinción de tipo horizontal en la que se incorporó niveles de supervisión como los capataces quienes eran los encargados de planear, organizar y supervisar el trabajo y los operarios los cuales tenían la responsabilidad de ejecutar, dentro de parámetros de tiempos y movimientos estrictos impartidos por el supervisor.

Seguidamente, la especialización del trabajo se daba por medio de la identificación y el fraccionamiento en unidades repetitivas es decir los operarios se

encargaban de agregar pequeñas unidades que eran transportadas por medio de una cadena de producción, esto permitía a los operarios ahorrar tiempo y movimientos que no eran necesarios; cada puesto recibía las diferentes piezas que ensamblaban y esto provocaba el aumento en la producción de bienes y reducía los costos de producción. Cambiando de perspectiva, se fundaron los primeros sindicatos como una forma de solidaridad para hacerle frente a la creciente explotación de la mano de obra barata. Posteriormente, las distancias y presiones entre capital y trabajo se polarizaron dando inicio a formas de expresión como las huelgas, movimientos de reivindicación y los paros para imponer las premisas de la lucha de clases.

En lo que refiere a la comunicación en las fábricas, esta era de tipo descendente es decir, era autoritaria, existían niveles jerárquicos, existían departamentos y secciones que realizaban sus funciones sin comunicarse con las demás; también la organización se volvió jerárquica, existían niveles de mando en el que se seguía un conducto regular y los operarios contaban con un único jefe. Por otra parte, los salarios eran saldados en tres modalidades: a destajo, por unidades productivas, por jornales y tiempo después se establecieron los contratos en el que se dejaba claro el monto a pagar según la complejidad del trabajo. En cuanto a la seguridad y salud en el trabajo, se vio afectada debido a graves accidentes, cercenamientos, amputaciones, golpes, muertes violentas provocadas por accidentes industriales. Otro evento significativo fue la integración de la mujer al trabajo gracias a la invención de la píldora anticonceptiva, los primeros trabajos fueron en el área comercial y de servicios y posteriormente en la producción textil (Urdaneta, 2007).

Fundamentos de la Tercera Ola.

Esta etapa se caracterizó porque se integraron varios inventos al desarrollo del hombre como la idea de un computador por Charles Babbage, Howard H. Aiken y colaboradores crearon una máquina electrónica que llamaron Mark 1 la cual funcionaba por medio de unos dispositivos mecánicos llamados reveladores, John Mauchly y John Eckert incursionaron con el primer computador electrónico llamado ENIAC el cual

tenía la capacidad de hacer 5.000 operaciones aritméticas en un segundo, John von Neumann y colaboradores crearon el EDVAC que “constaba de cuatro mil bulbos y usaba un tipo de memoria basado en tubos llenos de mercurio por donde circulaban señales eléctricas sujetas a retardos” (Urdaneta, 2007, pág. 24) y Steve Wozniak y Steve Jobs “inventaron el primer microcomputador de uso masivo y más tarde formaron la compañía conocida como Apple” (Urdaneta, 2007, pág. 24).

La invención del computador en 1946 por John Presper Eckert y John W. Mauchly proporcione la aparición de otras tecnologías como el transistor en 1948, la televisión a color en 1950, el satélite de comunicaciones en 1958, los circuitos integrados en 1959, la calculadora electrónica en 1972, la fibra óptica en 1975 y el internet en 1990; lo anterior se ha ido incorporando en fábricas, oficinas y en las comunicaciones de igual manera han revolucionado las formas de trabajo en dos aspectos ligados a la ejecución: el tiempo y la distancia, logrando el aumento en la velocidad de la información. Por otra parte, la tecnología ha permitido a las empresas ser más competitivas y reducir costos en producción y la mano de obra. Además el trabajo se salió de las fábricas y oficinas y se trasladó también a los hogares debido a las facilidades para conectar un computador a un punto de red, convirtiéndose esto en un puesto de trabajo autónomo.

De acuerdo, a lo anterior es importante tener presente como fueron los inicios en el ambiente de trabajo y como era la dinámica laboral en épocas anteriores para establecer cómo ha ido evolucionando el trabajo a lo largo de la historia y para identificar desde que tiempo ha estado presente el estrés laboral. Por ende, la posterior información acerca de la Psicología Organizacional permitirá tener un sustento teórico más sólido acerca del área en la que se está desarrollando la investigación en curso.

Desarrollo de la Psicología Organizacional en el mundo y en Colombia

Antecedentes Históricos.

A continuación se exponen los acontecimientos que permitieron el inicio de la psicología tanto a nivel internacional como en Colombia como lo explica Urdaneta, (2007). El surgimiento de este campo de la psicología se remonta a los primeros años del siglo XX. En 1903 Walter Dill Scott publicó *The Theory and Practice Advertising*, un libro acerca de psicología y el mundo laboral, además Hugo Munsterberg en 1903 publicó *The psychology of Industrial Efficiency*. Con las anteriores obras se atribuye su inicio. Por otra parte, durante la primera guerra mundial tuvo un primer impacto debido a la necesidad de seleccionar y clasificar por parte de las fuerzas armadas americanas, los reclutas que se enlistarían para la guerra, para ello un grupo de psicólogos diseño 2 instrumentos de selección, el test Army Alpha para personas que sabían leer y el test Army Beta para iletrados los cuales tenían como objetivo identificar que aspirantes contaban con bajo coeficiente intelectual y excluirlos de los programas de adiestramiento militar.

En 1925, Elton Mayo y colaboradores realizaron una serie de investigaciones en las instalaciones de la Western Electric Company, en Hawthorne, Illinois acerca de la “incidencia de una buena iluminación en los lugares de trabajo, la importancia de establecer periodos de descanso en el trabajo y su posible influencia en la productividad, las cuales ampliaron el campo de acción de la psicología organizacional” (Urdaneta, 2007, págs. 32 - 33). Por consiguiente, los resultados de los estudios fueron sorprendentes, pues se encontró que “a pesar de cambios desfavorables en el ambiente físico, la producción y eficiencia de los obreros se mantenía inalterable e incluso se incrementaba” (Urdaneta, 2007).

Posteriormente, durante la segunda guerra mundial, más de 2000 psicólogos hicieron contribuciones en lo que refiere a aplicación de tests para la selección y clasificación de reclutas, realizaron investigaciones acerca de la mecánica humana, la fatiga entre otros, los cuales aportaron para facilitar el manejo de los sistemas hombre

– máquina que se hacía cada vez más complejos. Por otra parte, surgió la Ergonomía en la que ingenieros y psicólogos trabajaban suministrando información sobre las capacidades y limitaciones humanas para operar máquinas sofisticadas. Al finalizar la segunda guerra mundial, estos avances se emplearon en la industria de paz, en el diseño de equipo industrial y en artículos de consumo masivo, como el tablero de instrumentos de los automóviles o analizando los efectos de los equipos de cómputo en los trabajadores (Urdaneta, 2007).

En lo que refiere a los aportes de la psicología organizacional, al ámbito de alta gerencia, esta le brindó teorías sobre la importancia de las relaciones humanas, la motivación, la participación y el estilo de dirección. En 1970 la división de Psicología Industrial de la American Psychological Association modificó su nombre por el de división de Psicología Industrial y Organizacional, con el objetivo de incorporar nuevas tendencias al campo del comportamiento organizacional

En cuanto a los aportes y evolución de la Psicología Organizacional se sintetiza de la siguiente manera: Las teorías clásicas de Frederick Winslow Taylor (1911), permitieron el aumento de la eficiencia y la productividad, se desarrollaron técnicas y métodos para normalizar la producción por medio de la descomposición de tareas complejas en un conjunto de tareas simples, de pequeños movimientos. También, Las teorías de relaciones humanas expuestas por Kurt Lewin y Elton Mayo, tenían como objetivo la armonía dentro de la empresa vinculando la productividad con el estado de ánimo de los trabajadores, analizaban a profundidad la influencia del ambiente de trabajo en la productividad y los accidentes laborales. Por otra parte, las teorías de las organizaciones mencionaban que las organizaciones eran sistemas que interactúan con el ambiente y se componían de diferentes elementos que mantienen entre sí un mínimo de cooperación para alcanzar objetivos comunes y propios (Urdaneta, 2007).

En relación, al surgimiento de la Psicología Organizacional en Colombia se da gracias al laboratorio Psicométrico de Bogotá fundado por Ernesto Amador Barriga en 1950. En el que por medio de la aplicación de pruebas de ejecución y escritas, los

candidatos a un empleo eran evaluados por el doctor Amador y sus análisis se enviaban a las empresas que solicitaban los servicios de selección de personal. A principios de la década de los años sesenta llegó la misión de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), con el fin de brindarle al gobierno colombiano asesoría para el montaje y estructuración del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA. Asimismo, la misión tenía la tarea de asesorar al país en el diseño de una encuesta de ocupaciones con el objetivo de indagar la demanda de empleo en los diversos escenarios de trabajo, además introdujo, la técnica de análisis ocupacional, que permite “conocer las funciones y operaciones realizadas en un puesto de trabajo, así como la justificación de los diferentes procesos utilizados en su diaria ejecución” (Urdaneta, 2007, pág. 36).

A partir de esta técnica podemos definir para un puesto de trabajo, las actividades que se realizan, los requisitos y requerimientos que exige, las condiciones físicas y habilidades mentales que debe poseer quien lo desempeña, los riesgos debidos a accidentes o las probables enfermedades profesionales derivadas de su ejercicio. Urdaneta como se citó en (Urdaneta, 2007, pág. 36)

De acuerdo a la aplicación de la técnica, se inició la construcción de instrumentos para ser utilizados en la formación y desarrollo de los recursos humanos. Es decir se elaboraron pruebas objetivas para seleccionar al personal que deseaba ingresar al SENA teniendo en cuenta los perfiles de los cargos. En el caso de los adultos, se les capacitaba en formación profesional y al momento de clasificarlos en los cursos complementarios se tenía en cuenta el nivel de conocimientos para que pudieran ascender. Mientras que los aprendices, eran evaluados con pruebas de selección para favorecer a los jóvenes que no podían continuar con sus estudios de secundaria por factores sociales y económicos; tenían la oportunidad de acceder al aprendizaje de una profesión u oficio. También las pruebas objetivas permitieron evaluar el rendimiento de las personas que hacían parte de los diferentes cursos de aprendizaje (Urdaneta, 2007).

En suma, la metodología que aplicó el SENA dio inicio a la orientación profesional e introdujo en el país los conceptos de selección, clasificación de estudiantes y la evaluación de rendimiento. Por su parte, las empresas privadas se interesaron en la misma metodología y la introdujeron para la selección de sus trabajadores. La influencia del SENA fue decisiva para el desarrollo de la Psicología Organizacional, pues sus aportes permitieron organizar secciones y departamentos de selección, capacitación y desarrollo de personal, y posteriormente, servicios de relaciones industriales o de recursos humanos de la empresa, donde tienen cabida profesionales de la Psicología y de otras disciplinas complementarias (Urdaneta, 2007).

Autores

Henry Fayol.

Considerado el padre de la teoría administrativa, fue uno de los primeros en exponer la teoría general de la administración. Sus ideas fueron publicadas en 1916 con el título de *Administration Industrielle et Générale*. Propone catorce principios de administración que considera pueden ser enseñados en escuelas y universidades. Estos son: la división del trabajo, la autoridad y responsabilidad, la disciplina, la unidad de mando, la unidad de dirección, la subordinación de los intereses individuales ante los intereses generales, la remuneración personal, la centralización, la jerarquía o cadena escalar, el orden, la equidad en cuanto a justicia y amabilidad, la estabilidad y duración del personal en un cargo, iniciativa y el espíritu de equipo (García, 2010).

Frederick Taylor.

En 1911 se publica su libro *Principios de Administración Científica* en el que se reúnen sus ideas acerca de la racionalización del trabajo y menciona que estos “principios teóricos deben ir acompañados de una estructuración de la empresa” (García, 2010, pág. 1). Debido a que este autor tenía una orientación pragmática no profundizó en el desarrollo de la teoría general de administración. Por otra parte, con los principios de dirección científica, buscaba racionalizar el comportamiento de los trabajadores, reemplazar las labores arbitrarias de los directivos por procedimientos analíticos y científicos. Taylor definió cuatro principios de administración para

brindarle a los directores y trabajadores beneficios que les permitiría lograr una mejor retribución por su tiempo laborado. Chiavenato citado en (Garcia, 2010) afirma que el objetivo final de Taylor era que los directivos asumieran como guía en el desarrollo de sus funciones los cuatro principios siguientes:

Principio de planificación. Tiene el objetivo de sustituir la improvisación e implementar métodos basados en procedimientos científicos por medio de la planificación del método (Garcia, 2010).

Principio de preparación. Se refiere a seleccionar a los trabajadores para capacitarlos y prepararlos para que aumenten la producción y rendimiento laboral (Garcia, 2010).

Principio de control. Requiere ejercer un control sobre el trabajo para asegurar que se esté ejecutando según las normas establecidas y según el plan propuesto (Garcia, 2010).

Principio de ejecución. Hace referencia a establecer una diferencia entre las atribuciones y responsabilidades para que la consecución del trabajo sea más disciplinada (Garcia, 2010).

Elton Mayo.

Uno de los aportes más significativos al enfoque conductual de la administración lo generó las investigaciones realizadas en la Hawthorne Works de la Western Electric Company. El objetivo era determinar la relación entre la intensidad de la iluminación y la eficiencia de los trabajadores en el ámbito de la producción. Inicialmente se tomaron dos grupos de trabajadores, los cuales se les había asignado las mismas tareas, un grupo de observación trabajo con intensidad de luz variable y el grupo de control trabajo con intensidad de luz constante. En estas condiciones el experimento no generó relación alguna entre las variables en estudio. Luego los ingenieros, redujeron la intensidad de la luz en la sala experimental y se evidenció que en vez de disminuir la producción esta aumentó. Con este estudio, se concluyó que existen otras variables que pueden afectar la producción además de las condiciones

físicas. En este sentido pueden verse involucrados aspectos sociológicos y psicológicos que tienen una influencia tanto en la motivación como en la producción (García, 2010).

Conceptos Básicos

Psicología.

Se define como la “disciplina que estudia el alma y sus manifestaciones o actividades (hechos psíquicos)” (Zepeda, 1999, pág. 352). También se enfoca en estudiar los procesos psicológicos como la memoria, la sensorpercepción, la atención, el pensamiento, el lenguaje, la motivación, las emociones, la inteligencia entre otros. A nivel científico, analiza las interacciones de la personalidad en sus 3 dimensiones: cognitiva, conductual y afectiva. La psicología ha unido esfuerzos para recolectar información sobre hechos basados en la conducta y la experiencia y los ha condensado sistemáticamente en teorías que permiten su descripción y comprensión (Ecured, S.F).

Organización.

La organización ha sido conceptualizada por varios autores como Guest citado en (Araque & Rivera, 2005) quién define organización como “un grupo grande de personas comprometidas en actividades dependientes, que tienen un propósito determinado” (p. 149). Mientras que Barnard como se citó en (Chiavenato, 2007) menciona que es “un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas” (p. 6).

Psicología Organizacional.

Se define como la rama de la Psicología que se enfoca en el “estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, y a través de las formas en que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas” (Zepeda, 1999, pág. 3). Por otra parte, la Psicología Organizacional puede ser de utilidad para diversas instituciones gubernamentales, empresariales, sociales, de beneficencia, políticas, religiosas entre otras. Puede ser requerida para lograr que los integrantes de una empresa

adopten con profundidad su filosofía y participen activamente en la consecución de sus fines organizacionales es decir, que adopten una identidad, que mantengan su motivación, que logre una plena integración entre los miembros de la organización para que se solucionen asertivamente los conflictos además que recurran a la creatividad y a su habilidad para tomar decisiones con el objetivo de solucionar los problemas que se presentan en las organizaciones. Por otra parte, la psicología organizacional se relaciona con otras disciplinas como la psicología industrial, la psicología social, la sociología, la antropología, las áreas administrativas y el desarrollo organizacional (Zepeda, 1999).

Clima organizacional.

Se denomina clima laboral, ambiente laboral y ambiente organizacional. Para Chiavenato como se citó en Garcia e Ibarra, (2011) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos que corresponden a los factores estructurales, además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas que hace referencia a los factores sociales.

Mientras que para Rodríguez como se citó en Garcia e Ibarra, (2011) menciona que el clima laboral son las percepciones compartidas entre los integrantes de una organización con referencia al trabajo, el ambiente físico que se genera, las relaciones interpersonales que se forman en él y los diversos reglamentos que se establecen en el trabajo.

Cultura organizacional.

Se concibe a la cultura como un elemento integrador del sistema sociocultural, también es un sistema de ideas, que es mental y subconsciente. Por otra parte, se considera un constructo variable o un medio que podría ser integrado para mejorar el desempeño y lograr los objetivos propuestos. En lo que refiere al origen de los patrones culturales, estos nacen en cualquier comunidad de personas que “interactúan y se relacionan al percibir objetivos, interés, creencias, valores, rutinas y necesidades compartidas” (Rodríguez, 2009, págs. 68 - 69). La cultura está presente en diferentes contextos como las naciones, religiones, sectores de negocio, familias, profesiones, comunidades religiosas entre otros (Rodríguez, 2009).

Con respecto a los niveles de la cultura y sus relaciones estos se clasifican en: El nivel superior y el más predominante dentro de la cultura organizacional se encuentran las producciones culturales del grupo social que integra las instalaciones, la tecnología empleada, el lenguaje, la indumentaria y los sistemas formales constituidos como objetivos, políticas y procedimientos. Otro de los niveles son los valores adquiridos por el grupo social y que mueven las conductas de todos los miembros. Posteriormente, si son aceptados por el grupo social se convierten en creencias y presunciones básicas que configuran la mente colectiva de la comunidad (Rodríguez, 2009). Las presunciones básicas es el nivel más profundo, se consideran invisibles, y los integrantes las van arraigando en su mente de manera que se vuelve inconscientes y son indiscutibles para dirigir la conducta, es decir están inmersas dentro de la cultura. También son las creencias e ideología (Rodríguez, 2009). Asimismo, la cultura organizacional se encuentra en este nivel Schein como se citó en (Rodríguez, 2009).

Capítulo 2 Síndrome de Burnout

Concepto de Estrés.

Con respecto a, la definición de estrés se abordarán los conceptos de los siguientes autores. Para (Hernández, 2007):

El Estrés es un término que procede de la palabra inglesa stress, que acuñó Seyle en 1936 para explicar la reacción de un organismo vivo al someterle a la excitación de un estímulo cualquiera. Contextualizado a nuestro idioma el término está más relacionado con el campo de la medicina, pues designa la situación de una persona, o de alguno de sus órganos o aparatos, que por exigir de ellos un rendimiento superior a lo normal, pone en situación de riesgo a enfermar. No solo es la afección específica, sino el conjunto de síntomas que desencadenan una enfermedad en particular. También se puede definir como el proceso mediante el cual se juzga y responde a los hechos, denominados estresantes, que amenazan o desafían a la persona. Los agentes estresantes pueden tener efectos positivos pero es más frecuente que los estresantes amenacen los recursos, la autoimagen, ocasionando daños severos mentales o fisiológicos. (p.p 93-94)

Otro autor como (Velásquez, 2005) afirma que:

El concepto de estrés laboral se puede definir como un estado psicológico que hace parte y es el reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su estado laboral. O como el resultado de una exposición a una amplia gama de demandas laborales que pueden contribuir a una amplia gama de consecuencias para la salud del trabajador. (pág. 69)

El estrés se puede clasificar dependiendo los factores que lo pueden desencadenar en:

Estrés Psicoemocional. Es el que se presenta con más frecuencia y a largo plazo provoca la fatiga del sistema cardiovascular; se deriva de un frecuente estado de ansiedad (Hernández, 2007).

Estrés Físico. Ocasionado por trabajo físico demasiado intenso o de una inadecuada sobrecarga postural que puede provocar a largo plazo problemas musculares o articulares e insuficiencia cardíaca. Se presenta en personas que realizan habitualmente trabajos de fuerza (Hernández, 2007).

