

**UNIVERSIDAD  
HISPANOAMERICANA  
MEDICINA Y CIRUGÍA**

Tesis para optar por el grado académico de  
Licenciatura en Medicina y Cirugía

**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS  
LABORAL Y LA SATISFACCIÓN  
LABORAL EN PROFESORES DEL  
LICEO VARGAS CALVO Y LICEO DEL  
SUR, SAN JOSÉ, COSTA RICA,  
AGOSTO DE 2016**

Sustentante:  
William Ramos Acuña

Tutora:  
Dra. Águeda Romero Zúñiga

**2017**



## Contenido

ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	v
Dedicatoria.....	viii
Agradecimiento .....	ix
CAPÍTULO I.....	10
MARCO CONTEXTUAL.....	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.3 OBJETIVOS.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos .....	16
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	17
CAPÍTULO II .....	18
CONTEXTO HISTÓRICO Y TEÓRICO .....	18
2.1. CONTEXTO HISTÓRICO.....	19
Antecedentes históricos del estrés.....	19
Antecedentes históricos de estrés en Costa Rica.....	21
Antecedentes históricos de factores de riesgo psicosocial .....	22
Antecedente histórico del Liceo José Joaquín Vargas Calvo y Liceo del Sur .....	24
2.2. EL CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	25
2.2.1 Estrés .....	26
Definición de estrés.....	26
Factores estresantes .....	28
Modelos de estrés .....	29
Tipos de estrés .....	30
Respuesta fisiológica al estrés.....	30
Fases de estrés .....	32
Epidemiología del estrés.....	33
Manejo del estrés .....	34
2.2.2 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	35
Condiciones psicosociales en la vida laboral actual.....	36
Exigencias psicológicas del trabajo.....	37
Principales estresores psicosociales laborales .....	38
Hipótesis de tensión del trabajo.....	40
Factores ergonómicos .....	42

Dimensiones y subdimensiones del instrumento ISTAS-21 .....	42
Dimensión doble presencia.....	43
Dimensión exigencias psicológicas .....	44
Exigencias psicológicas cuantitativas .....	44
Exigencias psicológicas cognitivas.....	45
Exigencias psicológicas emocionales .....	46
Exigencias psicológicas de esconder emociones .....	47
Exigencias psicológicas sensoriales .....	47
Dimensión trabajo activo y desarrollo de actividades.....	47
Influencia en el trabajo.....	48
Posibilidades de desarrollo .....	48
Sentido del trabajo .....	49
Compromiso .....	50
Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo.....	50
Previsibilidad .....	50
Claridad de rol.....	51
Conflictos de rol .....	51
Calidad de liderazgo .....	52
Apoyo social en el trabajo .....	52
Posibilidad de relación social .....	53
Sentimiento de grupo.....	53
Dimensión de compensaciones .....	54
Inseguridad laboral.....	54
Estima.....	54
Inseguridad sobre el futuro .....	55
Satisfacción con el trabajo .....	55
Satisfacción con prestaciones recibidas.....	56
Satisfacción con el ambiente físico.....	56
Satisfacción con la supervisión .....	56
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO .....	57
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	58
3.1.1 Área de estudio .....	58
3.2. Unidades de análisis u objetos de estudio .....	58
3.3 Criterios de inclusión y exclusión .....	59
3.4. Fuente de información .....	59
3.5 Identificación, descripción y relación de variables.....	60

3.5.1 Identificación de las variables:.....	60
3.5.2 Relación de las variables .....	60
3.5.3 Proceso de operacionalización de las variables.....	62
3.6 Instrumento de recolección de datos.....	67
3.7 Validación del instrumento .....	67
CAPÍTULO IV .....	71
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	71
CAPÍTULO V .....	108
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	108
BIBLIOGRAFÍA CITADA .....	113
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....	120