Estrés Térmico. Aparece en personas que trabajan en ambientes extremadamente calurosos, lo cual va a conllevar a ciertas patologías específicas de este ambiente térmico (Hernández, 2007).

Estrés Sensorial. Este apartado hace referencia al estrés visual y al estrés auditivo: el primero, es el más ocasionado en personas que laboran en oficinas. Muestra el estrés en forma de fatiga visual y mental. En cuanto al segundo, se destacan las agresiones sonoras, percibir ruidos molestos aunque sea insignificante puede provocar en la persona a largo plazo daños neurofisiológicos. Las personas que trabajan en oficinas son propensas a padecerlo, ya que los diferentes ruidos como el que emite la impresora o el timbre del teléfono pueden sobrecargar el sistema nervioso del trabajador (Hernández, 2007).

Estrés Psicosocial. La vida moderna conlleva a una mayor competitividad en el trabajo, dificultades de la vida familiar, ritmos de vida acelerados lo cual origina problemas en el comportamiento y en ocasiones puede desencadenar un agudo estado depresivo (Hernández, 2007).

En cuanto a la concepción de Burnout de Maslach y Jackson como se citó en Mansilla, (S.F.) la perciben como una “respuesta inadecuada a un estrés crónico que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo”. Este fenómeno se presenta en personas que tienen un contacto directo y constante con la comunidad, como los trabajadores de la salud, la educación y el ámbito social. Además, el burnout es el resultado de una interacción negativa con el sitio de trabajo, el equipo y las personas con las que tiene contacto (Mansilla, S.F.).

Teorías acerca del estrés

Síndrome de Adaptación General de Hans Seyle. Seyle, médico austro-canadiense define el estrés como una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico. Desarrolló una teoría basada en la influencia del estrés en la capacidad que tienen las personas para enfrentarse o adaptarse a las consecuencias de enfermedades. Estudios realizados en 1956 mostraron que el estrés crónico produce un incremento en el tamaño de las glándulas adrenales y una reducción del tamaño de las glándulas linfáticas. De las observaciones que hizo a sus pacientes descubrió que las dolencias que manifestaban muchos síntomas similares, los cuales podían ser atribuidos a los esfuerzos del organismo para responder a la preocupación de estar enfermo. El denominó a esta colección de síntomas Síndrome de Adaptación General (GAS).

El síndrome de Adaptación General de Seyle (1926), se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental estructurada en 3 fases:

Fase de Alarma. Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico (El corazón, los pulmones y el resto de órganos, aumentan su actividad) y psicológico que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental, factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación.

Fase de Resistencia. Se presenta la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Esta fase indica que la persona está luchando por mantener un equilibrio homeostático. Puede presentarse que el estresor continúe hasta el punto que el sistema nervioso simpático no puede satisfacer las exigencias del estresor y se presente la siguiente etapa.

Fase de Agotamiento. El cuerpo pierde su capacidad de resistencia y los órganos del cuerpo sufren daños por sobrecarga; provocando incluso la muerte, en el caso de que el estresor continúe. En otras palabras los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales tienden a ser crónicos o irreversibles (Hernández, 2007).

El modelo de apreciación cognitiva de Lazarus y Folkman. Se plantea al estrés como un proceso que se caracteriza por ser dinámico, interactivo y reactivo. Que esta mediado por la apreciación y el afrontamiento. Por medio de la apreciación el sujeto establece el significado de un evento, y sin su presencia no habría experiencia de estrés (Peiró J. , 2005). La apreciación se divide en dos niveles:

La apreciación primaria, consiste en la determinación por parte del sujeto del carácter de un determinado evento para él: irrelevante, benigno o negativo. Puede estar influida por variables personales (creencias, compromiso) y ambientales (familiaridad del evento, probabilidad de ocurrencia y naturaleza de sus posibles resultados). La apreciación secundaria, se da después de un determinado evento que ha sido apreciado primariamente como negativo. Se refiere a la evaluación de los recursos disponibles de afrontamiento (de carácter físico, social, psicológico y material). Si esos recursos son insuficientes pueden ser vistos como necesidades. (Peiró J. , 2005, pág. 16)

Mientras que el afrontamiento hace referencia a los refuerzos cognitivos y comportamentales que emplea para reducir y controlar las exigencias internas o externas inducidas por una situación estresante. Asimismo, es un proceso independiente del éxito de los resultados, si se presentan pueden darse a corto o largo plazo. Otro de los términos es la vulnerabilidad o susceptibilidad ligada a una variable personal o ambiental que aclara porque determinados encuentros tienen mayor probabilidad de ocurrir en una determinada persona. El proceso de estrés se considera dinámico puesto que los procesos de apreciación y los de afrontamiento se interrelacionan (Peiró J. , 2005).

“Si un intento de afrontamiento no tiene éxito se iniciará una nueva apreciación para buscar nuevas estrategias de afrontamiento entre los recursos disponibles. Por otra parte los resultados a largo plazo de un determinado encuentro puede tener un impacto, positivo o negativo, sobre los recursos de afrontamiento” (Peiró J. , 2005, pág. 19).

Estresores Comunes en el trabajo

Definición de estresor. “Son demandas físicas o psicológicas a las que el individuo responde” Quick, Quick, Nelson y Hurrell (como se citó en Landy & Conte, 2005, pág. 555). Dentro de los estresores físicos está el calor excesivo, el ruido, la luz, el incesante sonar del teléfono o el sonido de una computadora cada vez que recibe un correo electrónico. Asimismo, los estresores psicológicos están presentes en la ambigüedad de roles, los conflictos interpersonales y la falta de control. Por otra parte, las predisposiciones corresponden a las respuestas o reacciones causadas por los estresores cooper *et al*, (como se citó en Landy & Conte, 2005). Para ilustrar esto “las predisposiciones que pueden ser resultado del estrés crónico y persistente son burnout, ansiedad y consecuencias fisiológicas como la hipertensión arterial y las enfermedades cardiacas” (Landy & Conte, 2005, pág. 556).

Estresores Físicos de la Tarea.

Trabajo por Turnos y Trabajo Nocturno. Estas actividades extras que demanda el trabajo es considerado como un estresor para un considerable número de trabajadores que realizan este tipo trabajo. Se conoce que estas personas se quejan con mayor frecuencia de fatiga y problemas gastrointestinales que los trabajadores de horario normal. Se dice que las influencias son tanto biológicas como emocionales debido a las alteraciones en los ritmos circadianos, del ciclo de sueño, vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina. Se considera que el tipo de turno especialmente negativo para la salud es el que implementa cambios de turnos breves por ejemplo de 2 a 3 días y frecuentes de diario a nocturno. De acuerdo a Monk y Folkard citado por Peiró (2005) este estresor se puede afrontar de forma adecuada si

se aplican las siguientes estrategias: Realizar una recuperación adecuada de los déficit de sueño, reservar y planear tiempo para la vida social y familiar y establecer predisposiciones biológicas más adecuadas para el trabajo nocturno.

Sobrecarga de Trabajo. El exceso de trabajo a nivel cuantitativo y cualitativo se considera una fuente de estrés. Se dice que la sobrecarga de tipo cuantitativo es el exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo. Por consiguiente, la sobrecarga de tipo cualitativo son las demandas en exceso en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador. Sin embargo la falta de carga laboral también puede causar tensión ya que la asignación de pocas tareas durante la jornada laboral o la asignación de tareas simples, rutinarias y aburridas en relación a las destrezas del trabajador pueden ser causante de estrés. Autores como French & Caplan, citados por Peiró J., (2005) han indicado que:

La sobrecarga de trabajo y el exceso de horas de trabajo están relacionadas con la insatisfacción y tensión laboral, baja autoestima, azoramiento, altos niveles de colesterol, elevada tasa cardiaca e incide al consumo del cigarrillo; sin embargo, con lo anterior no se pueden establecer relaciones causales. (p.p. 44)

Exposición a Riesgos y Peligros. En esta categoría se debe tener presente que algunos trabajos presentan más riesgos y peligros que otros. Percibir estos riesgos puede provocar mayor o menor ansiedad en el trabajador y esto puede influir en las propias conductas de seguridad, en el rendimiento y en el bienestar psicológico. También el constante recordatorio de los riesgos en el trabajo por razones de seguridad puede llegar a ser estresante. Por consiguiente, la implementación de programas adecuados para el afrontamiento de este tipo de situación y el entrenamiento en comportamientos y actitudes de seguridad y de prevención pueden ayudar a reducir los temores y las experiencias que generan estrés (Peiró J. M., 2005).

Estresores Psicológicos.

Esta categoría involucra varios factores como la falta de control o previsión, los conflictos interpersonales, los estresores del rol es decir, la ambigüedad de los roles provoca incertidumbre en el trabajador por no tener conocimientos sobre el comportamiento de su puesto, los conflictos de roles y la extensa carga de un rol hace referencia a que se espera que una persona cumpla con varios roles al mismo tiempo. Por otra parte, se pueden presentar conflictos entre el trabajo - familia cuando la persona debe cumplir tanto con los roles del ámbito laboral como los del personal, además se evidencia un esfuerzo emocional, el cual consiste en la regulación de las emociones durante la ejecución de las demandas de su puesto de trabajo (Landy & Conte, 2005).

En cuanto a la falta de control, si se varían los niveles de control personal puede tener efectos sobre el desempeño y el estrés laboral. Además la programación y el ritmo de trabajo repercute en los sentimientos de control, por consiguiente, los horarios flexibles modifican positivamente los sentimientos de control sobre el horario de trabajo personal lo que permite que aumente el nivel de percepción de control contribuyendo a que los trabajadores puedan equilibrar el trabajo y las relaciones familiares. Por otra parte la inclusión de estrategias como la toma de decisiones participativa, la autonomía, los horarios flexibles y las intervenciones que modifiquen la percepción de control sobre el trabajo permiten reducir los niveles de estrés en el ambiente laboral (Landy & Conte, 2005).

Consecuencias Del Estrés

Consecuencias conductuales del estrés. El ausentismo, los accidentes, el abuso de alcohol y drogas, el bajo desempeño laboral y los comportamientos improductivos, incluyendo la violencia en el escenario laboral Kahn y Byosiere (como se citó en Landy & Conte, 2005). En lo que refiere al procesamiento de la información, el estrés puede perjudicar a la memoria, el tiempo de reacción, la precisión y el rendimiento en una variedad de tareas Smith (como se citó en Landy & Conte, 2005). También, afecta la atención, debido a que provoca reacciones prematuras ante los

estímulos, se da un aumento de errores en las tareas de ámbito cognitivo. Y en el desempeño, este se puede ver afectado por el estrés debido a que se produce el fenómeno de la “U” invertida pues se da una elevación en la activación permitiendo que el desempeño aumente, sin embargo, en un momento comienza a declinar provocando un mal rendimiento laboral (Landy & Conte, 2005).

Consecuencias psicológicas del estrés. Se puede presentar ansiedad, depresión, burnout, fatiga, tensión laboral e insatisfacción con el trabajo y la propia vida Kahn y Byosiere (como se citó en Landy & Conte, 2005). También, se puede presentar a corto plazo miedo provocado por un factor estresante que infiere en peligro real. Por otra parte, un estado de tensión prolongado puede provocar afectaciones a largo plazo en la salud mental es decir, puede contribuir en la severidad de las enfermedades mentales. Existe una alta probabilidad de presentar un desorden mental posteriormente de un cambio en la vida (Loredo, 2002).

Consecuencias fisiológicas del estrés. Las situaciones estresantes provocan una sobre activación del sistema nervioso simpático, el cual produce una variedad de hormonas asociadas al estrés y causa cambios fisiológicos en el cuerpo como un aumento del ritmo cardiaco como preparación para el aumento de la actividad física y cognoscitiva Krantz y Manuck (como se citó en Landy & Conte, 2005). A causa del estrés los vasos sanguíneos se contraen en las áreas periféricas del cuerpo Eliot y Buell (como se citó en Landy & Conte, 2005). A nivel cardiaco se provoca un desgaste en las arterias coronarias y el corazón, arteriosclerosis que es un engrosamiento de la placa en las arterias y a enfermedades del corazón Krantz y McCeney (como se citó en Landy & Conte, 2005). Se incrementa la probabilidad de presentar ataques cardiacos provocados por el estrés Krantz y Manuck (como se citó en Landy & Conte, 2005).

Las consecuencias cardiovasculares incluyen cambios en la presión arterial, el ritmo cardiaco y el colesterol. Las gastrointestinales incluyen problemas digestivos de distintas clases. Las consecuencias bioquímicas del estrés incluyen un aumento en la cortisona y las catecolaminas (hormonas del estrés).

Las situaciones de trabajo estresante están vinculadas con el aumento en los niveles de cortisona, norepinefrina y adrenalina en el flujo sanguíneo Fox, Dwyer y Ganster (como se citó en Landy & Conte, 2005). Los niveles elevados y de larga duración de hormonas del estrés contribuyen al deterioro en el funcionamiento del sistema inmune y al desarrollo de enfermedades coronarias Cohen y Herbert; Krantz y McCeney como se citaron en (Landy & Conte, 2005), (Landy & Conte, 2005, pág. 565).

Capítulo 3 Ejercicio de la Docencia

Enseñanza Efectiva.

Los maestros necesitan manejar una variedad de modelos pedagógicos y estrategias, asimismo mostrar una postura flexible en su aplicación; para ello es necesario contar con conocimientos y habilidades profesionales junto con compromiso y motivación.

Con respecto, a los conocimientos y habilidades profesionales los docentes efectivos se caracterizan por contar con un buen dominio en su materia y unas habilidades de enseñanza bien cimentadas; poseen excelentes estrategias de aprendizaje que son reforzadas con métodos de establecimiento de objetivos, planeación de las lecciones y dominio del grupo; además se comunican de manera asertiva, saben cómo motivar y trabajar con estudiantes de distintos orígenes culturales. También, cuentan con conocimientos en tecnología y como emplearlos como herramienta pedagógica en el aula de clase. De igual manera, el maestro efectivo en cuanto a los conocimientos de la asignatura debe tener una comprensión profunda, abierta y conceptual sobre ellos. Además, debe tener dominio en aspectos como organizar de manera coherente las ideas, las diferentes posturas de pensamiento y argumentación, las ideas acerca de una disciplina y la habilidad para trasladar las ideas de una disciplina a otra.

En cuanto al establecimiento de metas y habilidades de planeación instruccional, los maestros efectivos no dejan todo a la improvisación puesto que ellos fijan metas elevadas para su enseñanza y diseñan planes para lograr sus objetivos Pintrich y Schunk (como se citó en Santrock J. w., 2006), dedican un periodo de tiempo a la planeación de sus clases y a la organización de las temáticas para brindar el mayor aprendizaje a sus estudiantes. Por otra parte, en las habilidades para el manejo del aula se requiere tener la capacidad de mantener a la clase trabajando en conjunto y orientada hacia labores del aula de clases. Los maestros efectivos pueden establecer y mantener un ambiente propicio para que el aprendizaje sea posible Charles et al. (como se citó en Santrock J. w., 2006).

Para ello, es primordial que los docentes tengan a la mano un conjunto de estrategias que les permita “establecer reglas y procedimientos, organizar grupos, supervisar y regular las actividades de la clase y manejar la mala conducta” Charles et al. (como se citó en Santrock J. w., 2006, pág. 9).

Otra de las habilidades necesarias son las motivacionales, pues ayudan a los estudiantes mediante estrategias a sentirse automotivados para el aprendizaje alderman y Stipek (como se citaron en Santrock J. w., 2006). De igual manera, los docentes efectivos perciben la motivación en sus estudiantes cuando tienen la capacidad de tomar decisiones que van acorde a sus intereses personales. “Estos profesores les brindan la oportunidad de pensar de forma creativa y profunda acerca de los proyectos” Starko (como se citó en Santrock J. w., 2006, pág. 9). También, se debe contar con habilidades comunicativas pues es fundamental para la enseñanza la capacidad para hablar, escuchar y romper las barreras verbales, conectarse con la expresión no verbal de los estudiantes y solucionar los conflictos de manera constructiva. Los maestros aplican un estilo de comunicación asertiva para dirigirse a padres, administrativos y demás personas con las que se relacionen (Santrock J. w., 2006).

En lo que refiere a trabajo eficiente con estudiantes de culturas diversas, los docentes son sensibles a sus necesidades y abren las puertas para que se dé una

interacción positiva con los diversos estudiantes, orientan a sus aprendices a pensar desde una perspectiva crítica con relación a temas culturales y étnicos, cultivan la aceptación y tienen la labor de ser mediadores culturales Banks; Sheets (como se citaron en Santrock J. w., 2006). Cambiando de tema, para poder ser un maestro efectivo se necesita de motivación y compromiso. Esto implica contar con una actitud agradable e interés por los estudiantes. Estos dos aspectos les permiten superar los momentos difíciles y frustrantes de la enseñanza. También confían en su autoeficacia y no dejan que las emociones negativas opaquen su motivación. Las actitudes positivas permiten que el aula de clase se convierta en un sitio agradable para quienes aprenden cada día (Santrock J. w., 2006).

Entre mejor sea el maestro, mas recompensante será su trabajo. Y entre más respeto y éxito tenga ante los ojos de sus estudiantes, mejor se sentirá con su compromiso con la enseñanza. Más allá de su interés por sus estudiantes, también buscan formas para ayudar a que sus estudiantes tomen en cuenta los sentimientos de otros y a que se interesen unos por otros. (Santrock J. w., 2006, págs. 13 - 14)

Bienestar Emocional de los profesionales.

En el campo educativo, las relaciones interpersonales con estudiantes, padres de familia, compañeros y personal administrativo están siempre presentes, por lo tanto, las experiencias emocionales en los docentes son constantes. Asimismo, los factores emocionales junto con los afectivos influyen en la mayoría de los conflictos que surgen en las instituciones educativas al interactuar con los actores que hacen parte de ellos vivas (como se citó en Cisneros & Druet, 2014)

Este mismo autor también señala que en el ámbito educativo se debe prestar atención a las emociones por la diversidad de repercusiones que tienen en el proceso educativo, ya que al descuidarse este aspecto se presentan diferentes problemáticas, como conductas agresivas o la violencia. Esto se debe a que la

educación se centra en desarrollar el intelecto, descuidando el aspecto emocional. (Cisneros & Druet, 2014, pág. 9).

Por lo tanto, hace falta que se le brinden conocimientos a los docentes sobre competencias básicas personales e interpersonales que le permita en el futuro afrontar adecuadamente los problemas que se le presenten en su ejercicio profesional y a alcanzar metas educativas Palomera, Fernández – Berrocal y Brackett como se citó en (Cisneros & Druet, 2014). Por otra parte, las emociones que no son manejadas adecuadamente pueden provocar afectaciones a la persona, debido a esto es necesario aprender a reconocerlas, analizarlas y trabajar en ellas Marchesi como se citó en (Cisneros & Druet, 2014). Ahora bien la labor de los profesores está acompañada de emociones y esta ocupa un papel fundamental en la satisfacción laboral de los mismos, por lo que resulta apropiado prestar atención al bienestar emocional puesto que se requiere en la actividad educativa Marchesi (como se citó en Cisneros & Druet, 2014), para poder brindar una enseñanza de calidad Palomera, Fernández – Berrocal y Brackett (como se citó Cisneros & Druet, 2014)

Debido a las diversas dificultades que enfrentan los docentes es indispensable que conozcan estrategias efectivas de afrontamiento que les ayude a sentirse bien consigo mismos y con las actividades que realizan (Cisneros & Druet, 2014). Por ende, los profesores deben sostener un equilibrio tanto en su sitio de trabajo como fuera de él Hargreaves (como se citó en Cisneros & Druet, 2014). En algunos docentes predominan las emociones positivas, mientras que en otros, las experiencias negativas predominan y las habilidades de afrontamientos son limitadas Vivas (como se citó en Cisneros & Druet, 2014). Por esta razón, es necesario brindar estrategias para revertir el ciclo de tensión que cada vez afecta a los profesionales de la educación Gavilán (como se citó en Cisneros & Druet, 2014), de esta manera, “El uso de estas estrategias potenciará un estado de satisfacción personal y profesional, ya que el predominio de las emociones positivas son importantes para el bienestar emocional” Sureda y colom (como se citó en Cisneros & Druet, 2014, pág. 5).

A continuación, se describen estrategias mencionadas por Cisneros & Druet, (2014) que pueden contribuir a mejorar el bienestar emocional de los docentes: Adquisición de competencias profesionales acordes al contexto educativo y social en el que se desenvuelvan, promoción del desarrollo profesional, refuerzo de la identidad profesional, mantenimiento sano entre la vida personal y profesional, fortalecimiento de la autoestima, impulsar el liderazgo y tener sentido del humor. Otras de las estrategias que pueden incrementar el bienestar emocional son: realizar de manera regular técnicas de relajación y de respiración, de autocontrol, resolución de conflictos y toma de decisiones, realizar ejercicio físico, estar actualizado acerca del estado biológico, planeación de actividades, asertividad, comunicación efectiva, y entrenamiento en habilidades sociales, además adquirir destreza para el control y manejo de las emociones, implementar tiempos para el descanso y capacitaciones para que aumenten las competencias profesionales.

Cambiando de perspectiva, este capítulo permite identificar los componentes necesarios para que los docentes desempeñen de la mejor manera la labor de la enseñanza y muestra como es el estado emocional de los docentes y brinda estrategias para que los docentes mantengan un equilibrio entre el ámbito personal y profesional. Por consiguiente, esta información permitirá estructurar mejor la investigación y será un gran aporte para el diseño del programa de intervención.

Capítulo 4 Ciclo Vital

Este apartado expone las características de la edad adulta temprana, intermedia y madura las cuales son de interés para la investigación pues las edades de los docentes que conforman la unidad de análisis comprenden las edades de 20 a 55 años. Por consiguiente, es importante conocer cuáles son los cambios que presentan las personas a nivel físico, cognitivo y social. También permite establecer cuál es la influencia de los niveles de estrés en la vida de las personas.

Edad Adulta joven.

Antes de abordar el ciclo de la adultez temprana, es pertinente mencionar que la adolescencia inicia influenciada por la biología y finaliza a causa de la cultura, en otras palabras, la transición de la niñez a la adolescencia parte del proceso de madurez de la pubertad, mientras que el paso de la adolescencia a la adultez es determinada por las normas y las experiencias de ámbito cultural. De esta manera, el termino adultez emergente es la fase del ciclo vital que comprende los 18 hasta los 25 años de edad y se caracteriza por la experimentación y exploración, es la etapa en la que se obtiene un trabajo, la independencia económica, se adquieren más responsabilidades y se toman decisiones. En este momento del desarrollo, la mayoría de las personas aún está en el proceso de búsqueda de la trayectoria profesional que desean seguir, la identidad y el estilo de vida que les gustaría adoptar (Santrock J. , 2006).

Desarrollo físico.

Las personas durante la adultez alcanzan su nivel máximo de rendimiento físico y se goza de un mejor estado de salud. No obstante, en muy pocos jóvenes se evidencian problemas crónicos de salud y suelen presentar menos resfriados o problemas respiratorios que en la etapa infantil. De igual forma, los estudiantes universitarios tienen conocimiento de cómo evitar las enfermedades y de cómo mantener un buen estado de bienestar. Sin embargo, no suelen aplicar de la mejor manera la información que obtienen a sus vidas. En esta parte del ciclo evolutivo, muchos adultos emergentes desarrollan patrones de comportamiento que afectan sus estilos de vida como no desayunar, comen a deshoras alimentos poco balanceados, en ocasiones, comen de forma excesiva hasta el punto de sobrepasar el peso adecuado para la edad que se tenga, fumar o consumir alcohol de manera moderada o excesiva, no practicar alguna actividad física y dormir menos de ocho horas cada noche. En suma, al llevar los cuerpos a niveles máximos de rendimiento físico y salud durante la juventud puede provocar consecuencias a futuro durante la adultez intermedia, puesto que la capacidad de recuperación de la juventud no hace visible los efectos negativos de los excesos durante esta etapa Csikszentmihalyi y Rathunde, (1998) (como se citó en Santrock J. , 2006)

Asimismo, durante la juventud se es visible el declive de las capacidades físicas, debido a que el tono muscular y la fuerza muscular empiezan a reflejar signos de disminución alrededor de los 30 años de edad. También es el momento en el que aparece la famosa papada y el vientre comienza a hacerse prominente. En cuanto, los sistemas sensoriales, los cambios no son muy evidentes; sin embargo, el cristalino del ojo pierde un poco su elasticidad trayendo como consecuencia que a este le cueste más adaptar su forma y enfocar objetos cercanos. La capacidad auditiva permanece constante durante esta etapa y comienza a descender durante el final de esta misma parte del ciclo vital. Por otra parte, los tejidos grasos del cuerpo aumentan durante los 25 y los 29 años de edad (Santrock J. , 2006).

Desarrollo cognitivo.

En este apartado se menciona el postulado de Piaget acerca de esta etapa. En donde refiere que un adolescente y un adulto tienen la misma manera de pensar a nivel cualitativo. Asimismo, este autor afirma que el pensamiento operacional formal se logra en la adolescencia temprana (11 y los 15 años de edad) y en la edad adulta emergente presentan un pensamiento a nivel cuantitativo más avanzado debido a que cuentan con más conocimientos que los adolescentes. En suma, autores como Perry (como se citó en Santrock J., 2006) afirman que durante la juventud se presentan ciertas modificaciones a nivel cognitivo. Puesto que, los adolescentes perciben el mundo en términos de polaridad: correcto – incorrecto y bueno – malo, no obstante, al darse la transición a la edad adulta, las personas cambian este tipo de pensamiento absoluto por uno más reflexivo y relativista, en donde sean más conscientes de las distintas opiniones y posturas de los demás.

Otro aspecto a destacar en el desarrollo cognitivo es la creatividad durante esta etapa del ciclo vital alcanza su nivel máximo y luego comienza a descender, sin embargo, el punto máximo de creatividad se presenta entre los 40 y los 50 años. De esta manera, Csikszentmihalyi (1995) (como se citó en Santrock J., 2006) menciona que las personas creativas experimentan una realidad que denomino “estado de flujo”, en donde se da un estado elevado de satisfacción que se presenta cuando se asumen

retos mentales o físicos que ocupan toda la atención. De esta manera, afirma que todos los individuos pueden alcanzar dicho estado.

Trayectoria profesional y laboral.

Los adultos jóvenes cerca de los 20 años, perciben la toma de decisiones sobre su futuro laboral como algo serio, debido a que empiezan a analizar la variedad de posibilidades con las que cuentan hasta elegir la más acertada. Durante los años de universidad deben elegir una especialidad enfocada hacia el trabajo en un área específica. Entre los 20 y los 25 años, la mayoría de los jóvenes ya habrán culminado su formación académica o profesional e iniciarán a ejercer una profesión a tiempo completo. A partir de los 25 años y durante el resto de esta etapa, las personas suelen enfocarse en su nueva trayectoria profesional en un determinado campo para ello, se esfuerzan por ascender en su profesión para mejorar su estado financiero (Santrock J., 2006). Es importante, mencionar que el trabajo es un factor determinante para las personas Osipow, 2000 (como se citó en Santrock J., 2006), ya que determina de forma relevante su situación financiera, la vivienda con la que cuentan, la forma en la que administran su tiempo de ocio, la zona en la que viven, sus amistades y también su salud warr, 2004 (como se citó en Santrock J., 2006).

Por consiguiente, existen cuatro características del ámbito laboral asociadas con el nivel de estrés de los trabajadores y con la existencia de problemas de salud moos, 1986 como se citó en Santrock J., 2006) estas son: la exigencia laboral debido a la excesiva carga de trabajo o trabajar bajo presión; la falta de oportunidades para participar en la toma de decisiones; la presencia de un elevado nivel de supervisión y estricto control y la falta de criterios para identificar el rendimiento competente.

Edad Adulta Intermedia.

La edad adulta intermedia se considera una etapa distinta del ciclo vital que cuenta con sus propias normas sociales, desafíos, oportunidades y roles; el proceso de envejecimiento se retrasa gracias a los estilos de vida saludable y a los avances médicos (Papalia, Wendkos, & Duskin, 2004). Esta etapa del ciclo de vida es un periodo de

preparación para la vejez el cual comienza alrededor de los 40 años de edad hasta los 60 años. La madurez se caracteriza por ser una edad en la que disminuyen las capacidades físicas y aumentan las responsabilidades también las personas son más conscientes de la polaridad entre juventud y vejez, lo que supone el corto tiempo del que disponen en sus vidas (Santrock J. W., 2006).

La madurez va en busca de dejar un legado adecuado a la próxima generación y a su vez mantienen la satisfacción en sus logros profesionales. Precisamente, la adultez intermedia supone “el equilibrio entre el trabajo y las responsabilidades que emanan de las relaciones en medio de una serie de transformaciones físicas y psicológicas relacionadas con el envejecimiento” Lachman (como se citó en Santrock, 2006, pág. 548). Así como en los otros periodos, en este momento de la vida las personas toman decisiones, eligen lo que quieren hacer, como invertir su tiempo y recursos, reflexionan acerca de las áreas de sus vidas que necesitan modificar. Sin embargo, lo anterior no se aplica exactamente a todos los individuos que viven su madurez (Santrock J. W., 2006).

Desarrollo físico.

Los cambios físicos más evidentes durante la madurez se ven reflejados en la apariencia externa. Asimismo, durante los 40 y 50 años de edad se hacen visibles las primeras señales del envejecimiento, “la piel comienza a arrugarse y a volverse más flácida debido a la pérdida de depósitos grasos y de colágeno en las capas inferiores” Giacomoni y Rein citado por (Santrock J. W., 2006), en la piel aparecen pequeñas y limitadas manchas en las manos y cara provocadas por la exposición a la luz solar, el pelo se torna más fino y canoso a causa de la disminución de la producción de melanina y a una menor tasa de sustitución de cabellos perdidos.

Dado que nuestra cultura valora especialmente la apariencia juvenil, muchos individuos se esfuerzan por aparentar una menor edad y controlar sus canas, sus arrugas, la flacidez de sus cuerpos o la coloración de sus dientes. Por ello, resulta frecuente que, durante la madurez, los individuos se sometan a intervenciones de cirugía estética, se tiñan el pelo, utilicen pelucas, participen

en programas de adelgazamiento o de ejercicio físico y consuman elevadas dosis de vitaminas. (Santrock J. W., 2006, pág. 549)

En cuanto a altura y peso durante la madurez, se presenta una reducción en la altura y un aumento en el peso. Por consiguiente, “los adultos pierden aproximadamente 1,25 centímetros de altura cada década a partir de la cuarentena” memmler y otros como se citó en (Santrock J. W., 2006, pág. 550), mientras que en la grasa se da un aumento de 20 por 100 en el peso total del individuo (Santrock J. W., 2006).

Salud y enfermedad.

En la madurez no es tan frecuente la ocurrencia de accidentes y los adultos se muestran menos vulnerables hacia los resfriados y alergias. De esta manera, la mayoría de personas viven su etapa de edad intermedia sin presentar algún tipo de enfermedad o problema de salud persistente, sin embargo, para otros individuos es muy común durante este periodo Spiro como se citó en (Santrock J. W., 2006). En lo que refiere a las enfermedades crónicas estas se caracterizan por presentarse de forma lenta y por permanecer a lo largo del tiempo. Estas patologías resultan extrañas en la juventud, sin embargo, su incidencia aumenta en la madurez y pueden llegar a ser frecuentes durante la vejez. La enfermedad crónica más común durante este periodo del ciclo vital es la artritis y la hipertensión (Santrock J. W., 2006).

Las enfermedades crónicas más comunes durante la madurez difieren en el caso de los hombres y de las mujeres. En los varones se detecta una mayor incidencia de enfermedades crónicas mortales como las enfermedades coronarias, el cáncer y la apoplejía. Para las mujeres, los trastornos crónicos más comunes no son mortales como la artritis, las varices o la bursitis. (Santrock J. W., 2006, pág. 553)

Estrés y Enfermedad.

Cada vez se considera al estrés como un factor que predispone la presencia de enfermedades. Asimismo, los efectos del estrés se acumulan y afectan a la salud de las personas cuando alcanzan la madurez, por lo tanto la relación entre estrés y la enfermedad se ve más evidente en el sistema inmunológico y en las enfermedades cardiovasculares (Santrock J. W., 2006).

El estrés y su relación con el sistema inmunológico y el sistema cardiovascular.

El sistema inmunológico tiene como función proteger nuestra salud de cuerpos extraños en el cuerpo, como bacterias, virus y los tumores, con el propósito de destruirlos. Para ello, emplea billones de glóbulos blancos que están ubicados en el sistema circulatorio. La cantidad de estos y su eficacia a la hora de atacar virus y bacterias están relacionados con los niveles de estrés. Por esta razón cuando una persona enfrenta una situación estresante, los virus y bacterias aumentan con mayor facilidad e influyen en la aparición de enfermedades.

Durante el envejecimiento el funcionamiento del sistema inmunológico disminuye Hawkey y Cacioppo como se citó en (Santrock J. W., 2006). Mientras que en el sistema cardiovascular, aún no se ha comprobado que el estrés pueda causar un ataque cardíaco, sin embargo, existen evidencia de que el estrés emocional crónico se asocia con el aumento en la tensión arterial, la aparición de enfermedades cardiovasculares y con la muerte temprana Kiecolt – Glaser y otros como se citó en (Santrock J. W., 2006). Además, el aumento de la adrenalina influenciado por los altos niveles de estrés emocional ocasiona que la sangre se coagule más rápido de lo normal Fogoros como se citó en (Santrock J. W., 2006)

Desarrollo Cognitivo.

En relación al trabajo, durante la edad adulta intermedia este aspecto es fundamental, tanto si la labor a la que se dedica es de tiempo completo o parcial, si es voluntario o realiza labores domésticas. Los adultos en la madurez pueden lograr su nivel máximo en el ámbito profesional y en sus ingresos. Asimismo, tienen que

responder por deudas “producidas por el pago de alquileres o de hipotecas, el cuidado de los hijos, los gastos médicos, las reparaciones en el hogar, la educación, los préstamos a miembros de la familia o los pagos a un centro de ancianos” Lachman como se citó en (Santrock J. W., 2006, pág. 566). Por otra parte, el avance en la trayectoria profesional durante la madurez resulta muy diversa, puesto que algunas personas cuentan con profesiones estables, con poca movilidad mientras que otros son inestables en el mercado laboral, presentan periodos de desempleo. En este periodo los adultos son discriminados por su edad en algunos espacios laborales, por lo que encontrar un trabajo puede ser difícil, debido a que las exigencias salariales son más elevadas en los trabajadores mayores que en los más jóvenes (Santrock J. W., 2006).

Con respecto a la satisfacción que provoca el trabajo, esta aumenta de forma gradual de los 20 hasta aproximadamente los 60 años de edad tanto en personas con estudios universitarios como sin ellos Rhodes como se citó en (Santrock J. W., 2006). Este patrón está presente en ambos sexos. El grado de satisfacción es posible que se incremente debido al aumento de salario, a los cargos que cuentan con mayor reconocimiento o porque gozan de una mayor seguridad laboral. También a medida que aumenta la edad el compromiso con el trabajo es más elevado.

En la madurez, nos tomamos el trabajo más en serio, se reduce el absentismo por causas evitables y nos sentimos más involucrados en nuestro empleo que durante la juventud. En la mayoría de los casos, los niveles más elevados de bienestar físico y psicológico se detectan en aquellas personas que realizan la cantidad de trabajo remunerado que desean efectuar. (Santrock J. W., 2006, pág. 567)

Desarrollo Psicosocial.

En lo que refiere al desarrollo psicosocial, en primer lugar se abordan las teorías de Carl G. Jung y Erik Erikson en cuanto a modelos de etapas normativas. Jung citado por Santrock, (2006) menciona que en la edad madura el individuo se encuentra en la etapa de Individualización y Transcendencia la cual establece que para que se de un

desarrollo saludable en esta etapa de la vida es necesaria la individualización y la define como “el surgimiento del verdadero yo a través del equilibrio o integración de las partes en conflicto de la personalidad” (Papalia, Wendkos, & Duskin, 2004, pág. 631). Por otra parte, aproximadamente hasta los 40 años, los adultos se enfocan en las responsabilidades con la familia, la sociedad y desarrollan aspectos de la personalidad que les permitirá alcanzar metas externas. En la madurez, surge una preocupación por el yo interno y el ámbito espiritual. En la edad intermedia son fundamentales dos tareas difíciles: renunciar a la imagen de la juventud y aceptar la mortalidad. De acuerdo con Jung como se citó en Papalia, Wendkos Olds, & Duskin Feldman, (2004):

La necesidad de reconocer la mortalidad requiere una búsqueda de significado dentro del yo. Este viraje al interior resulta perturbador, ya que a medida que la gente cuestiona sus compromisos puede perder temporalmente sus amarras. Pero las personas que evitan esta transición y no reorientan de manera apropiada sus ideas pierden la oportunidad de experimentar un crecimiento psicológico. (Pág. 631)

Mientras, Erick Erikson refiere que en la madurez se ingresa a la séptima etapa normativa que se denomina generatividad frente a estancamiento. La generatividad se define como la preocupación que presentan los adultos por brindarle orientación a la siguiente generación. Previendo la declinación de su existencia, las personas desean dejar un legado como participación en la continuidad de la vida. Por el contrario, quién no resuelva la generatividad se vuelve una persona ensimismada e indulgente consigo misma (Papalia, Wendkos, & Duskin, 2004). Lo fundamental de este periodo es el cuidado, de tal modo es “un compromiso amplio con el cuidado de las personas, los productos, las ideas en las que uno ha aprendido a interesarse” Erikson como se citó en (Papalia, Wendkos, & Duskin, 2004, pág. 631)

Por otra parte, Kotre como se citó en (Papalia, Wendkos, & Duskin, 2004) establece cuatro formas de generatividad: Biológica, la cual hace referencia a concebir y dar a la luz hijos. Paterna, que es definida como el cuidado y crianza de los hijos.

Técnica, en la que se imparten conocimientos acerca de habilidades a los aprendices. Cultural, caracterizada por la transmisión de valores tanto culturales como institucionales. De lo anterior, este autor menciona que independientemente de la forma, el estadio de la generatividad se evidencia de dos estilos diferentes: Comunal o de agente; el primero establece el cuidado y la educación a los demás y la segunda involucra aportes personales a la sociedad de tipo creativo, científico o empresarial (Papalia, Wendkos, & Duskin, 2004).

Con respecto a las relaciones que establecen los adultos maduros este apartado se enfoca en el amor y el matrimonio. Durante la juventud se gozaba de la pasión propia del amor romántico, por el contrario, en la madurez se da un aumento del amor afectuoso o de compañía. De esta manera, la atracción física, el romance y la pasión eran de gran importancia al inicio de las relaciones en la juventud. Posteriormente, la seguridad, la lealtad y el interés emocional mutuo toman un papel fundamental en las relaciones durante la edad adulta. En relación con el matrimonio, estos resultaban difíciles durante la juventud, mientras que en la madurez adquieren una base más sólida para asentar la relación. Los adultos, tienen menos preocupaciones económicas, disminuyen las responsabilidades con el hogar y disponen de más tiempo para brindar a la relación. Además las parejas que comparten actividades muestran una visión más positiva de su matrimonio.