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Distribución de la población trabajadora según sexo del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	72
Gráfico N° 2 Caracterización según edad de la población de Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	73
Gráfico N° 3. Distribución de la población trabajadora según años de ejercer del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	74
Gráfico N° 4. Distribución de la población docente con pareja o sin ella, del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	75
Gráfico N° 5. Promedio del estrés laboral según el Test de Hock por sexo en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	76
Gráfico N° 6. Promedio de la dimensión de exigencias psicológicas según instrumento ISTAS-21 por sexo en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	77
Gráfico N° 7. Promedio de la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades según instrumento ISTAS-21 por sexo en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	78
Gráfico N° 8. Promedio de la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo según instrumento ISTAS-21 por sexo en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	79
Gráfico N° 9. Promedio de la dimensión de compensaciones según instrumento ISTAS-21 por sexo en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	80,81
Gráfico N° 10. Promedio de la dimensión doble presencia según instrumento ISTAS-21 por sexo en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	82
Gráfico N° 11. Promedio del estrés laboral según el Test de Hock por edad en docentes del Liceo del sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	83
Gráfico N° 12. Promedio de la dimensión de exigencias psicológicas según instrumento ISTAS-21 por edad en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	84
Gráfico N° 13. Promedio de la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades según instrumento ISTAS-21 por edad en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	85

Gráfico N° 14. Promedio de la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo según instrumento ISTAS-21 por edad en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	86,87
Gráfico N° 15. Promedio de la dimensión de compensaciones según instrumento ISTAS-21 por edad en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	88,89
Gráfico N° 16. Promedio de la dimensión doble presencia según instrumento ISTAS-21 por edad en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	90,91
Gráfico N° 17. Promedio del estrés laboral según el Test de Hock por años de ejercer en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016..	92,93
Gráfico N° 18. Promedio de la dimensión de exigencias psicológicas según instrumento ISTAS-21 por años de ejercer en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	94,95
Gráfico N° 19. Promedio de la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades según instrumento ISTAS-21 por años de ejercer en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	96
Gráfico N° 20. Promedio de la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo según instrumento ISTAS-21 por años de ejercer en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	97,98
Gráfico N° 21. Promedio de la dimensión compensaciones según instrumento ISTAS-21 por años de ejercer en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	99,100
Gráfico N° 22. Promedio de la dimensión doble presencia según instrumento ISTAS-21 por años de ejercer en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	101
Gráfico N° 23. Promedio de la dimensión estrés laboral según el Test de Hock en docentes con pareja o sin pareja del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	102
Gráfico N° 24. Promedio de la Dimensión de Exigencias psicológicas según instrumento ISTAS-21 en docentes con pareja o sin pareja del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	103
Gráfico N° 25. Promedio de la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades según instrumento ISTAS-21 en docentes con pareja y sin pareja del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	104

Gráfico N° 26. Promedio de la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo según instrumento ISTAS-21 en docentes con pareja y sin pareja del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	105
Gráfico N° 27. Promedio de la dimensión compensaciones según instrumento ISTAS-21 en docentes con pareja o sin pareja del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	106
Gráfico N° 28. Promedio de la dimensión doble presencia según instrumento ISTAS-21 en docentes con pareja y sin pareja del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.....	107

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar esta tesis a mi Padre celestial, Jehová Dios, quien me dio la vida, salud, capacidad, inteligencia y la fortaleza para poder culminar mi sueño.

A mi madre Rosita por ser la mejor, la más amorosa y tierna, gracias mamita por nunca dejar de creer en mí y apoyarme a pesar de mis errores. Cualquier éxito en mi vida ha sido gracias a ti.

A mi extraordinario padre William, por enseñarme a tener carácter para cumplir mis sueños y metas.

A mi tierna, paciente, cariñosa e inigualable esposa, Ari, gracias a ti nuestro matrimonio ha sido un paraíso, una fortaleza donde cada día encontré las fuerzas para ver realizado este sueño.

A mis hermanitas, Vicky y Gaby, gracias por su paciencia, comprensión y amor, sin ustedes nunca hubiera llegado a ser quien soy.

A mis amados hijos Megara y Renzo, quienes son la razón de mi existir y que con sus sonrisas despiertan el deseo de ser mejor padre, esposo y persona todo el tiempo.

A todos los amo muchísimo. ¡Gracias!

## **Agradecimiento**

A Dios y a mi familia

A un verdadero amigo, Dr. Yimmy Sánchez Ospina (Dios te lo pague mi pana)

A mi casa de enseñanza, la Universidad Hispanoamericana

A mi suegra, doña Rosita Salazar, por su apoyo incondicional

A mi tutora, la Dra. Águeda Romero Zúñiga

Al Dr. Arias Sobrado

Al Máster CarloMagno Arroyo

A la Licda. Karen Ovares

A la Licda. Gisela Coronado Gutiérrez.

A la Dirección del Liceo del Sur y del Liceo Vargas Calvo

**CAPÍTULO I**  
**MARCO CONTEXTUAL**

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral definido como la respuesta de un organismo humano a diferentes circunstancias que lo rodean y que se denominan factores ambientales intraorganizacionales y psicosociales, es negativo cuando se desencadenan una serie de síntomas traducidos en enfermedades, por lo que el organismo no se adapta a esas circunstancias en las que está inmersa su vida o es positivo cuando el organismo se ajusta a esas situaciones.

En esta línea de ideas se deduce que el estrés propiamente laboral está condicionado por los diferentes ambientes en los que el individuo se desarrolla, entendido este como un ser biopsicosocial, estos factores son de orden ambiental y hacen referencia a todas aquellas variables externas que predisponen la ocurrencia del fenómeno.

Están, igualmente, los factores intraorganizacionales que forman parte del ambiente laboral en el que está inmerso el docente y, por último, se consideran los factores psicosociales entendidos como aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos<sup>1</sup>.

El fenómeno de estrés laboral puede perjudicar a personas de todas las profesiones en situaciones de alta competitividad, responsabilidad, trabajo o entorno familiar. Por otra parte, se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido en la sociedad, debido a lo cual las organizaciones deberían de tomar conciencia y realizar acciones correctivas, preventivas o de mejora que puedan ayudar a los empleados en una organización, con el fin de no afectar su salud y mitigar los riesgos que interfieran entre la salud y el trabajo.

Todas las personas se someten, en determinados momentos, a situaciones de estrés; el organismo es capaz de crear un mecanismo de defensa el cual es un reflejo que predispone al cuerpo para actuar ante este y que procura que el individuo se adapte a nuevas situaciones. Esta reacción conlleva a experimentar algunos tipos de emociones y reacciones como son: desconfianza, rechazo, enojo, mal humor, agresión y depresión, por lo demás, se pueden presentar síntomas que pueden ser agudos y crónicos tales como: cansancio físico, contracciones musculares, manos frías, cefaleas, trastornos del sueño y, al pasar a un estado crónico, pueden aparecer problemas como alergias, alopecia e hipertensión arterial, entre otros.

Dentro de este marco de ideas, el trabajo es una de las fuentes de bienestar psicológica y social más valiosa para los seres humanos, por lo tanto, el trabajador debe disfrutar de una alta calidad de vida en el ámbito laboral, por cuanto la salud física y el sitio de trabajo conforman el área de acción de la higiene laboral.

La salud física y las condiciones del lugar de trabajo son aspectos que deben tomarse en cuenta en toda organización, ya que ciertos agentes externos como el ruido, el aire, la temperatura, humedad, iluminación y equipos de trabajo pueden afectar significativamente al organismo. En consecuencia, un espacio de trabajo saludable debe brindar condiciones ambientales que actúen de manera positiva sobre el ser humano.

Sobre este aspecto Werther y Davis<sup>2</sup> afirman que: “el ambiente de trabajo debe ofrecer condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que influyan positivamente sobre el comportamiento de las personas, para evitar efectos emocionales como fatiga, ansiedad, tensión, apatía y estrés”.

De todos los efectos antes mencionados, el estrés es considerado por ciertos autores como uno de los principales problemas en las organizaciones, ya que aparece cuando el individuo percibe que las demandas del entorno superan sus capacidades para afrontarlas, por lo que valora esta situación como un amenazante.