Por otra parte, para las personas maduras el divorcio es percibido por unos como algo positivo y para otros lo contrario. En la edad adulta, cuentan con más recursos y esta etapa la perciben como una oportunidad para simplificar sus vidas y para tomar iniciativas como cambiar de casa y deshacerse de pertenencias que ya no son útiles. Además, “los miembros de la pareja pueden haber alcanzado un mayor grado de comprensión de sí mismos y tal vez necesiten realizar cambios en sus vidas como, por ej. Poner fin al matrimonio” (Santrock J. W., 2006, pág. 599). Por el contrario, para muchos adultos maduros la separación la perciben como un fracaso, una traición o como la culminación de una relación que se construyó y mantuvo por muchos años gracias al compromiso y confianza (Santrock J. W., 2006).

Durante la edad madura se presenta el fenómeno del nido vacío y en algunos casos se vuelve a llenar. Es el momento en que los hijos comienzan su etapa adulta y desarrollan su propia trayectoria profesional o a iniciar una nueva vida en un núcleo familiar diferente al creado por sus padres. Por esta razón los padres tienen que afrontar la ausencia de sus hijos, la cual causa un desequilibrio y vacío emocional en los padres provocando que en el matrimonio se dé un descenso en el bienestar. El nido vacío se presenta en familias donde los hijos eran el centro de sus vidas, para otros padres esta ausencia es una fuente de satisfacción tras finalizada la crianza de los hijos Fingerman y Lang citados por (Santrock J. W., 2006). “Sin hijos en casa, los miembros de la pareja disponen de más tiempo para centrarse en sus intereses profesionales y para dedicárselo a su conyugue” Ward y Spitzer citados por (Santrock J. W., 2006, pág. 599).

Con más frecuencia el nido vacío se vuelve a llenar cuando un hijo no ha tenido una trayectoria profesional exitosa o tras un divorcio retornan al hogar paterno. Otros por no contar con recursos financieros para independizarse no abandonan el hogar de sus padres hasta edades cercanas a los 30 años. Además los hijos que ya son adultos son agradecidos con padres cuando le brindan apoyo económico y emocional tras verse afectados por altos niveles de estrés provocados por sus trayectorias profesionales, sus empleos y su estilo de vida. La posición de los padres ante esto, se muestran satisfechos de poderles brindar a sus hijos este tipo de ayuda (Santrock J. W., 2006).

Los temas abordados en los presentes capítulos fueron de gran relevancia para la investigación pues sirvieron como margen de referencia para evitar los sesgos. Permitted tener un conocimiento más amplio acerca del tema y aportó información sobre el problema, la población y el ambiente en el que se desarrolla el estudio. Por consiguiente, el marco teórico es una guía para centrarnos en el área que se quiere abarcar y los autores tomados aportaron una visión más clara sobre lo que acontece en el ambiente laboral, en el ámbito educativo y en el ciclo de vida de interés. Las teorías consignadas permitieron que surgieran ideas para el diseño de las estrategias de intervención.

MARCO CONTEXTUAL

A continuación se dará una descripción acerca de cómo están constituidas las instituciones en donde se desarrollara la presente investigación, de esta manera, la información consignada en este apartado fue tomada del proyecto educativo institucional del programa de psicología y de la página institucional de la Universidad de Pamplona.

Universidad de Pamplona – Programa de Psicología

La universidad de Pamplona fue fundada en 1960, como una institución de carácter privada, bajo la dirección del Presbítero José Faría Bermúdez. Posteriormente, en el año 1970 se convirtió en Institución pública mediante el decreto N° 0553 del 5 de Agosto de 1970 y en 1971 el Ministerio de Educación Nacional le concedió la facultad de otorgar títulos profesionales según el decreto N° 1550 del 13 de agosto. Seguidamente, en los años sesenta y setenta, la universidad contaba con programas de formación como licenciaturas en Matemáticas, Química, Biología, Ciencias Sociales, Pedagogía, Administración Educativa, Lenguas Extranjeras, Lengua Castellana – Literatura y Educación física. Asimismo, a finales de la década de los ochenta e inicio de los años noventa la institución amplía su oferta educativa incluyendo programas como la tecnología de alimentos, en el área de las ciencias naturales y tecnológicas se dio apertura al programa de Microbiología con énfasis en Alimentos, las ingenierías de Alimentos y Electrónica y la Tecnología en Saneamiento Ambiental. En el área de las Ciencias Socioeconómicas, el programa de Administración de Sistemas, inicialmente como tecnología y después a nivel profesional.

Por lo tanto, la universidad ha logrado atender las demandas de formación profesional, generadas en la región y cada una de las disciplinas como la ciencia, el arte, la técnica y las humanidades mediante la ampliación significativa de su oferta académica. Lo anterior, lo cumple desde todos los niveles de la educación superior: pregrado, posgrado y educación continuada, y en todas las modalidades educativas:

presencial, a distancia y con apoyo virtual, de esta manera, ha logrado proyectarse tanto en su territorio como en varias regiones de Colombia y del Occidente del país de Venezuela. De igual manera, esta labor y su proceso de crecimiento han sido gracias al trabajo de un equipo de profesionales capacitados y a la construcción de una planta física moderna con amplios y confortables espacio para el desarrollo de las labores académicas, ubicados en un ambiente de convivencia con la naturaleza; también cuenta con laboratorios dotados y modernos sistemas de comunicación y de información, que hoy le permiten dar cumplimiento a su misión.

La institución en su carácter público y autónomo se orienta en la misión de suscribir y asumir la formación integral e innovadora de sus estudiantes, derivada de la investigación como práctica central, articulada a la generación de conocimientos, en los campos de las ciencias, las tecnologías, las artes y las humanidades, con responsabilidad social y ambiental.

De igual manera, su visión está encaminada a ser una universidad de excelencia, con una cultura de la internacionalización, liderazgo académico, investigativo y tecnológico con impacto binacional, nacional e internacional, mediante una gestión transparente, eficiente y eficaz. De esta manera, el programa de psicología de la Universidad de Pamplona, propende por una formación pluralista, desde los modelos mecanicistas, organizacionales y contextuales dialecticos los cuales permiten diferentes interpretaciones del mundo y propenden por una visión que acoge diversos enfoques relacionados con la disciplina, en la cual las distintas teorías han tenido una rigurosidad en su discurso y un sustento epistemológico claro.

En cuanto a la creación de la facultad de salud, esta fue posible el 24 de febrero del 2001 bajo el acuerdo N° 010, con la decanatura de Pedro León Peñaranda Lorazo, médico Endocrinólogo de la región. El trabajo que inicio con su equipo tenía un solo propósito: responder a las necesidades regionales y locales, reflejadas en el complejo perfil epidemiológico que a la fecha venía reportando el Departamento Norte de Santander, evidenciado en la creciente aparición en la población de enfermedades

crónico degenerativas, transmisibles, causadas por la violencia, entre otras situaciones de salud, como las primeras causas de morbilidad.

Por lo tanto, la facultad ubicada en zona fronteriza, le apuesta a formar talento humano en salud que cuente con competencias para responder en los ámbitos clínicos, hospitalarios y de salud pública, que servirán a individuos y colectivos que hagan parte de la región oriental y del eje fronterizo colombo – venezolano. En la actualidad la facultad de salud está conformada por nueve programas presenciales: Bacteriología y Laboratorio Clínico, Enfermería, Fisioterapia, Fonoaudiología, Medicina, Nutrición y Dietética, Psicología y Terapia Ocupacional.

La facultad de salud se orienta en la misión de formar talento humano en salud con vocación de servicio, competente en la apropiación y transferencia de conocimiento desde la investigación, desarrollo e innovación, comprometido con el desarrollo social sostenible, dirigido a la resolución de situaciones en salud, articuladas a las políticas de salud pública, atención primaria en salud y la atención humanizada. Y su visión está encaminada a ser la facultad de salud que para el año 2020 sea reconocida por la excelencia en la formación de sus egresados de pregrado y posgrado, la calidad de sus docentes, el desarrollo y uso de tecnologías del aprendizaje, la gestión del conocimiento y la articulación con programas de interacción social, todo ello orientado a la acreditación de sus programas.

En cuanto a los principios y valores que persigue la facultad estos son: el principio de Beneficencia integra los valores de solidaridad, dignidad, respeto, sensibilidad, integridad, trabajo en equipo y servicio humanizado. El principio de Justicia integra los valores de igualdad, equidad, democracia. Por último, el principio de Autonomía integra los valores de libertad de opinión, libertad de pensamiento, libertad de expresión y libertad de cátedra.

Seguidamente, la sede principal de la universidad de Pamplona se encuentra ubicada en el km 1, vía salida a Bucaramanga, Ciudad Universitaria. El teléfono para

comunicarse fuera de Colombia, debe marcar 57 + indicativo de la ciudad (7) + Número 5685303 – 5685304. El rector de la institución actualmente es el Dr. Ivaldo Torres Chávez. El decano de la facultad de salud es el Dr. Raúl Rodríguez Martínez El director de programa de Psicología es el Dr. Ruber Simón Vélez Larrota. Asimismo, el programa cuenta con su registro calificado (vigente), del 20 de abril de 2013 y con el código del ICFES 12124115000051811100. En cuanto a la información de identificación pedagógica curricular, la universidad expide el título de psicólogo (a). La carrera tiene una duración de 10 semestres; su periodicidad en la admisión es semestral, de igual manera, la jornada es diurna y su metodología es presencial. El programa de psicología pertenece a la facultad de salud y cumple con un total de 158 créditos.

La carrera profesional se orienta en la misión de formar psicólogos que respondan de manera inclusiva, ética, crítica y con sensibilidad social a las exigencias de la vida, con capacidad de liderazgo y emprendimiento, para transformar el contexto dentro de las demandas de la globalización en la problemática y necesidades de la sociedad. Y su visión está encaminada a ser el programa de psicología que en la década del 2013 – 2023, sea reconocido por la comunidad nororiental, nacional e internacional; como formador de psicólogos líderes, integrales comprometidos que impriman el sello de calidad y excelencia; siendo agentes facilitadores, mediadores y constructores del cambio social, generadores de investigación y conocimiento científico; dada la calidad académica de sus docentes y egresados dentro de una gestión transparente y efectiva.

Persigue los objetivos de determinar el funcionamiento del programa de psicología evaluando las necesidades del contexto social que permita la oferta de un programa de alta calidad ampliando el campo de acción para el profesional. Asimismo, establecer un plan de acción que permita la consolidación del programa de psicología en el 2013 formando profesionales integrales con énfasis investigativo de carácter nacional e internacional de alta competitividad. Y ejecutar acciones encaminadas al fortalecimiento y consolidación como el primer programa de psicología de alta calidad

a nivel nacional e internacional con responsabilidad social que promueva la transformación del contexto social.

Simbología.

El escudo.



Finalmente, se anexa la estructura del organigrama de la institución, de la facultad de salud y el del programa de psicología en los que se evidencia la dinámica organizacional, administrativa y operativa de cada una de las dependencias de interés en la presente investigación.

Figura 1. Organigrama de la Universidad de Pamplona

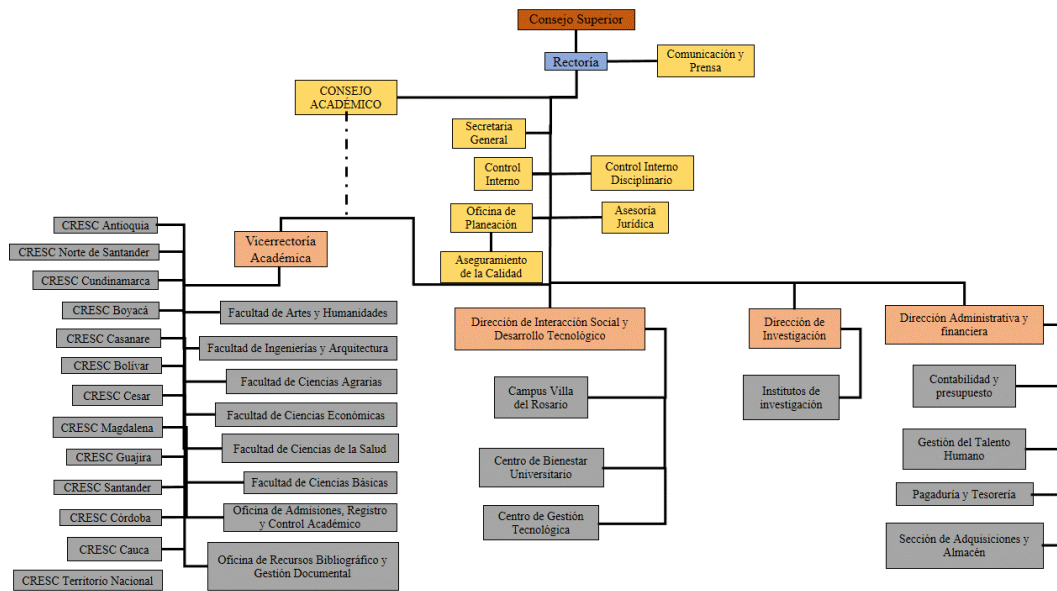


Figura 2. Organigrama de la Facultad de Salud

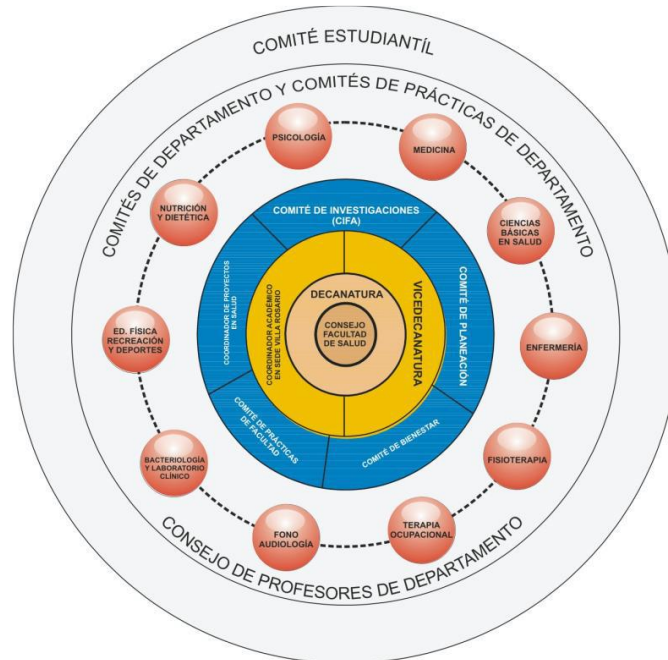
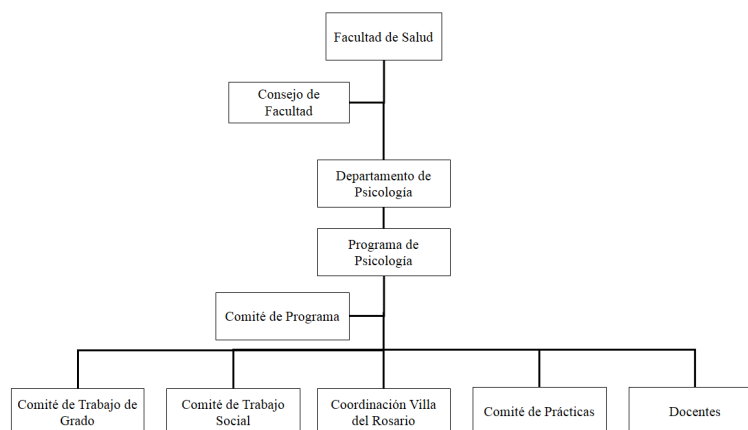


Figura 3. Organigrama del programa de Psicología



Institución Educativa Brasilia Usme de Bogotá

El colegio Brasilia Usme es una institución de carácter público, regida por principios éticos y morales que permite no solo instruir sino formar integralmente a sus estudiantes, y orienta y potencializa las capacidades de los directivos, docentes y padres de familia con el propósito de hacerlos agentes activos en el logro de metas. Asimismo, se encuentra ubicado en la localidad Quinta, al sur de la ciudad de Bogotá, sector que corresponde al estrato social 1 y 2. Su dirección es carrera 1 Bis B este calle 73 D sur. Fue fundado en 1992. La creación fue de la necesidad de tener otra institución en el sector, ya que solamente había dos colegios públicos, el Colegio almirante padilla y el cortijo, los cuales quedaban muy lejos y no contaban con la cobertura necesaria para atender la demanda educativa del sector.

En cuanto a, la evolución del colegio esta ha sido notoria, en sus veintitrés años de creación. El espacio en el que actualmente se encuentra ubicado el colegio fue un chircal. Poco a poco, con ayuda de docentes, comunidad y rectores, las instalaciones se han estado modificando, los recursos tecnológicos ampliando, la preferencia de la comunidad por el colegio fue creciendo y el personal del colegio cualificándose para ofrecer un mejor servicio educativo. Los valores institucionales que han orientado al

colegio desde su fundación son: tolerancia, participación, respeto, mediación y conciliación, competencia, honestidad y sentido de pertenencia.

Por otra parte, los terrenos del barrio eran propiedad del señor Jaime Alberto Gil Cifuentes, los cuales tuvieron varios usos, primero, se destinaron para la producción de ladrillo (suelo arcilloso), cuyo nombre fue ladrillera Brasilia, la cual dio nombre a la urbanización y así fue registrada ante el IDU en 1979. Posteriormente se dividió en lotes bajo el nombre de “urbanización Brasilia”. El lugar donde se construyó el colegio era una zona verde sin destino específico ya que funcionaba como la escombrera y botadero de basura que poco a poco la comunidad fue delimitando para la creación de la escuela con dos salones (1991), ya que muchas familias tenían niños en edad escolar y esa primera generación de educandos aun trae y matricula a sus hijos en el colegio Brasilia.

De esta manera, la fundación del colegio Brasilia-Usme, se dio en marzo de 1992 y su resolución oficial se dio en agosto del mismo año. Es por esto que en agosto de 2012, celebramos el 20° aniversario del colegio. En la actualidad, la institución cuenta con una sola sede, ofrece educación en los niveles: preescolar, básica primaria, básica secundaria y media vocacional en las jornadas de la mañana y la tarde, con un bachillerato académico con énfasis en: gestión ambiental, técnico en sistemas y diseño gráfico. Cuenta con 1416 estudiantes, 53 docentes, 2 orientadoras, 4 administrativos y 4 directivos docentes.

La institución educativa se orienta en la misión de ofrecer a la comunidad educativa un proceso formativo integral de calidad a sus estudiantes, en el cual se promueve el espíritu diverso, crítico e investigativo y el desarrollo del proyecto de vida. A través de un modelo pedagógico incluyente, significativo y pertinente que responda al desarrollo de capacidades ciudadanas, destrezas de pensamiento y competencias científico, tecnológicas y laborales para fundamentar el acceso a la educación superior y el emprendimiento empresarial que posibiliten la calidad de vida. Y su visión está encaminada a proponerse para el 2016 ser reconocido en el ámbito local y distrital

como una institución de excelencia y calidad, líder en el desarrollo de capacidades ciudadanas, cognitivas, científico – tecnológicas y laborales en los estudiantes que les posibilite el ingreso a estudios superiores o a una vida laboral generando un aporte significativo al mejoramiento de la calidad de vida y la transformación de su entorno.

La política de calidad va encaminada a proporcionar un servicio de alta calidad y excelencia, siendo líderes en el desarrollo de destrezas cognitivas y competencias científicas, artísticas y tecnológicas, a través de un modelo pedagógico significativo pertinente e incluyente y de la optimización del talento humano y recursos de la institución y del entorno. Para ello estableció los siguientes objetivos: Brindar un servicio de alta calidad y excelencia para garantizar la satisfacción de la comunidad educativa. Implementar un modelo pedagógico significativo e incluyente que permita el liderazgo y desarrollo de destrezas cognitivas y competencias de los énfasis institucionales y optimizar el talento humano, los recursos de la institución y el entorno para la eficiencia y efectividad de los procesos, proyectos y actividades al cumplimiento del direccionamiento estratégico institucional.

Principios Institucionales.

Integridad. Desarrollo integral de todas las dimensiones

Excelencia académica. Alto nivel académico reflejado en resultados en pruebas y disminución de la reprobación y deserción.

Competencia. Orientación hacia resultados

Calidad. Hacer las cosas bien desde la primera vez

Desarrollo personal. Formación integral con proyección de vida

Trabajo en equipo. Participación activa en el logro de metas comunes

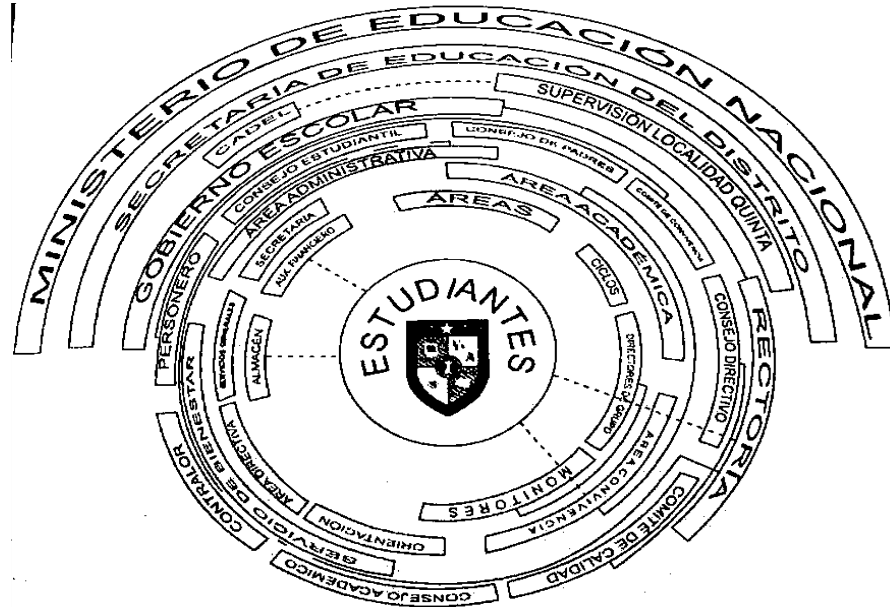
Participación y liderazgo. Compromiso con los factores claves de éxito

Innovación y aprendizaje continuo. Investigación, planeación y gestión para el desarrollo educativo

Valores institucionales. Tolerancia, Participación, Respeto mutuo, Mediación y conciliación, Honestidad y Sentido de pertenencia.

Por último, se anexa la estructura del organigrama de la institución, en el que se refleja la dinámica organizacional, administrativa y operativa de cada una de las dependencias de interés en la presente investigación.

Figura 4. Organigrama de la Institución Educativa Brasilia Usme



MARCO LEGAL

En la legislación colombiana existe reglamentación asociada al estrés en los ambientes laborales y para el proceder del psicólogo en el desarrollo de una investigación; para el presente trabajo se consideraran las siguientes leyes.

Ley 1090 de 2006

Esta ley reúne las disposiciones éticas y morales, los derechos y deberes y como se debe proceder en el ejercicio profesional del psicólogo según el código deontológico y bioético. Por consiguiente se destacara lo consignado en

Título II Disposiciones Generales.

Según lo mencionado en el artículo 2 de la ley 1090 de 2006 que habla de los principios universales por los que deben regirse los profesionales de psicología en Colombia se tomarán los siguientes:

Responsabilidad. Los profesionales mantendrán los más altos estándares al momento de ofrecer sus servicios y mantendrán esfuerzos para asegurar que sus servicios sean empleados de forma correcta. Además asumirán con responsabilidad las consecuencias de sus acciones.

Confidencialidad. Los psicólogos tienen la obligación de guardar confidencialidad con respecto a la información que obtienen de las personas en el desarrollo de su labor profesional. Tendrán la facultad de revelar la información de sus usuarios con su debido consentimiento o de su representante legal, excepto en los casos en que no hacerlo conllevaría un evidente daño a la persona u otros. Los psicólogos presentaran a sus usuarios las limitaciones legales de este principio.

Bienestar del Usuario. Los psicólogos salvaguardarán la integridad y bienestar de las personas y grupos con los que trabajan. Cuando surjan conflictos entre usuarios e instituciones el profesional de la psicología se encargara de aclarar la direccionalidad de su lealtad y responsabilidad y deben mantener informada a las partes de los compromisos.

Evaluación de Técnicas. “En el desarrollo, publicación y utilización de los instrumentos de evaluación, los psicólogos se esforzaran por promover el bienestar y los mejores del cliente. Evitarán el uso indebido de los resultados de la evaluación”. Les concederán a sus usuarios el derecho a conocer los resultados, las interpretaciones y en que basan sus conclusiones y recomendaciones. Conservaran la seguridad de las pruebas y de las demás técnicas de evaluación dentro de los límites que disponen la ley. Además garantizarán el uso adecuado de las técnicas de evaluación.

Investigación con Participantes Humanos.

La decisión de acometer una investigación descansa sobre el juicio que hace cada psicólogo sobre como contribuir mejor al desarrollo de la Psicología y al bienestar humano. Tomada la decisión, para desarrollar la investigación el psicólogo considera las diferentes alternativas hacia las cuales puede dirigir los esfuerzos y los recursos. Sobre la base de esta consideración, el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos.

Titulo VI Del Código Deontológico y Bioético Para el Ejercicio de la Profesión de Psicología.

Capítulo VII de la Investigación Científica, la Propiedad Intelectual y las Publicaciones.

Se considera los artículos relacionados con la investigación científica.

Artículo 49. Los psicólogos enfocados en la investigación asumen la responsabilidad de los temas de estudio, la metodología aplicada a la investigación y las herramientas empleadas en la misma, el análisis de las conclusiones y resultados, posteriormente la divulgación y recomendaciones para su correcto uso.

Artículo 50. Los profesionales de la psicología se basaran en principios éticos de dignidad, respeto y protección del bienestar y los derechos de los participantes al momento de planear o emprender una investigación científica.

Decreto 2646 de 2008

El presente decreto expone las disposiciones y responsabilidades que se deben establecer para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo continuo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el ambiente laboral y determina el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Por consiguiente, para la presente investigación se considerara:

Capítulo 1. Objeto, Ámbito de Aplicación y Definición.

Artículo 1. Objeto.

El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por el estrés ocupacional.

Capítulo 4. Determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

Artículo 18. Determinación del Origen.

Se tendrán presentes las patologías incluidas en la tabla de enfermedades profesionales para lo que refiere al diagnóstico y calificación del origen de las patologías posiblemente provocadas por el estrés laboral.

Artículo 19. Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés.

Es obligatorio adoptar, el protocolo para establecer el origen de las patologías causadas por el estrés, el cual mínimo cada 4 años será revisado y actualizado por la dirección general de riesgos profesionales del ministerio de protección social.

Artículo 20. Información Requerida

Para establecer el origen de las patologías posiblemente provocadas por el estrés laboral, los empleadores deben facilitar, como soporte técnico, los datos acerca de la exposición a factores psicosociales intralaborales, los sistemas de vigilancia epidemiológica y el reporte de los efectos en la salud. Asimismo, las administradoras de riesgos profesionales deben facilitar la información disponible asociada con los factores de riesgo psicosocial.

Ley 2566 de 2009

Considera que el numeral 1 del artículo 200 del código sustantivo del trabajo define la enfermedad profesional como un estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar.

Que el numeral 2 del artículo 201 del código sustantivo del trabajo, señala que la tabla de enfermedades profesionales puede ser modificada o adicionada en cualquier tiempo del gobierno.

Que la definición contenida en el literal m) del artículo 1 de la decisión 584 de 2004 del instrumento Andino de seguridad y salud en el trabajo de la comunidad andina de las naciones (CAN), define la enfermedad profesional como la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral.

Por lo tanto, decreta

Artículo 1. Tabla de Enfermedades Profesionales.

Se tomará en consideración las patologías causadas por el estrés laboral incluidas en la tabla de enfermedades profesionales

42. Patologías Causadas por el Estrés en el Trabajo.

Esta categoría incluye las patologías que son causadas por los trabajos con sobrecarga cuantitativa, altas cargas de trabajo en relación con el tiempo para ejercerlo, trabajo monótono combinado con exceso de trabajo. Trabajos por turnos, en horario nocturno y labores con estresantes físicos con efectos psicosociales, que inducen al trabajador a presentar estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras enfermedades cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad de Colón Irritable.

Artículo 2. De la Relación de Causalidad.

En los casos en que una enfermedad no esté incluida en la tabla de enfermedades profesionales, sin embargo, si demuestra la relación causal con los factores de riesgo laboral, será aceptada como enfermedad profesional.

Artículo 3. Determinación de la Causalidad.

Para establecer la relación causa – efecto, se deberá identificar:

Primero, la presencia de un factor de riesgo causal ocupacional en el sitio de trabajo al cual estuvo expuesto el trabajador

Segundo, la presencia de una enfermedad diagnosticada médicamente asociada causalmente con ese factor de riesgo.

Por otra parte, no existe relación de causa – efecto entre factores de riesgo en el sitio de trabajo y enfermedad diagnosticada, cuando determine:

Que se detectó y registro el diagnóstico de la enfermedad en el examen médico pre – ocupacional aplicado por la empresa.

Las mediciones ambientales o evaluaciones de indicadores biológicos específicos, demuestran que la exposición fue insuficiente para provocar la enfermedad.

METODOLOGÍA

En este apartado se describe la metodología empleada durante el desarrollo del presente estudio:

Tipo de Investigación

El presente estudio fue de tipo descriptivo, Hernández, Fernández, & Baptista, (2010) refiere que este tipo de investigación “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (pág. 80).

Diseño

Se empleó un diseño no experimental de tipo transaccional con alcance descriptivo, Hernández, Fernández, & Baptista, (2010) conciben el diseño no experimental como un proceso en el que se recolecta información en diferentes puntos del tiempo, en el cual el investigador determina cual es la relación entre un conjunto de variables en un contexto, además de analizar el nivel de las variables estudiadas en un momento específico. Por otra parte, la clasificación de este tipo de diseño es transaccional y longitudinal. Para el caso de la investigación en curso el transaccional descriptivo era el más adecuado debido a que permite explorar la incidencia de una o más variables en una población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Por consiguiente, el enfoque en que se sustentó la investigación es de orden cuantitativo.

Población

La población de interés fueron las docentes de prácticas formativas del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona, este universo está conformado por 26 docentes de los cuales 13 pertenecen a la sede de Pamplona y 13 a la sede de villa del rosario. Además de 25 docentes de la Institución Educativa Distrital Brasilia Usme de Bogotá de la jornada de la tarde.

Muestra

De manera confidencial se tomó una muestra de docentes de prácticas formativas del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona con rango de edad de 20 – 55 años que está conformada por 12 personas. Asimismo, se tomó una muestra de docentes de la Institución Educativa Distrital Brasilia Usme de Bogotá que está conformada por 10 personas. La muestra seleccionada fue representativa de tipo probabilístico. De esta manera, Hernández, Fernández, & Baptista, (2010) definen este tipo de muestra como un “subgrupo de la población en la que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra” (pág. 176). La selección de la muestra se hizo por medio de un muestreo probabilístico por racimos es decir, en una primera etapa se seleccionó al azar el departamento de Norte de Santander; posteriormente, se seleccionó a Pamplona y Bogotá como universo y luego se considera como unidad de análisis los establecimientos educativos; seguidamente se selecciona al azar la universidad de pamplona y la institución educativa Brasilia; finalmente se escogen al azar los docentes del programa de psicología en la universidad y los docentes de la jornada de la tarde en la institución de educación básica.

Las variables a tener en cuenta en el estudio son: el estrés, el docente y la jornada laboral.

Estrés.

El concepto de estrés laboral se puede definir como un estado psicológico que hace parte y es el reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su estado laboral. O como el resultado de una exposición a una amplia gama de demandas laborales que pueden contribuir a una amplia gama de consecuencias para la salud del trabajador. (Velásquez, 2005, pág. 69)

Profesión Docente.

Se define como “el ejercicio de la enseñanza en planteles oficiales y no oficiales de educación en los distintos niveles” (Ministerio de Educación, S. A.). Además incluye a los docentes que ejercen funciones administrativas en los planteles educativos, de planeación y capacitación educativa, de consejería y orientación de

educandos, de educación especial, de educación de adultos y demás actividades de educación formal permitidas por el Ministerio de Educación Nacional, y en lo que estipule el reglamento ejecutivo (Ministerio de Educación, S. A.).

Jornada Laboral.

Corresponde al tiempo que se le asigna a un trabajador para que ejerza una labor al servicio de un empleador, estableciendo una relación laboral (Ministerio de Trabajo, S. F.). Asimismo, la jornada laboral para los docentes es asignada por el rector quién se encarga de fijar los horarios y funciones que deben realizar durante el horario asignado. Además de acuerdo al PEI y a las necesidades de la institución definen el tiempo que debe permanecer el docente en el establecimiento Educativo (Ministerio de Educación, 2012).

Instrumento

Para recolectar la información se empleará la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) de Jesús Felipe Uribe Prado, a través de un Pre – test y un Post – test. La prueba evalúa el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral por medio de la aplicación de 130 reactivos. Las características que evalúa la prueba son 3 categorías: Agotamiento, Despersonalización y Satisfacción (insatisfacción al logro). Por otra parte cuenta con 7 sub – escalas relacionadas con manifestaciones psicósomáticas derivados del DSM IV: Trastornos del sueño, psicosexuales, gastrointestinales, neuróticos y dolor, así como dos indicadores: uno de ansiedad y otro de depresión. (Manual Moderno, S. F).

Por otra parte, La EDO consta de un manual de aplicación e interpretación, un cuestionario y hoja de respuestas, plantilla de calificación y un formato de perfil. Esta prueba se administra de manera individual o grupal a personas normales con escolaridad y que se encuentre en edad laboral. El tiempo aproximado de aplicación es de 30 a 50 minutos. La modalidad de aplicación es mediante lápiz y papel. La finalidad de su aplicación por investigación y/o diagnóstico (Uribe, 2010).

Retomando las categorías que evalúa la prueba cada una se define así:

Agotamiento. Hace referencia a una pérdida continua de energía, cansancio, desgaste y fatiga. Es una situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito afectivo. Seguidamente es una situación de agotamiento de los recursos emocionales propios debido a la demanda y mantenimiento con personas a diario en las que hay que brindarles atención como objetivo de trabajo (Manual Moderno, S. F).

Despersonalización. Se caracteriza por la presencia de irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales en el trato con las personas a diario como los clientes, pacientes, estudiantes, compañeros entre otros. Las personas con estas actitudes son vistas de forma deshumanizada a causa de un endurecimiento afectivo. Tienden a desarrollar sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo (Manual Moderno, S. F).

Satisfacción (Insatisfacción al logro). Se define como “respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo” (Manual Moderno, S. F). Es decir, los trabajadores se evalúan en términos negativos y esa evaluación afecta la habilidad en la consecución del trabajo y a las relaciones interpersonales (Manual Moderno, S. F).

Ficha técnica.

Autor Jesús Felipe Uribe Prado

Contextualización. En los últimos años se ha comenzado a hablar sobre el fenómeno del burnout o desgaste ocupacional como una patología grave, relacionada de manera muy cercana con las exigencias del ámbito laboral y el estilo de vida que implica. El fenómeno ya se ha ubicado como un trastorno emocional provocado por el trabajo cuyas consecuencias físicas y psicológicas pueden llegar a ser verdaderamente graves si dicho fenómeno se somatiza (Uribe, 2010).

Objetivo. Evaluar, a través de la aplicación de 130 reactivos, el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral.

Características. Evalúa tres factores sumamente importantes

Agotamiento. Definido como la pérdida progresiva de energía, el cansancio, el desgaste, la fatiga. Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, alumnos, clientes, jefes, etc.)

Despersonalización. Se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, compañeros, etc.). Puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo; estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas, por ejemplo el enfermo bien se merece su enfermedad, el cliente es un sujeto detestable, el preso es un delincuente que merece su condena, el alumno merece ser reprobado, etc.

Satisfacción (insatisfacción al logro). Son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. La combinación de estos aspectos es lo que se conoce como ‘Síndrome de burnout’. En México y Latinoamérica no existe hasta el momento un instrumento que evalúe este fenómeno bajo las condiciones culturales y socioeconómicas de esta población.

Componentes. Manual, cuestionario, hoja de respuestas, planilla y formato perfil

Evalúa. Personas en edad laboral

Aplicación. individual o colectiva

Tiempo de aplicación. 20 minutos aproximadamente

Dirigido a. Psicólogos

Procedimiento

Para la presente investigación de tipo cuantitativo, se desarrolló en 4 fases, consideradas desde la elaboración y entrega del anteproyecto hasta la redacción y entrega del trabajo final. A continuación, se especifica cada una de las fases:

Fase I: Preparatoria.

Esta sección iba enfocada a la definición de la idea de investigación y la elaboración de los siguientes parámetros como los objetivos, el planteamiento del problema, descripción del problema, formulación del problema, revisión del estado del arte, construcción del marco teórico y metodología. Posteriormente, se entregó de anteproyecto al comité de trabajo de grado para la asignación de jurados.

Fase II: Trabajo de Campo.

Posteriormente, se estableció contacto directo con la población objeto de estudio: donde se explicaron los objetivos, alcances y la relevancia de la investigación. Además, se presentó el consentimiento informado y se resolvieron las dudas que surgieron.

Aplicación de los instrumentos. En primer lugar, la escala se aplicó a las docentes de práctica del programa de psicología de la universidad de pamplona sede principal con previa autorización de la coordinadora de prácticas del programa. Se aplicó de forma grupal en la jornada de la tarde. El tiempo de aplicación fue de 30 minutos aproximadamente. Posteriormente, se aplicó la escala a los docentes del colegio Brasilia Usme de la jornada de la tarde con previa autorización.

Fase III: Analítica.

Interpretación y análisis de los resultados: Los resultados de la escala aplicada se analizaron con la ayuda del programa Excel y el manual de la Escala de Desgaste Ocupacional. Posteriormente, se redactaron los datos encontrados y se dieron las

respectivas conclusiones. Además, se establecieron las estrategias para el programa de intervención.

Fase IV: Informativa.

Después de analizar e interpretar los resultados se elaboró el informe final permitiendo así la presentación y difusión de los resultados con la respectiva redacción y entrega del trabajo de investigación finalizado al comité de trabajo de grado.

RESULTADOS

La escala de desgaste ocupacional está conformada por 130 reactivos, en los que se evalúan tres categorías: Agotamiento, Despersonalización e insatisfacción de logro. Adicionalmente, integra un componente psicossomático en el que se analizan un conjunto de patologías derivadas del DSM IV como los Trastornos del sueño, psicosexuales, gastrointestinales, neuróticos y dolor, así como dos indicadores: uno de ansiedad y otro de depresión. (Manual Moderno, S. F). De igual manera, la EDO consta de un manual de aplicación e interpretación, un cuestionario y una hoja de respuestas, la plantilla de calificación y un formato de perfil. Esta prueba se administra de manera individual o grupal a personas normales con escolaridad y que se encuentre en edad laboral. El tiempo aproximado de aplicación es de 30 a 50 minutos. La modalidad de aplicación es mediante lápiz y papel (Uribe, 2010).

Por consiguiente, el análisis e interpretación de los datos se presenta teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la aplicación de la escala de desgaste ocupacional a la siguiente muestra representativa de dos universos con características sociodemográficas diferentes, la primera, está conformada por 10 docentes de secundaria de la jornada de la tarde de la institución educativa distrital Brasilia Usme de Bogotá y la segunda, consta de 12 docentes de prácticas del programa de psicología de la Universidad de Pamplona. El análisis de los datos se realizó por medio del método largo expuesto en el manual de la escala de desgaste ocupacional el cual consta de 5 pasos y se complementó la tabulación de los datos empleando el programa ofimático Excel.

Asimismo, se realizara una correlación entre los resultados obtenidos en las dos poblaciones es decir, se explicará la relación de las tres categorías del instrumento con la variable de contacto con usuarios en cada uno de los grupos evaluados.