De allí que afecte al individuo en su actividad laboral y provoque una reacción conocida -en este caso- como estrés. En ocasiones, aunque las condiciones no sean muy estresantes, si un individuo las interpreta como un peligro o amenaza, es posible que surja la reacción antes señalada. Cabe destacar que no todos responden de la misma forma ante una situación de estrés, ya que mientras para unas personas ciertas experiencias resultan agotadoras, difíciles y con un importante efecto negativo sobre el organismo; para otras estas vivencias suelen alterarlas ligeramente y no ocasionan daños en el sistema nervioso ni en ninguna otra parte del organismo.

Por consecuencia, resulta inevitable enfrentarse a situaciones estresantes a lo largo de la vida, y aún más en la mayoría de los contextos laborales actuales, donde existen múltiples elementos que podrían afectar la salud del trabajador. Los factores ambientales son los que generan incertidumbre económica, política y tecnológica y alteran el estilo de vida de las personas y su trayectoria en el ámbito laboral; las organizacionales están relacionadas con las políticas, estrategias, diseño y estructura de la organización y ejercen presión sobre las personas hasta el punto de causar estrés.

Finalmente, los individuos están ligados a las cuestiones familiares, problemas económicos y características inherentes a la personalidad, debido a que los trabajadores acuden al lugar donde laboran cargando con sus problemas

personales. Como consecuencia, cada uno de esos factores provoca diferentes síntomas que se presentan de manera distinta en las personas; en otras palabras, cuando un individuo sufre estrés sus síntomas pueden manifestarse a nivel fisiológico, psicológico o conductual. En este sentido, es preciso indicar que los síntomas fisiológicos producen cambios en el metabolismo; los psicológicos pueden causar insatisfacción y los conductuales originan cambios en cuanto a la productividad organizacional.

Los síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales a los cuales se hace referencia dan origen a la aparición de diferentes niveles de estrés. Selye<sup>3</sup> clasifica el estrés en cuatro niveles: “estrés disminuido, estrés necesario, exceso de estrés y estrés negativo”. El primero ocasiona desmotivación ante aspectos esenciales de la vida misma; el segundo provoca tensión debido a la recarga de trabajo; el tercero produce mucha presión a causa de la excesiva actividad laboral y, el último, es el más perjudicial por cuanto genera desórdenes físicos y psicológicos.

Es un hecho indiscutible que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto; además, en ocasiones, los factores que originan estrés pueden producir síntomas adversos a la salud de los trabajadores y manifestarse en niveles poco favorables para el buen desempeño de los mismos.

Debido a que el estrés es una condición intrínseca en la vida de los seres humanos, es posible que las exigencias, necesidades y demandas impuestas en el trabajo produzcan, en las personas, algún tipo de presión y se dejen llevar por la apatía, de este modo se aumentan los problemas, hasta desarrollar varios

síntomas que pueden influir de manera negativa tanto en la salud como en el desempeño laboral, igualmente pueden generar diferentes alteraciones en su comportamiento.

El fenómeno del estrés empieza a cobrar un interés sobresaliente y necesario en el campo laboral de diversas organizaciones modernas, aunque es lamentable que en el ámbito educativo, de manera general, el estrés en el docente siga siendo un tema desconocido. Para que un docente pueda hacer frente a las demandas laborales de una manera efectiva, tiene que estar, en primera instancia, preparado y actualizado en temas como este que no han sido parte de su formación académica y, además, como persona debe estar física y mentalmente sana para realizar su trabajo.

El estrés puede tener consecuencias muy graves en la salud tales como problemas endocrinos, afecciones respiratorias, digestivas o neurológicas, así como ansiedad, apatía o depresión. El estrés laboral se podría considerar, entre los docentes, como una causa de incapacidad y estaría muy cercano a las enfermedades musculoesqueléticas, aunque el estrés puede esconderse detrás de otras dolencias. Afecta en mayor proporción al profesorado y se está convirtiendo en un auténtico problema social y de salud pública que crece y acentúa el malestar de los docentes.

Los argumentos expuestos justifican la razón del estudio con el propósito de elaborar recomendaciones para reducir los niveles de estrés y mejorar el desempeño de los docentes de secundaria.