En primer lugar se presentan los resultados obtenidos en las tres categorías que evalúa la escala (agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro) y la relación con el contacto con usuarios en las docentes de práctica del programa de psicología

adscritas a la Universidad de Pamplona. Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos en las tres categorías que se evalúa en la escala y su relación con el contacto con usuarios en los docentes de secundaria de la institución educativa distrital Brasilia Usme de Bogotá.

Docentes de práctica del programa de Psicología

A continuación, se especifican los pasos utilizados para la calificación de las pruebas a través de los pasos que presenta el manual:

Inicialmente, se realizó la calificación de la prueba, sobreponiendo la plantilla de calificación sobre la hoja de respuestas para sumar los ítems por factor y dividir los valores correspondientes al número de reactivos. Lo anterior, se realizó de manera general.

Factores	Reactivos a Sumar	Sumatoria	Dividir entre	Resultados Paso 1*
F1 (X1) Agotamiento	2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27	349	108	3,23
F2 (X2) Despersonalización	3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29	162	108	1,5
F3 (X3) Insatisfacción de logro	1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28 ,30	254	144	1,76

Tabla 1. Análisis del promedio de los factores de desgaste ocupacional

Seguidamente, para identificar la fase de desgaste en la que se encuentra la población evaluada se aplicó el modelo de Leiter el cual consta del siguiente procedimiento: El paso 1, consistía en tomar los puntajes obtenidos en los tres factores:

F1 agotamiento, F2 despersonalización y F3 insatisfacción de logro para convertirlos a valores Leiter.

	X<=Y	X>Y	CALIFICACIÓN
F1 (3,23)			
Y1= 2,69	1	3	3
F2 (1,5)			
Y2= 2,09	1	2	1
F3 (1,76)			
Y3= 2,19	1	2	1

Tabla 2. Conversión de promedios a valores Leiter

El paso 2, era diligenciar la siguiente tabla con los valores obtenidos anteriormente para determinar el diagnóstico.

	Valor Leiter
F1	3
F2	1
F3	1
Suma	5

Tabla 3. Consolidado de la calificación Leiter

Por último, se identifica la fase de desgaste en la siguiente tabla, de acuerdo a la suma del paso anterior.

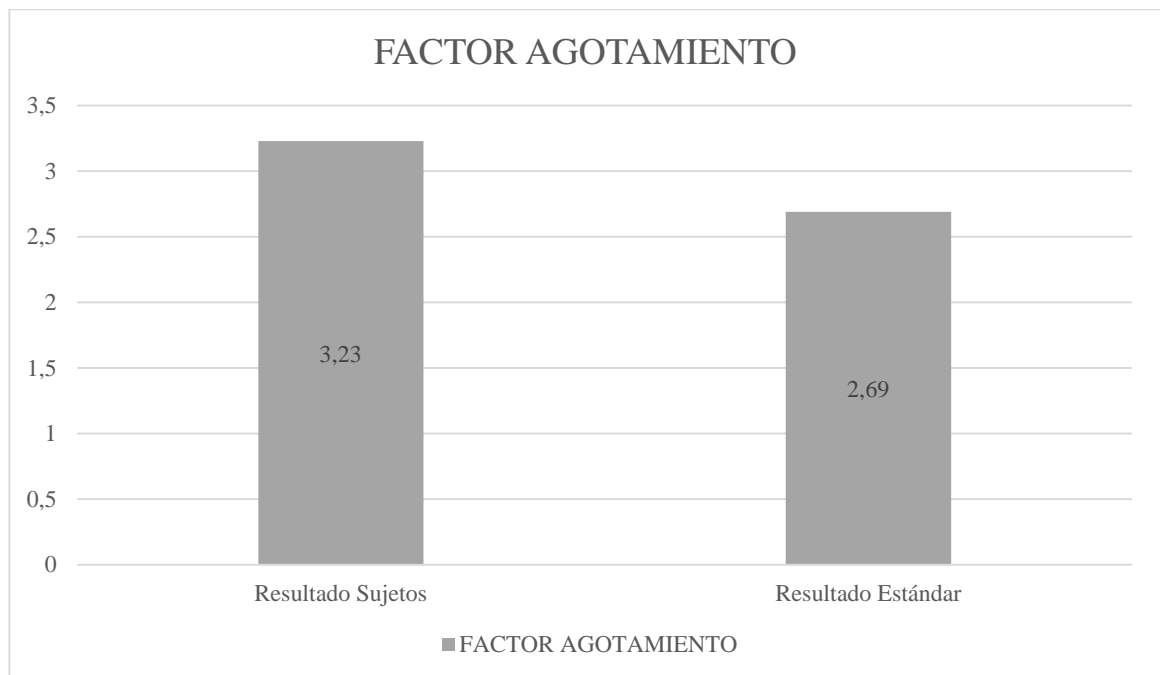
Suma	Fase Leiter	Diagnóstico modelo Leiter	Marcar
3	Fase 1	Desgaste ocupacional Bajo “Sano”	
4	Fase 2	Desgaste ocupacional Regular “Normal”	

5 o 6	Fase 3	Desgaste ocupacional Alto “En Peligro”	X
7	Fase 4	Desgaste ocupacional Muy Alto “Quemado”	

Tabla 4. Diagnóstico Modelo de Leiter

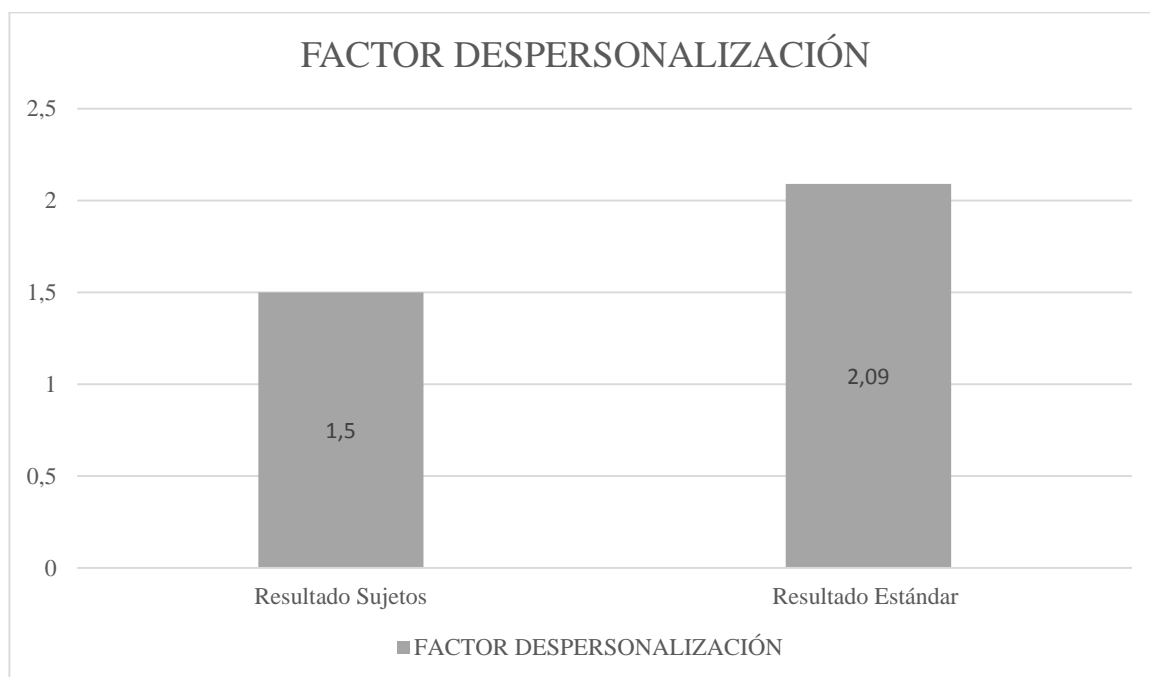
A partir de, el procedimiento aplicado anteriormente, se identifica que la población analizada obtuvo un puntaje Leiter de 5, lo que significa que se encuentran en la fase 3 del diagnóstico lo que corresponde a un desgaste ocupacional alto “en peligro”. Posteriormente, se presentan las respectivas gráficas con los resultados obtenidos en las tres categorías que evalúa la escala (agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro) y la relación con el contacto con usuarios.

Figura 5. Gráfica de Barras del Análisis Cuantitativo del Factor Agotamiento



En la gráfica se ilustran los resultados del factor de agotamiento, en la que teniendo en cuenta las puntuaciones expuestas en el manual se evidencia que las docentes de práctica obtuvieron una puntuación de 3,23 frente al resultado estándar establecido en el manual el cual es de 2,69; con base en lo anterior, se establece que la población en general está en un grado estándar arriba término medio lo que significa que durante el desarrollo de sus actividades diarias se sienten con energía para llevarlas a cabo, no obstante, en ocasiones presentan agotamiento y para ellos es necesario tomar periodos de descanso que les permita reponerse. Asimismo, sus responsabilidades laborales les hacen sentirse presionados. En consecuencia, pueden presentar algunos trastornos asociados con el sueño y la sexualidad, problemas gastrointestinales.

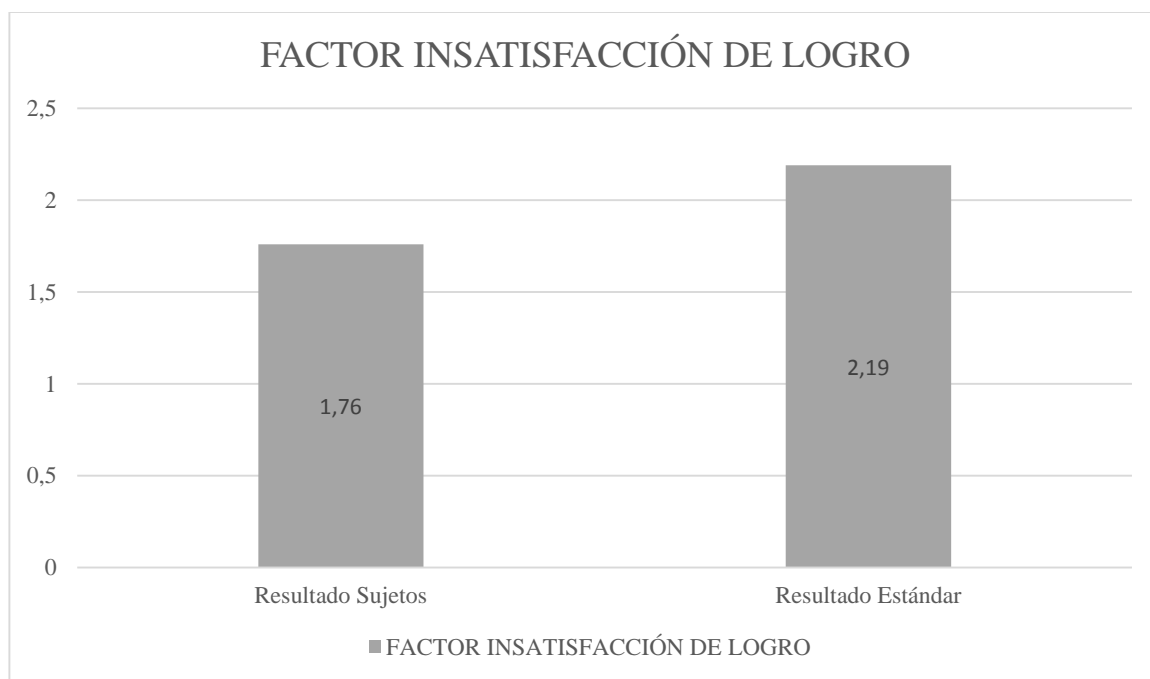
Figura 6. Gráfica de Barras del Análisis Cuantitativo del Factor Despersonalización



Con base en la gráfica se ilustran los resultados del factor de despersonalización, y teniendo en cuenta los resultados expuestos en el manual se evidencia que las docentes de práctica se encuentran en un porcentaje de 1,5 frente al

resultado estándar establecido en el manual el cual es de 2,09; a partir de lo anterior, se establece que la población en general se clasifica en un grado estándar abajo término medio es decir, que al momento de interactuar con los estudiantes y personas en general suelen dirigirse a ellos de manera cortés y emplean una comunicación asertiva, asimismo, intervienen en la solución de problemas y se sienten a gusto socializando con las personas de su contexto laboral. Aunque en ocasiones reciban mal trato por parte de sus interlocutores, los docentes tienen la voluntad de proporcionar su ayuda y dan lo mejor de sí en el desarrollo de sus actividades.

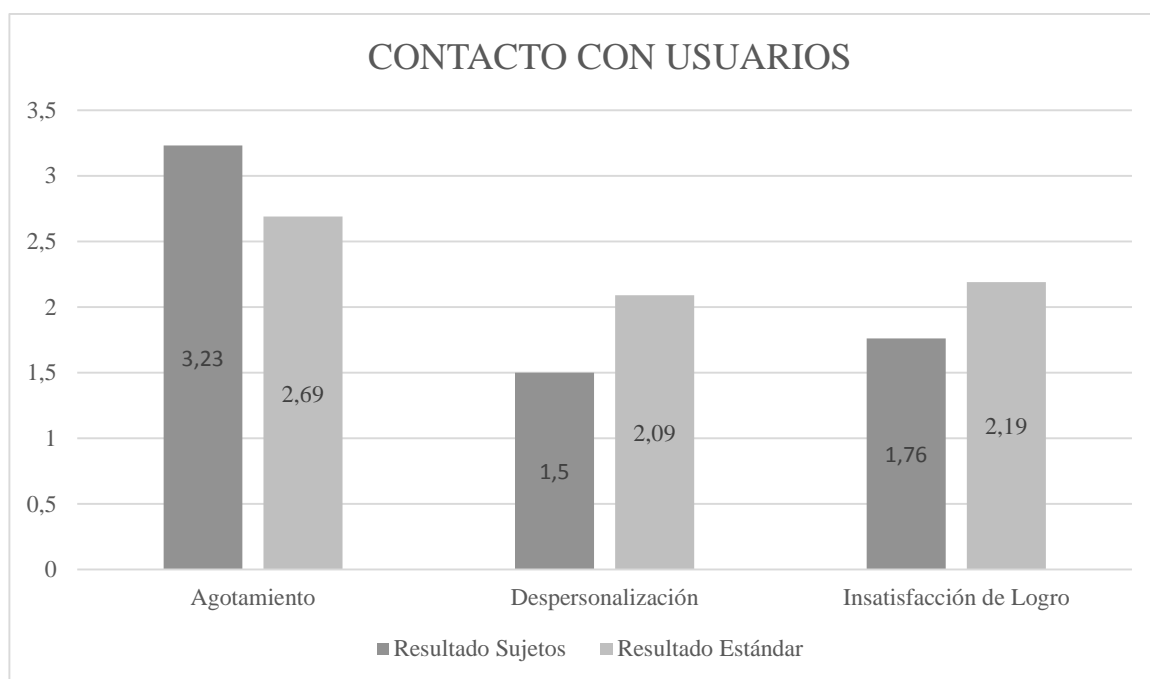
Figura 7. Gráfica de Barras del Análisis Cuantitativo del Factor Insatisfacción de Logro



En la gráfica se ilustran los resultados del factor de insatisfacción de logro, y teniendo en cuenta los puntajes expuestos en el manual se evidencia que las docentes de práctica obtuvieron una puntuación de 1,76 frente al resultado estándar establecido en el manual el cual es de 2,19; con base en lo anterior, se establece que la población en general está en un grado estándar normal lo que significa que aunque sus trabajos

pueden ser monótonos, se sienten comprometidos con las funciones que han asumido y se esfuerzan por mejorar cada día su contexto, sin embargo, el no contar con un contrato estable les lleva a pensar en tener en cuenta otras ofertas de empleo que les proporcione mejores garantías. Se evidencia que trabajan no solo por recibir un sueldo sino también por gusto. Asimismo, están en constante capacitación para reforzar sus conocimientos y así lograr que sus habilidades sean más destacadas en su lugar de trabajo.

Figura 8. Gráfica de Barras del Análisis Cuantitativo de los factores frente al Contacto con usuarios



En la gráfica se ilustran los resultados de los tres factores que evalúan el desgaste ocupacional, en relación con la variable denominada contacto con usuarios, y teniendo en cuenta los puntajes expuestos en el manual se evidencia que las docentes de práctica en el factor de agotamiento obtuvieron una puntuación de 3,23 frente al resultado estándar establecido en el manual el cual es de 2,69; A partir de lo anterior, se infiere que en este factor la prevalencia es mayor en contraste con los otros factores

evaluados en la población, de esta manera se encuentra en un grado superior al normal. En cuanto al, factor de despersonalización las docentes obtuvieron una puntuación de 1,5 en relación al resultado estándar establecido en el manual el cual es de 2,09; lo que quiere decir que se encuentran en un nivel normal. Mientras que en el factor de insatisfacción de logro la población obtuvo un 1,76 en relación al resultado estándar establecido en el manual es cual es de 2,19, lo que significa que presentan un promedio abajo término medio; con base en estos resultados se infiere que las docentes de práctica se encuentran en un nivel de desgaste ocupacional alto, por lo tanto, sino se le proporciona la debida atención estarían en peligro de presentar episodios de estrés o de desarrollar síndrome de burnout.

Docentes Institución Educativa Distrital Brasilia Usme de Bogotá

Los pasos utilizados para la calificar las pruebas a través de los pasos que presenta el manual son los siguientes: Inicialmente, se realizó la calificación de la prueba, sobreponiendo la plantilla de calificación sobre la hoja de respuestas para sumar los ítems por factor y dividir los valores correspondientes al número de reactivos. Lo anterior, se realizó de manera general.

Factores	Reactivos a Sumar	Sumatoria	Dividir entre	Resultados Paso 1*
F1 (X1) Agotamiento	2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27	348	108	3,22
F2 (X2) Despersonalización	3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29	193	108	1,78
F3 (X3) Insatisfacción de logro	1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28 ,30	265	144	1,84

Tabla 5. Análisis del promedio por factores de desgaste ocupacional

Seguidamente, para identificar la fase de desgaste en la que se encuentra la población evaluada se aplicó el modelo de Leiter el cual consta del siguiente procedimiento: El paso 1, consistía en tomar los puntajes obtenidos en los tres factores: F1 agotamiento, F2 despersonalización y F3 insatisfacción de logro para convertirlos a valores Leiter.

	X<=Y	X>Y	CALIFICACIÓN
F1 (3,23) Y1= 2,69	1	3	3
F2 (1,5) Y2= 2,09	1	2	1
F3 (1,76) Y3= 2,19	1	2	1

Tabla 6. Conversión de promedios a valores Leiter

El paso 2, era diligenciar la siguiente tabla con los valores obtenidos anteriormente para determinar el diagnóstico.

	Valor Leiter
F1	3
F2	1
F3	1
Suma	5

Tabla 7. Sumatoria de calificaciones Leiter

Por último, se identifica la fase de desgaste en la siguiente tabla, de acuerdo a la suma del paso anterior.

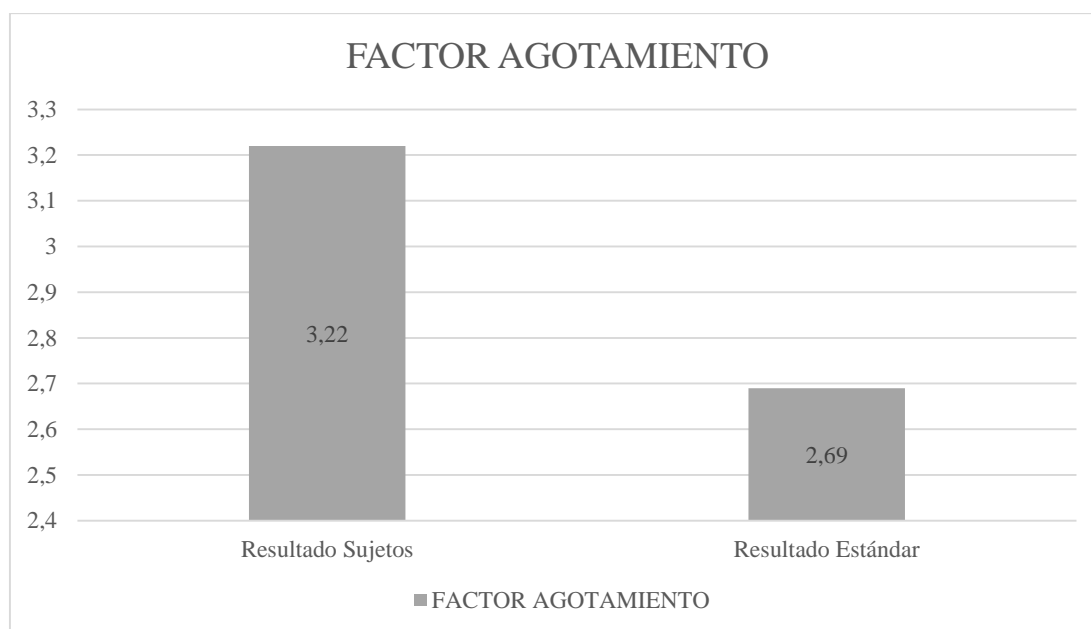
Suma	Fase Leiter	Diagnóstico modelo Leiter	Marcar
3	Fase 1	Desgaste ocupacional Bajo "Sano"	

4	Fase 2	Desgaste ocupacional Regular “Normal”	
5 o 6	Fase 3	Desgaste ocupacional Alto “En Peligro”	X
7	Fase 4	Desgaste ocupacional Muy Alto “Quemado”	

Tabla 8. Matriz Diagnóstica del modelo de Leiter

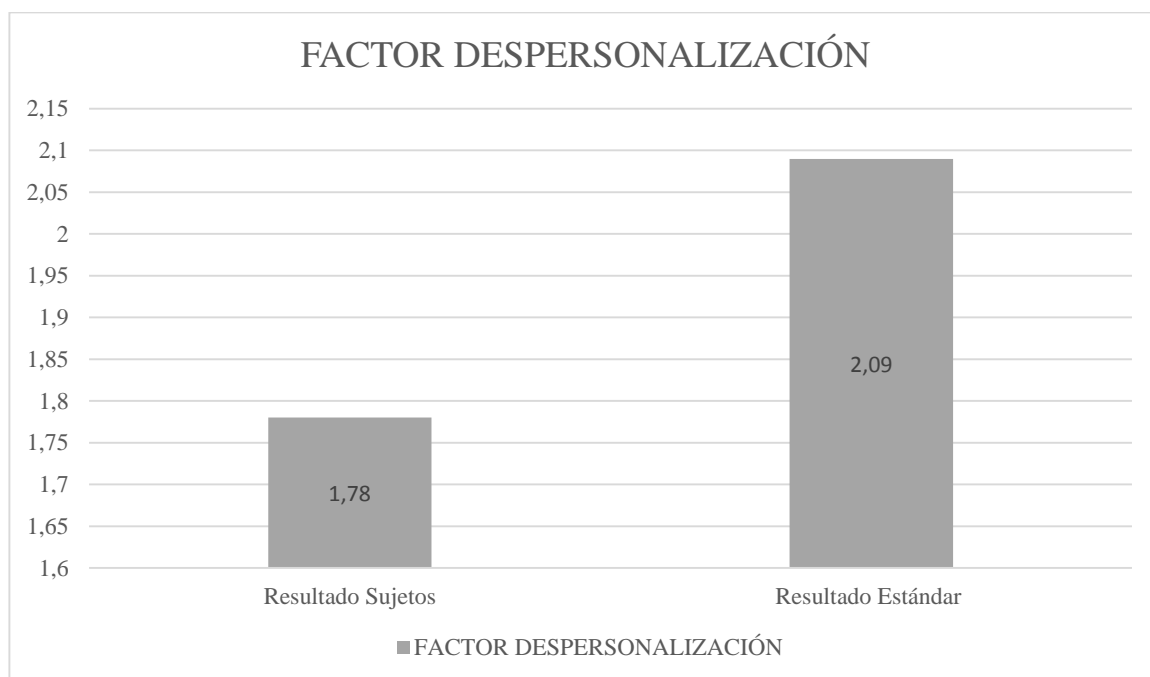
A partir de, el procedimiento aplicado anteriormente, se identifica que la población analizada obtuvo un puntaje Leiter de 5, lo que significa que los docentes de la institución educativa se encuentran en la fase 3 del diagnóstico lo que corresponde a un desgaste ocupacional alto “en peligro”. Posteriormente, se presentan las respectivas gráficas con los resultados obtenidos en las tres categorías que evalúa la escala (agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro) y la relación con el contacto con usuarios.

Figura 9. Gráfica de Barras del Análisis Cuantitativo del Factor Agotamiento



En la presente gráfica se ilustran los resultados del factor de agotamiento y teniendo en cuenta los resultados expuestos en el manual se evidencia que los docentes del colegio se encuentran en un porcentaje de 3,22 frente al resultado estándar establecido en el manual el cual es de 2,69; a partir de lo anterior, se establece que la población en general se clasifica en un grado estándar arriba término medio lo que significa que debido a sus horas de trabajo y actividades extracurriculares se sienten en ocasiones con cansancio y presión por la exigencia que esto con lleva, por esta razón, perciben necesario aprovechar los espacios que puedan destinar para el descanso. En consecuencia, pueden presentar problemas a nivel tanto físico como mental como trastornos del sueño, del estado del ánimo, patologías gastrointestinales, cardiopatías, problemas osteo-musculares entre otros.

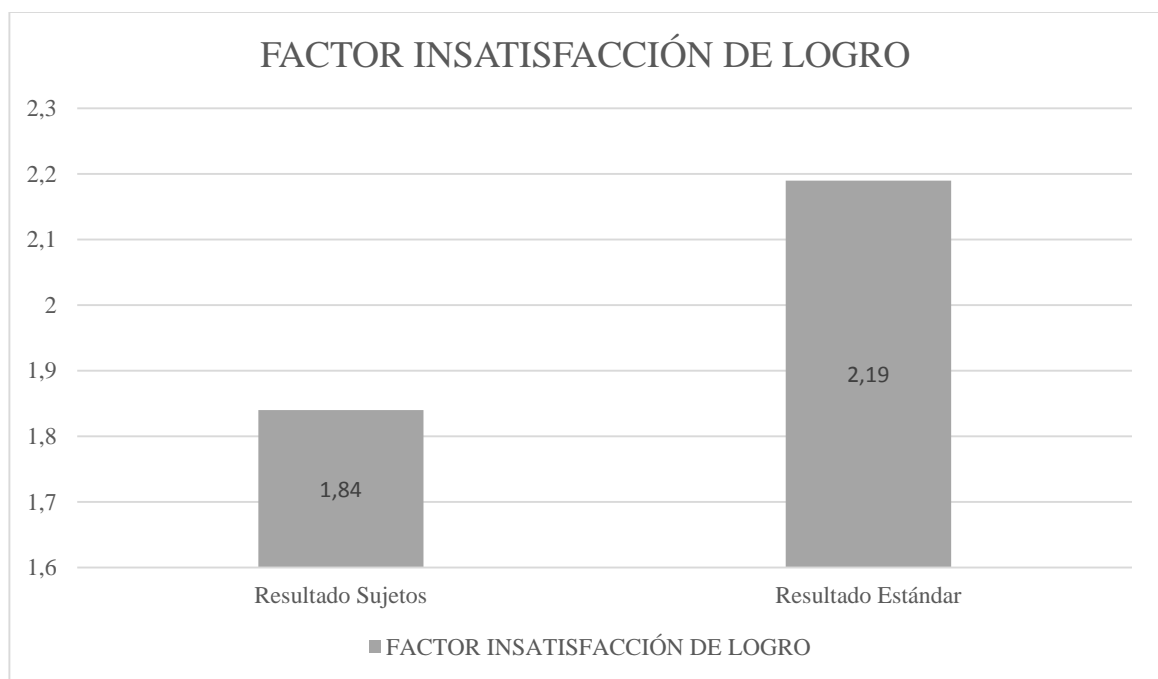
Figura 10. Gráfica de Barras del Análisis Cuantitativo del Factor Despersonalización



En la gráfica se ilustran los resultados del factor de despersonalización, y teniendo en cuenta los resultados expuestos en el manual se evidencia que los docentes del colegio obtuvieron una puntuación de 1,78 frente al resultado estándar establecido

en el manual el cual es de 2,09; con base en lo anterior, se establece que la población en general está en un grado estándar abajo término medio es decir, que están en un estado normal en este factor. Además, se dirigen hacia las personas con las que interaccionan diariamente con actitud positiva y sincera, solucionan los problemas de manera asertiva y se evidencia la mejor disposición al momento de enseñarles los conocimientos necesarios a las próximas generaciones que están formando. Aunque los traten mal, con frecuencia muestran respeto por sus estudiantes y la comunidad en general.

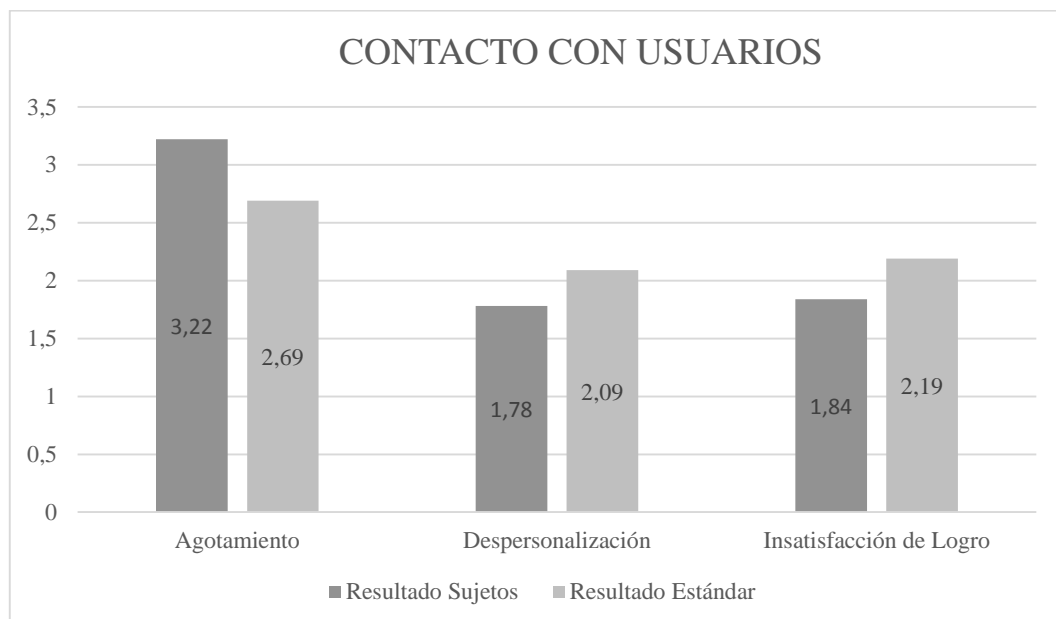
Figura 11. Gráfica de Barras del Análisis Cuantitativo del Factor Insatisfacción de Logro



Con base en la gráfica se ilustran los resultados del factor de insatisfacción de logro, y teniendo en cuenta los resultados expuestos en el manual se evidencia que las docentes de práctica se encuentran en un porcentaje de 1,84 frente al resultado estándar establecido en el manual el cual es de 2,19; a partir de lo anterior, se establece que la población en general se clasifica en un grado estándar normal. A partir de estos valores

estadísticos se infiere que aunque sus trabajos son monótonos, unen esfuerzos para innovar y mejorar sus procesos de enseñanza y su entorno laboral. Los docentes refieren que no han pensado cambiar de trabajo puesto que laboran por alcanzar en un futuro la pensión de jubilación, asimismo, se capacitan para aumentar de nivel en el escalafón y de esta manera, obtener un mejor ingreso económico. Asimismo, intentan no dejarse llevar por las dificultades que se presenten en su lugar de trabajo.

Figura 12. Gráfica de Barras del Análisis Cuantitativo de los factores con Contacto con usuarios



En la gráfica se ilustran los resultados de los tres factores que evalúan el desgaste ocupacional, en relación con la variable denominada contacto con usuarios, y teniendo en cuenta los puntajes expuestos en el manual se evidencia que las docentes de secundaria en el factor de agotamiento obtuvieron una puntuación de 3,22 frente al resultado estándar establecido en el manual el cual es de 2,69; A partir de lo anterior, se infiere que en este factor la prevalencia es mayor en contraste con los otros factores evaluados en la población, de esta manera se encuentra en un grado superior al normal. En cuanto al, factor de despersonalización las docentes obtuvieron una puntuación de

1,78 en relación al resultado estándar establecido en el manual el cual es de 2,09; lo que quiere decir que se encuentran en un nivel normal. Mientras que en el factor de insatisfacción de logro la población obtuvo un 1,84 en relación al resultado estándar establecido en el manual es cual es de 2,19 lo que significa que presentan un promedio abajo término medio; con base en estos resultados se infiere que las docentes de práctica se encuentran en un nivel de desgaste ocupacional alto, por lo tanto, sino se le proporciona la debida atención estarían en peligro de presentar episodios de estrés o de desarrollar síndrome de burnout.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente apartado se realizará un análisis de los aspectos identificados en el desarrollo de esta investigación, para ello se tendrá en cuenta el objetivo principal del trabajo el cual es analizar los factores de desgaste ocupacional presentes en los docentes de práctica del programa de Psicología de la Universidad de Pamplona y docentes de secundaria de la Institución Educativa Distrital Brasilia Usme de Bogotá para el mejoramiento futuro de la calidad de vida y el clima organizacional. Para alcanzar este objetivo se emplearon métodos cuantitativos como la aplicación de la Escala de Desgaste Ocupacional para evaluar tres factores (agotamiento, despersonalización e insatisfacción al logro) y su relación con la variable denominada contacto con usuarios en estas dos poblaciones mencionadas anteriormente.

En cuanto, a la pregunta problema formulada, la cual era, ¿Qué factores influyen para que un docente llegue a sentir estrés laboral?, es pertinente mencionar que en el ámbito laboral están presentes diferentes factores como el agotamiento emocional, la despersonalización y la insatisfacción al logro los cuales pueden traer consecuencias no solo para el funcionamiento de las personas sino también en su desempeño laboral puesto que la presencia prolongada de estos factores y condiciones ambientales inadecuadas pueden desencadenar la presencia y desarrollo del estrés laboral en los docentes y a su vez se puede ver afecta la relación que tenga con las personas que están a su alrededor como pueden ser los estudiantes, compañeros de trabajo, familia entre otros.

De esta manera, los resultados indican que a nivel general tanto las docentes de prácticas como las docentes de la institución educativa presentan un estado de desgaste ocupacional alto en donde el factor prevalente es el agotamiento emocional seguido de la despersonalización e insatisfacción de logro los cuales se evidencian en un estado normal. A partir de lo anterior se infiere que en algún momento de su vida laboral pueden estar en peligro de desencadenar un episodio de estrés o de desarrollar síndrome de burnout. Esto se fundamenta en lo mencionado por Velásquez, (2005) quién afirma

que el estrés laboral es un estado psicológico que esta inmerso en el proceso de interacción de la persona con su estado laboral. De igual manera, es la consecuencia a la exposición prolongada a una variedad de demandas laborales las cuales pueden contribuir a la presencia de problemas en la salud del trabajador.

Por lo tanto, el exceso de trabajo a nivel cuantitativo y cualitativo se considera una fuente de estrés. Se dice que la sobrecarga de tipo cuantitativo es el exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo. Por consiguiente, la sobrecarga de tipo cualitativo son las demandas en exceso en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador. Sin embargo la falta de carga laboral también puede causar tensión ya que la asignación de pocas tareas durante la jornada laboral o la asignación de tareas simples, rutinarias y aburridas en relación a las destrezas del trabajador pueden ser causante de estrés. Autores como French & Caplan, citados por Peiró J., (2005) han indicado que:

La sobrecarga de trabajo y el exceso de horas de trabajo están relacionadas con la insatisfacción y tensión laboral, baja autoestima, azoramiento, altos niveles de colesterol, elevada tasa cardiaca e incide al consumo del cigarrillo; sin embargo, con lo anterior no se pueden establecer relaciones causales. (p.p. 44)

A partir de lo anterior, es pertinente mencionar que el agotamiento se ve reflejado en los docentes evaluados de la siguiente manera, primero, las docentes de prácticas refieren que presentan estados de tensión en las últimas semanas del semestre académico puesto que deben supervisar varios procesos realizados por los estudiantes que tienen a cargo. Además, de cumplir con su jornada de supervisión deben cumplir con actividades extracurriculares para analizar y garantizar el adecuado funcionamiento del programa. Algunos de los problemas que presentan en su salud pueden estar relacionados al desgaste ocupacional. Mientras que en las docentes de la institución educativa el cansancio se ve presente debido a que no solo deben cumplir con las horas correspondientes a su jornada laboral sino que deben cumplir con otras actividades extracurriculares lo cual no les permite enfocar su atención a otras áreas

importantes para que se dé un adecuado funcionamiento en su vida diaria. De esta manera, las horas que dedican para su descanso se pueden ver reducidas. En consecuencia, pueden llegar a presentar problemas en el sueño y en su salud tanto física como mental.

Se evidencia en las docentes de práctica que se dirigen de manera asertiva hacia sus estudiantes, se percibe el respeto, la voluntad y el compromiso por guiar el proceso formativo de los estudiantes. Asimismo, tienen una actitud positiva ante las exigencias de su trabajo y de la vida, demuestran una actitud amistosa cuando interactúan con sus compañeras de trabajo y personas que tienen a su cargo. En contraste, las docentes de la institución educativa están comprometidas con la educación de los jóvenes, son respetuosos con sus estudiantes y compañeros, siguen los conductos regulares para resolver los conflictos. Se dirige a sus estudiantes de manera asertiva y dejando en evidencia su papel de autoridad. A partir de lo anterior, se destaca la siguiente postura teórica acerca de que las actitudes positivas permiten que el aula de clase se convierta en un sitio agradable para quienes aprenden cada día, por esta razón, Santrock J. w., (2006) menciona lo siguiente:

Entre mejor sea el maestro, mas recompensante será su trabajo. Y entre más respeto y éxito tenga ante los ojos de sus estudiantes, mejor se sentirá con su compromiso con la enseñanza. Más allá de su interés por sus estudiantes, también buscan formas para ayudar a que sus estudiantes tomen en cuenta los sentimientos de otros y a que se interesen unos por otros. (págs. 13 - 14)

Otro aspecto que es pertinente mencionar es la insatisfacción de logro, el cual no se percibe en gran nivel en las poblaciones evaluadas puesto que en las docentes de la institución educativa trabajan motivadamente por obtener en un futuro la pensión de jubilación y a su vez están comprometidas con la formación integral de sus estudiantes. Además están a gusto en el entorno en el que trabajan. Por su parte, las docentes de prácticas se sienten satisfechas con sus trabajos aunque su motivación se puede ver afectada debido a que no cuentan con un contrato estable. Además se infiere que

trabajan a gusto, están enfocadas en la formación de profesionales idóneos en el área de la Psicología. Es importante destacar que los docentes de las dos instituciones evidencian interés por adquirir nuevos conocimientos y por prepararse a nivel de posgrado.