## **1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la asociación entre el estrés laboral, los factores psicosociales y la satisfacción en docentes del Liceo Vargas Calvo y el Liceo del Sur?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la asociación entre el estrés laboral, los factores psicosociales y la satisfacción en docentes del Liceo Vargas Calvo y el Liceo del Sur.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

1. Caracterizar la población de personal docente según edad, sexo y estado civil.
2. Cuantificar los principales factores de estrés laboral presentes en docentes del Liceo del Sur y el Liceo Vargas Calvo, aplicando el instrumento “Test de estrés laboral de Hock”.
3. Enumerar los principales factores de riesgo psicosocial de los docentes, según las dimensiones doble presencia; exigencias psicológicas; trabajo y desarrollo de habilidades; apoyo social y calidad de liderazgos y compensación, aplicando el instrumento “Cuestionario ISTAS-21”
4. Determinar el grado de satisfacción laboral en los docentes del Liceo del Sur y el Liceo Vargas Calvo, aplicando el instrumento “Cuestionario ISTAS-21”, según las dimensiones doble presencia; exigencias psicológicas; trabajo y desarrollo de habilidades; apoyo social y calidad de liderazgos y compensación.

## **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.4.1 Alcances**

Obtener un panorama respecto al estrés laboral en los docentes de educación superior.

Exponer a través de esta investigación la importancia de valorar y determinar los principales factores de riesgo psicosocial.

Marca un inicio de los estudios de riesgo psicosocial en docentes de Costa Rica.

Recopilar evidencia para generar planes de actuación sobre factores de riesgo psicosocial en docentes.

Nuevo aporte sobre el estudio de factores de riesgo psicosocial en el país.

### **1.4.2 Limitaciones**

El director del Liceo Vargas Calvo en un principio se negó a colaborar con el estudio.

Luego de permitir el estudio determinó horarios donde no era posible encontrar a todo el personal docente.

De los 64 profesores del Liceo Vargas Calvo se contó con una población total de 53, pues 6 de ellos no se encontraban laborando al momento de aplicar los test, 4 se encontraban en reunión de departamento y 1 estaba incapacitado.

El director del Liceo del Sur asignó a una persona para que los test fueran aplicados solo si ella estaba presente.

De la población total de profesores del Liceo del Sur 66, solo se contó con 47 de ellos, esto debido a que doña Elieth (la persona asignada para aplicar los test en su presencia) solo permitía el ingreso los días lunes y miércoles, esto evitó poder tener contacto con los 19 docentes restantes.

**CAPÍTULO II**  
**CONTEXTO HISTÓRICO Y TEÓRICO**

## **2.1. CONTEXTO HISTÓRICO**

### **Antecedentes históricos del estrés**

La palabra estrés proviene del griego “Stringere” que significa generación de tensión<sup>1</sup>. Desde el siglo XIV se empleó para referirse a tensión, adversidad, oposición y congestión. Sin embargo, este término era empleado casi exclusivamente en el campo de la física, haciendo referencia a la fuerza generada en el interior de una estructura en respuesta a la acción de una fuerza externa. Mancías<sup>2</sup> refiere que Claude Bernard sugirió que el organismo puede ser perturbado por los cambios del ambiente y que los seres vivos tienen la capacidad de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno, aunque este sea modificado por factores externos.

Esta afirmación de Bernard podría ser uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias que se presentan al interrumpirse el equilibrio del organismo, es decir, al presentarse estrés. Hasta entonces el término estrés no había sido empleado en el campo de la medicina. Walter Cannon describió la influencia de los factores emocionales en la secreción de adrenalina, contrario a lo previamente descrito definía el estrés como el estímulo y no como la respuesta en la secreción de adrenalina.

Posteriormente expuso la teoría de reacción de emergencia, en la que la función adaptativa de la ira y el miedo prevalecen en respuesta a la liberación de adrenalina. Dos décadas después, Cannon, desarrolló el concepto de reacción de lucha o huida, describiéndolo como la respuesta básica del organismo ante cualquier situación percibida como peligrosa.