De igual manera, las docentes universitarias están involucradas en procesos de investigación los cuales les permite tener reconocimiento en el campo en el que se desempeñan. A partir de lo anterior, es pertinente mencionar lo que la teoría postula con relación a la labor de los profesores la cual está acompañada de emociones y esta ocupa un papel fundamental en la satisfacción laboral de los mismos, por lo que resulta apropiado prestar atención al bienestar emocional puesto que se requiere en la actividad educativa Marchesi (como se citó en Cisneros & Druet, 2014), para poder brindar una enseñanza de calidad Palomera, Fernández – Berrocal y Brackett (como se citó Cisneros & Druet, 2014)

La fase de desgaste ocupacional en la que se encuentran las poblaciones evaluadas podría afectar a mediano plazo no solo su salud sino también el contacto que tienen con las personas a cargo que en este caso son estudiantes de educación básica y superior. Debido a que al presentarse un episodio de estrés más prolongado la relación estudiante – docentes se verá afectada puesto que la comunicación a emplear no sería asertiva y no daría la mejor solución a los problemas que se presenten en su trabajo. Asimismo, se evidenciarían en las docentes actitudes negativas como la irritabilidad. De esta manera, su rendimiento laboral y sus relaciones interpersonales se verían afectadas sino se le da el manejo adecuado a este fenómeno.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los objetivos planteados es pertinente mencionar que estos fueron cumplidos satisfactoriamente. Por lo tanto, el objetivo general formulado fue alcanzado al abarcar la población necesaria para adquirir los respectivos datos necesarios para efectuar el análisis. De esta manera, se evidencio que las dos poblaciones analizadas se encuentran en estado de riesgo de presentar a mediano plazo desgaste ocupacional y es pertinente proporcionarles la atención necesaria.

Con base en los resultados obtenidos, se evidencia que tanto los docentes de práctica se encuentran en un nivel de agotamiento superior al normal, el cual puede llegar a influir de manera negativa en las áreas de funcionamiento de los trabajadores y a su vez afectar el rendimiento laboral en las instituciones educativas. Mientras que en los factores de despersonalización y satisfacción al logro se encontraron rangos normales lo que puede influir de manera positiva para que puedan proporcionar un mejor servicio y afrontar de mejor manera los episodios de estrés y demás dificultades que se lleguen a presentar en el transcurso de sus vidas.

A partir de los análisis efectuados, se encontró que las dos poblaciones se encuentran en la misma fase de desgaste, teniendo en cuenta que los valores obtenidos son similares en los tres factores analizados. Asimismo, el factor prevalente en las dos instituciones es el relacionado al agotamiento emocional el cual influye en gran medida en el rendimiento de las funciones que tienen a cargo las docentes.

A pesar de presentar un riesgo de estrés laboral las relaciones interpersonales y el desempeño laboral no se ven afectados por el factor asociado a la despersonalización; por el contrario, se evidencio una postura asertiva al momento de interactuar con las personas que tienen a su alrededor. De igual manera, se sienten motivados gracias a los incentivos que les proporcionan su trabajo y el compromiso que tienen de formar personas y profesionales íntegros.

El contacto con usuarios se podría ver afectado en un futuro debido al agotamiento que presentan las docentes en la ejecución de sus labores y la falta de atención a este fenómeno podría agravar el problema.

RECOMENDACIONES

A partir del trabajo de investigación realizado en dos instituciones con diferente nivel de educación es pertinente mencionar las siguientes recomendaciones:

Debido a que los docentes no son ajenos de presentar episodios de estrés durante el desarrollo de sus actividades es pertinente recomendar que se integren estrategias que les permitan dar un manejo adecuado y oportuno a estas situaciones. Por consiguiente, es pertinente que profesionales idóneos se encarguen de ejecutar este proceso.

Se recomienda a los psicólogos en formación que realicen prácticas en la universidad de Pamplona que evidencien interés por este tema que integren en sus procesos formativos estrategias de intervención que permitan abordar el estrés laboral y los casos que se presenten de desgaste ocupacional.

Tanto para la institución educativa como para la universidad es pertinente integrar jornadas de capacitación acerca de este tema para que los docentes tengan conocimiento del estrés laboral y de que pueden hacer para prevenirlo y tratarlo con el propósito de contribuir al bienestar organizacional y de cada docente.

A cada institución se dejarán establecidas las estrategias para prevenir y afrontar de la manera más adecuada este fenómeno presente en las organizaciones. También, es importante dar a conocer los resultados en cada una de las instituciones para que a partir de lo encontrado se tomen las acciones necesarias para que se les proporcione a los docentes mejores condiciones de trabajo que contribuyan al mejoramiento del clima y organizacional y al bienestar de las personas involucradas.

En cuanto al, proceso investigativo es pertinente dar continuidad a la presente investigación integrando técnicas desde el enfoque cualitativo con el propósito de ampliar la información adquirida acerca del estrés laboral en el ámbito educativo. De

igual manera, es necesario indagar acerca de que otros factores a parte del agotamiento emocional influyen para que los docentes presenten estados de estrés en su lugar de trabajo.

Es pertinente incluir en la investigación a los jefes o encargados en cada institución para que contribuyan desde su experiencia y conocimientos información que permita ampliar los resultados obtenidos.

Realizar una evaluación a mediano plazo en los docentes de las dos instituciones con el propósito de identificar qué beneficios han proporcionado las estrategias de intervención propuestas.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

FACTOR	DEFINICIÓN	ESTRATEGIA	METODOLOGÍA
Agotamiento Emocional	Hace referencia a una pérdida continua de energía, cansancio, desgaste y fatiga. Es una situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito afectivo. Seguidamente es una situación de agotamiento de los recursos emocionales propios debido a la demanda y mantenimiento con personas a diario en las que hay que brindarles atención como objetivo de trabajo (Manual Moderno, S. F).	Fomentar espacios de bienestar en los docentes de prácticas y educación básica mediante la implementación de estrategias cognitivas – conductuales que contribuya a la disminución del desgaste ocupacional a futuro.	Arte terapia Psicoeducación Terapia de relajación Ejercicios de Respiración Pautas Activas Mindfulness

Tabla 9. Estrategias de Intervención

BIBLIOGRAFÍA

- Ahumada, L., Uribe, C., Alba, A., & Zea, J. (2008). Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características sociodemográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 8(1), 59 - 76. Recuperado el 17 de junio de 2016, de http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen8_numero1/articulo_4.pdf
- Amaya, W., & Escalante, C. (2008). Prevalencia del Síndrome de Burnout en Docentes del Departamento de Psicología de la Facultad de Salud de la Universidad de Pamplona (Trabajo de Grado). Pamplona, Colombia: Universidad de Pamplona. Recuperado el 16 de junio de 2016
- Araque, J., & Rivera, N. (2005). Psicología de la Organización. En J. Araque Perico, & N. Rivera Castañeda, *Psicología Organizacional e industrial* (pág. 149). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Chanes, H., Pérez, M. Á., & Castello, L. (2010). *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral*. Mexico: Secretaria de Salud. Recuperado el 09 de 09 de 2016, de http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/programas/Guia_Manejo_Estres_30062010.pdf
- Chiavenato, I. (2007). Capítulo 1: Las organizaciones . En I. Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos. El capital Humano de las Organizaciones* (pág. 6). México, D.F: McGraw-Hill.
- Christin, A. (22 de 03 de 2012). *EduSanluis*. Recuperado el 08 de 2016, de EduSanluis: <http://www.estres.edusanluis.com.ar/2012/03/consecuencias-del-estres-docente.html>

- Cisneros, I. A., & Druet, N. V. (junio de 2014). Bienestar Emocional en los Profesores. *Educación y Ciencia*, 3(42), 7 - 20. Recuperado el 26 de Noviembre de 2016, de http://www.educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/view/284/pdf_5
- Cólica, P. (2012). *Estrés. Lo que usted querría preguntar y debe conocer* (primera ed.). Argentina: Brujas.
- Comín, E., de la fuente, I., & Gracia, A. (2007). El estrés. En C. Enrique, d. Ignacio, & G. Alfredo, *El estrés y el riesgo para la salud* (pág. 4). España: MAZ.
- Ecured. (S.F). *Ecured*. Recuperado el 1 de 11 de 2016, de <https://www.ecured.cu/Psicolog%C3%ADa>
- García Ramirez , M. G., & Ibarra Velasquez , L. A. (2011). *Eumed Enciclopedia virtual*. Recuperado el 1 de 11 de 2016, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- García, C. (2010). Teorías de la administración. 17. Barcelona, España. Recuperado el 25 de 10 de 2016
- Giraldo, Y., López, B., Arango, L., Góez, F., & Silva, E. (2013). Estrés laboral en auxiliares de enfermería. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 45(1), 23 - 31. Recuperado el 17 de junio de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=343833959004>
- Gismero, M. E., Bermejo, L., Prieto, M., Cagigal, V., García Mina, A., & Hernández, V. (2012). Estrategias de Afrontamiento Cognitivo, Auto - Eficacia y Variables. *Acción Psicológica*, 87 - 96. Recuperado el 17 de junio de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344030770008>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGraw Hill. Recuperado el 15 de 11 de 2016

- Hernández, C. (2007). *Estrés y Hostigamiento Laboral* (2a Edición Actualizada y Ampliada ed.). Formación Alcalá.
- Hidalgo, M. (2006). Identificación de Presencia y Nivel de Burnout en Profesionales docentes del Colegio Sagrado Corazón de Jesús de la Ciudad de Cúcuta (Trabajo de Grado). Cúcuta, Colombia: Universidad de Pamplona. Recuperado el 16 de Junio de 2016
- Landy, F., & Conte, J. (2005). Estrés y Salud en el Trabajo. En F. Landy, & J. M. Conte, *Psicología Industrial* (págs. 555 - 565). México D. F.: McGraw - Hill.
- Loredo, G. (2002). Estrés y conflicto. En G. Loredo, *Psicología* (segunda edición ed., pág. 291). México: McGraw Hill.
- Mansilla, F. (S.F.). *Psicología Online*. Recuperado el 1 de 11 de 2016, de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_3.shtml
- Manual Moderno. (S. F). *Manual Moderno*. Recuperado el 11 de noviembre de 2016, de Manual Moderno: <http://www.manualmoderno.com/detalle2-g.php?idprueba=9786074480504>
- Martínez, C. A. (2009). La Docencia: Enfermedades Frecuentes de esta Profesión. *Cuadernos de Educación y desarrollo, 1*. Recuperado el 28 de 08 de 2016, de <http://www.eumed.net/rev/ced/02/cam6.htm>
- Ministerio de Educación. (2012). *MinEducación*. Recuperado el 26 de 11 de 2016, de http://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-305540_archivo_pdf_presentacion_jornada.pdf
- Ministerio de Educación. (S. A.). *MinEducación*. Recuperado el 26 de 11 de 2016, de <http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/article-80190.html>
- Ministerio de la Protección Social. (17 de julio de 2008). *Copaso*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de Copaso: http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/resolucion_2646_2008_Factores%20de%20Riesgo%20Sicosocial.pdf

- Ministerio de Trabajo. (S. F.). *MinTrabajo*. Recuperado el 26 de 11 de 2016, de <http://www.mintrabajo.gov.co/preguntas-frecuentes/jornada-de-trabajo.html>
- Moriana, J. A., & Herruzo, J. (2004). Estrés y Burnout en Profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3), 597 - 621. Recuperado el 30 de 01 de 2017, de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf
- Oramas, A., Almirall, P., & Fernández, I. (2007). Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en Docentes Venezolanos. *Salud de los Trabajadores*, 15(2), 71 - 87. Recuperado el 16 de junio de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839287002>
- Osorio, C. H. (15 de mayo de 2015). Las otras afugias de los maestros. *El espectador*. Recuperado el 23 de 09 de 2016, de <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/otras-afugias-de-los-maestros-articulo-560613>
- Papalia, D. E., Wendkos, S., & Duskin, R. (2004). Desarrollo Físico y Cognoscitivo en la Edad Adulta Intermedia. En D. Papalia, S. Wendkos Olds, & R. Duskin Feldman, *Desarrollo Humano* (Novena ed., págs. 581 - 622). México, México: McGraw Hill. Recuperado el 18 de 11 de 2016
- Peiró, J. (2005). Delimitación conceptual del estrés y modelos interpretativos. En J. Peiró, *Desencadenantes del Estrés Laboral* (págs. 16 - 19). Madrid: Pirámide.
- Peiró, J. M. (2005). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Proyecto Salutia. (S.A). *Proyecto Salutia*. Recuperado el 28 de 08 de 2016, de Proyecto Salutia: <http://www.proyectosalutia.com/estres/consecuencias-del-estres.html>
- Rodríguez, R. (2009). La cultura organizacional un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. *Invenio*, 12(22), 67 - 92.

- Sabater, V. (S.A). *La mente es maravillosa*. Recuperado el 08 de 2016, de La mente es maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/que-ocurre-en-nuestro-cerebro-cuando-sufrimos-estres/>
- Salud y Bienestar. (S.A). *Salud y Bienestar*. Recuperado el 08 de 2016, de Salud y Bienestar: <http://lasaludi.info/efectos-del-estres-sobre-el-cerebro.html>
- Santrock, J. (2006). Desarrollo Físico y Cognitivo en la Juventud. En J. Santrock, *Psicología del Desarrollo. El Ciclo Vital* (Décima Edición ed., págs.466 - 499). Madrid, España: McGraw Hill/Interamericana de España, S. A. U. Recuperado el 21 de octubre de 2017.
- Santrock, J. W. (2006). Desarrollo Físico y Cognitivo en la Madurez. En J. W. Santrock, *Psicología del Desarrollo. El Ciclo Vital* (Décima Edición ed., págs. 545 - 576). Madrid, España: McGraw Hill/Interamericana de España, S. A. U. Recuperado el 19 de 11 de 2016
- Santrock, J. w. (2006). Psicología de la educación: una herramienta para la enseñanza efectiva. En J. w. Santrock, *Psicología de la Educación* (segunda ed., págs. 2 - 31). México D. F.: McGraw Hill. Recuperado el 26 de 11 de 2016
- Suárez, J. K. (2013). *Estrés Laboral en las Relaciones Interpersonales de los Funcionarios de Coomultrup Pamplona (Trabajo de Grado)*. Pamplona, Colombia: Universidad de Pamplona. Recuperado el 16 de junio de 2016
- Trujillo, C. M., & Garcia, C. (2007). Impacto del estrés laboral en la institución financiera cooperativa FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira Recuperado el 17 de junio de 2016
- Urdaneta, O. (2007). Evolución del mundo del trabajo: las olas y las crisis. En *Psicología Organizacional* (págs. 15 - 28). 3R Editores.
- Uribe, J. F. (2010). *EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)*. México: Manual Moderno. Recuperado el 27 de 11 de 2016

- Valadez, A., Bravo, M. C., & Cázarez, J. E. (2014). Percepción de las fuentes de estrés laboral y sus efectos en el docente universitario. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual*, 4(1), 21 - 30. Recuperado el 17 de Junio de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283043155004>
- Velásquez, M. (2005). En M. Velásquez Fernandez, *Mobbing: Violencia física y estrés en el trabajo* (pág. 69). Barcelona España: Gestión.
- Velez, C. M. (26 de 03 de 2003). *Ministerio de educación*. Recuperado el 17 de 08 de 2016, de Ministerio de educación: http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-86194_archivo_pdf.pdf
- Zepeda, F. (1999). El Campo de la Psicología Organizacional. En F. Zepeda Herrera, *Psicología Organizacional* (primera ed., págs. 2 - 4). México: Addison Wesley Longman.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de la Escala de Desgaste Ocupacional

A continuación se presentan los reactivos de la escala de desgaste ocupacional de Jesús Felipe Uribe Prado.

¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?

1. Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.

16. En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.
17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
30. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.

¿Con qué frecuencia...?

31. Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).
32. Te sientes deprimido (muy triste).
33. Sientes que la calidad de tu sueño es mala.
34. Tienes dolores de cabeza.
35. Sientes dificultad para deglutir.
36. Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.
37. Te has desmayado.
38. Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.
39. Sientes indiferencia sexual.
40. Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir.
41. Te sientes desesperado (ansioso).
42. Despiertas y eres incapaz de moverte o hablar.
43. Te duelen las articulaciones de brazos y piernas.
44. Sufres intolerancia a diferentes alimentos.
45. Sufres vómitos.
46. Pierdes sensibilidad táctil (manos, piel, etc.).
47. Tienes dolores en el abdomen.
48. Tienes la sensación de debilidad muscular en cierta parte del cuerpo.
49. Te duele la espalda y el cuello.

50. Tienes molestias al orinar.
51. Consideras que tienes problemas respiratorios al dormir (p. ej., roncar).
52. Te levantas de la cama durante la noche sin despertar.
53. Sientes un nudo en la garganta.
54. Llegas a perder la voz.
55. Dejas de dormir por varios días.
56. Sientes que interrumpes tu sueño durante la noche.
57. Sufres náuseas.
58. Sufres golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p. ej., manejando, conversando).
59. Te duele el pecho.
60. Tienes molestias al defecar.
61. Tienes problemas para alcanzar un orgasmo cuando estás con una pareja.
62. Sufres diarrea.
63. Tienes la sensación de perder el equilibrio.
64. Te despiertas sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión.

Las preguntas **65, 66 y 67** son sólo para **HOMBRES**, las preguntas **68, 69 y 70** son sólo para **MUJERES**.

65. Tienes problemas de eyaculación precoz.
66. Tienes problemas de erección.
67. Tienes problemas para alcanzar la eyaculación.

68. Tu menstruación es irregular.
69. Tienes pérdida menstrual excesiva (sangrado).
70. Durante tu periodo menstrual, sufres dolores insoportables que te limitan en tus actividades.
71. ¿Qué edad tienes?
72. Sexo
73. Estado civil
74. Si tienes pareja ¿Cuántos años llevas con ella?
75. ¿Qué escolaridad tienes?
76. Si estudiaste una carrera ¿Qué estudiaste?
77. ¿Tienes hijos?
78. ¿Cuántos?
79. En tu trabajo ¿Qué tipo de puesto ocupas?
80. ¿Cuál es el tipo de trabajo que desempeñas?
81. ¿Cómo es el contacto que mantienes con usuarios (pacientes, clientes, etc.)?
82. ¿Cuántos trabajos tienes?
83. ¿Cuántas actividades consideras tener en un día? (p. ej., trabajos, deportes, religión, club, etc.)
84. ¿Cuántas horas trabajas al día? (en tu principal empleo).
85. ¿Cuánto tiempo de antigüedad tienes en la empresa donde laboras actualmente?
86. ¿Cuántos años has trabajado en tu vida?

87. ¿Cuántos empleos has tenido en tu vida?
88. ¿Cuántos ascensos has tenido en tu vida?
89. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibes sin considerar impuestos, descuentos, etc.?
90. ¿En qué tipo de organización laboras?
91. ¿Qué tipo de contrato tienes?
92. ¿Tienes personas a tu cargo?
93. ¿Cuántas?
94. ¿Tomas algún medicamento en forma frecuente?
95. Si tomas algún medicamento, escribe cuál y para qué
96. ¿Cuánto tiempo tienes de tomarlo?
97. ¿Has tenido algún accidente importante? Especifica de qué tipo.
98. ¿Has tenido alguna intervención quirúrgica? Especifica de qué tipo.
99. ¿Fumas?
100. ¿Cuántos cigarros fumas al día?
101. ¿Con qué frecuencia ingieres bebidas alcohólicas?
102. En caso de que consumas drogas, ¿con qué frecuencia lo haces?
103. Durante una semana, ¿cuántas horas libres tienes?
104. ¿Haces ejercicio físico?
105. Si haces ejercicio, ¿cuántas horas a la semana le dedicas?

Anexo 2: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La psicóloga en formación **Janine Cristancho Peña** de la Universidad de Pamplona está realizando una investigación como opción de grado con la supervisión de la docente **Eliana María Ibáñez Casadiegos** que tiene como objetivo diseñar un programa de intervención mediante estrategias de afrontamiento cognitivo - conductuales, que permitan el manejo del estrés laboral, para el mejoramiento futuro de la calidad de vida y el clima organizacional de los docentes de práctica de Psicología de la Universidad de Pamplona y de la Institución Educativa Brasilia Usme de Bogotá.

Por consiguiente, sería de vital importancia para este estudio contar con su participación diligenciando la Escala de Desgaste Ocupacional EDO en la que se evalúan tres categorías Agotamiento, Despersonalización y Satisfacción (insatisfacción al logro).

Si acepta participar, debe conocer de antemano que la información que usted suministre, es de carácter estrictamente confidencial y que en cualquier momento puede abandonar este estudio. De igual manera, al firmar este documento, acepta y da consentimiento para formar parte del estudio, bajo las condiciones de confidencialidad.