Hans Selye implementó el término estrés en el campo de la salud en 1930, por lo que se le considera el primer investigador en el área de la salud y padre del

estudio del estrés moderno. Al mismo tiempo, Selye, mientras estudiaba en la Facultad de Medicina, realizó observaciones de pacientes enfermos en quienes notó una serie de características al estar expuestos a diversos factores. Entre ellas identificó la pérdida de peso, cansancio y astenia, entre otras.

Posterior a su graduación, cursó un doctorado en Química Orgánica donde realizó experimentos con roedores y observó el aumento de hormonas suprarrenales, la atrofia del sistema límbico y la aparición de úlceras gástricas ante la presencia de factores estresores.

Al conjunto de esas alteraciones percibidas las denominó estrés biológico, fue entonces cuando consideró que una serie de enfermedades como la hipertensión arterial así como los trastornos emocionales y cardiacos eran provocados por cambios fisiológicos en respuesta a periodos prolongados de estrés.

Selye<sup>4</sup> describió el estrés como una respuesta fisiológica o psicológica inespecífica del organismo ante cualquier demanda o factor estresante, fundamentado en las observaciones y estudios previos. También elaboró un modelo sobre el estrés, al cual llamó síndrome general de adaptación, en el que se explica la estimulación de respuestas mediadas por el eje hipotálamo-hipofisario-adrenal y otras hormonas en respuesta al estrés sufrido por un individuo.

Engel<sup>5</sup> definió, en 1962, el estrés de esta manera: “Todo proceso, originado tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, que implica un apremio o exigencia sobre el organismo, y cuya resolución o manejo requiere el esfuerzo de los mecanismos psicológicos de defensa, antes de que sea activado ningún otro sistema”.

Más adelante Selye<sup>4</sup> promovió dos términos; eustrés para hacer referencia al estrés asociado con procesos positivos o protectores y distrés relacionado con situaciones negativas o peligrosas. Además, expuso que el estresor puede ser físico o psicológico, siendo el psicológico el activador de estrés más frecuente.

### **Antecedentes históricos de estrés en Costa Rica**

A nivel gubernamental, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social<sup>6</sup> realizó, en el año 2013, un estudio en el cual se determinó que el estrés representa un elevado porcentaje de hasta un 22% en incapacidades (ciento veinte mil incapacidades) que se relacionan con el estrés.

Asimismo, esta institución asocia el porcentaje de incapacidades a depresión; cuadros de ansiedad; fibromialgia, contracturas musculares y lumbalgias.

También se ha evidenciado que a nivel local los factores psicosociales tienen una relación directa con el aumento de estrés. Entre estos se mencionan:

- Problemas personales
- Desintegración familiar
- Alcoholismo

Arguello y Ocampo<sup>7</sup> realizaron un estudio en el cual se desarrolló un programa de adiestramiento con biorretroalimentación para el manejo psicofisiológico del estrés en los trabajadores del Banco Nacional de Costa Rica. Estos autores concluyen que los principales factores estresores a nivel individual son la falta de tiempo, dinero limitado y el exceso de trabajo. De igual forma indican que los factores estresores a nivel organizacional son la incomprensión por parte de sus superiores, la falta de entrenamiento para el cumplimiento de las tareas y, a nivel extraorganizacional, el principal factor se relaciona con los problemas de pareja.

Meza<sup>8</sup> efectuó un estudio transversal de tipo explicativo en el personal de enfermería del Hospital Rafael Ángel Calderón Guardia, en el cual se determinó que un 43,1 % del personal manifiesta sintomatología asociada con el estrés. Además, relacionó el estrés de este personal a la jornada laboral, al promedio alto de edad, al tiempo extraordinario, a la carencia de equipo y personal y a la sobrecarga de trabajo.

Para Velásquez<sup>9</sup> el estrés asociado al trabajo “representa una amenaza para la salud de los trabajadores y en la salud de las organizaciones, por un alto costo y una baja de la productividad organizacional.”

Un estudio realizado por UNIMER, en el año 2010, indica que en Costa Rica cerca del 37 % de los habitantes manifiestan sentirse estresados y de estos el 16 % supone que es por causas laborales.

### **Antecedentes históricos de factores de riesgo psicosocial**

El estudio de los factores de riesgo psicosocial se inició en los años treinta con publicaciones de Canon y Seyle, desde entonces han surgido diferentes modelos explicativos entre la relación de los factores de riesgo psicosocial, el estrés y la salud. En 1966, el Ministerio de Sanidad de los Estados Unidos, presentó un reporte sobre la protección de la salud de ochenta millones de trabajadores, denominado “Una Meta Nacional para la Salud Ocupacional”, el cual se realizó con el fin de dirigir programas de salud laboral. En este reporte se señaló principalmente al estrés psicológico como una exposición cada vez más frecuente en el entorno laboral. Nuevas y sutiles amenazas para la salud mental y un posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares<sup>10</sup>.

El modelo demanda-control de Karasek, publicado en 1979, tuvo un alcance importante en investigación y predicciones en relación con problemas de salud y

comportamientos. Dicho modelo examina características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas que este plantea y una combinación entre el control de las tareas y el uso de las capacidades.

Este modelo le sumó variables de autonomía, satisfacción, motivación y compromiso y enfocó su trabajo en demandas laborales o estresores. El control trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que este es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas<sup>10</sup>.

Luego de este modelo, en 1988, Johnson y Hall lo ampliaron al modelo demandas-control-apoyo, el cual se utilizó para explicar problemas de salud en el trabajo, tales como cansancio, depresión, ansiedad, estrés, percepción de salud, bajas por incapacidad y accidentes laborales. Este modelo introdujo el apoyo social como dimensión.

El modelo teórico desequilibrio esfuerzo-recompensa es más actual y deriva de un modelo más general, este igualmente está orientado al análisis de las dimensiones psicosociales y de bienestar.

Este modelo es bien reconocido y con él se concluye que las personas que trabajan con altas demandas cuantitativas y escaso grado de control tienen niveles de estrés más elevados. Otros modelos utilizados son el modelo socio técnico y el modelo vitamínico, estos permiten identificar características organizacionales del trabajo con efecto sobre la salud y se conoce como la teoría general del estrés.

La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, elaborada por el Organización Internacional de Trabajo, en el capítulo denominado: Factores psicosociales y de organización, ejemplifica cómo en un estudio en la Unión

Europea se concluyó que la proporción de trabajadores con problemas organizativos, especialmente aquellos asociados con el estrés, son superiores a los que aquejan problemas físicos. Se indica que en 1995, en Holanda, el 50 % de la población laboral indicó un elevado ritmo de trabajo, el 75 % señaló escasa posibilidad<sup>11</sup>.

Se describen diferentes modelos de estrés laboral que son de utilidad actualmente, todos estos modelos tienen en común que el estrés se conceptualiza en términos de la relación entre el trabajo y la persona. Desde este punto de vista, el estrés y el riesgo de problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador. Se desencadenan reacciones psicológicas, de comportamiento y físicas que pueden influir en la salud.

Para año 2006 se llevó a cabo la Conferencia Internacional del Trabajo, en la cual se describieron los cuatro principales cambios en el mundo laboral:

- El imperativo del desarrollo
- La transformación tecnológica
- El aumento de la competencia a escala mundial
- El cambio de orientación en función de mercado y menos función del Estado

### **Antecedente histórico del Liceo José Joaquín Vargas Calvo y Liceo del Sur**

Gracias al decreto del 1 de abril de 1951, firmado por el presidente de la República don Otilio Ulate Blanco y el ministro de Educación Pública, don Virgilio Chaverri, se creó el Liceo José Joaquín Vargas Calvo, ubicado en el cantón de Montes de Oca, en el Barrio Saprissa.

Algunos aspectos relevantes sobre esta institución se relacionan con su creación, ya que contó con la ayuda del Colegio Superior de Señoritas y del Liceo de Costa Rica. Además, fue el primer centro educativo mixto de la provincia de San José, por lo que muchos jóvenes que viven en lugares cercanos a San Pedro, se han visto beneficiados.

Al Liceo se le dio el nombre del profesor José Joaquín Vargas Calvo, como un homenaje a este íntegro ciudadano, que dedicó su vida a la enseñanza en la escuela costarricense, conjugándose en él los valores superiores del artista, del maestro y del ciudadano ejemplar.

En vista de que el Liceo se encuentra cerca de la Universidad de Costa Rica, esta institución de educación superior ha facilitado sus instalaciones y su personal para que estudiantes de pregrado y grado realicen las prácticas docentes.

Debido a la cantidad de años de creación que tiene el Liceo se ha detectado la necesidad de darle el correcto mantenimiento en infraestructura, por otra parte, se considera que esta es una población estudiantil problemática ya que muchos de sus alumnos provienen de zonas marginales del cantón de Montes de Oca.

El Liceo del sur, situado en barrio Cuba, distrito Hospital, fue fundado en 1958, es una institución de enseñanza dedicada y la educación media con programas de aulas integrada. En su escudo está impresa la leyenda “Por un ciudadano mejor”.

Su población estudiantil es de 800 alumnos y se considera un colegio en zona de riesgo.

## **2.2. EL CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL**

## 2.2.1 Estrés

### Definición de estrés

El término estrés ha sido de debate a lo largo de la historia y ha tomado significado y contextos divididos, lo que conlleva a una evolución constante del término hasta la actualidad. Este tiene diversos orígenes, proviene del inglés medieval *stresse*, que significa presión o tensión; del francés antiguo *estresse* que significa estrechez; del latín vulgar *strictia* y del latín culto *strictus* que hace referencia a ajustado o estrecho.

En los años treinta, Selye<sup>4</sup> utilizó el término de síndrome general de adaptación, en el cual describe al estrés biológico como los cambios que se producen en el organismo ante la presencia sostenida de una situación considerada estresante para el individuo.

Engel<sup>5</sup>, por su parte, se refiere a él como "Todo proceso, originado tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, que implica un apremio o exigencia sobre el organismo, y cuya resolución o manejo requiere el esfuerzo de los mecanismos psicológicos de defensa, antes de que sea activado ningún otro sistema.

Luego de un estudio exhaustivo de múltiples individuos se nota que las personas reaccionan de manera diferente ante un mismo estímulo, esto da paso a un nuevo concepto llamado modelo transaccional.

El modelo transaccional describe el estrés como un proceso dinámico en el cual interactúa el individuo con el medio; un evento o condición será estresante según sea la percepción del sujeto, así como sea la disposición del individuo para hacer frente ante dicha situación.

Hoy en día el estrés<sup>11</sup> es definido como “la reacción que puede tener el individuo ante presiones y exigencias laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad de afrontar la situación”.

El estrés puede desarrollarse según el enfoque que se le dé desde una especialidad o disciplina, por lo cual se puede encontrar en cualquier ámbito de la vida, ya sea laboral, personal, familiar o educativa, entre otros.

Desde el punto de vista sociológico el estrés se considera un estado de sobreactivación sostenida, que experimenta un individuo ante la presencia de situaciones que son calificadas como excesivas o amenazantes, las cuales aparecen bajo condiciones de escasos recursos, habilidad de solución o control e insuficiente apoyo social.

Como se ha dicho previamente, el estrés es, desde un abordaje fisiológico, una respuesta del organismo ante cualquier exigencia que es inespecífica. Se habla de estrés laboral en el caso de que las exigencias correspondan al ámbito laboral, las causas son diversas y pueden estar potenciadas por múltiples factores como la falta de apoyo por parte de las jefaturas y colegas, así como los recursos disponibles para realizar las labores, además, se puede reforzar por la insuficiente utilización de conocimientos y capacidades del trabajador.<sup>11</sup>

Este tipo debe de diferenciarse de presión o reto, los cuales generan que el trabajador esté alerta. Cuando esta presión es excesiva o desproporcionada surge el estrés. La presencia de estrés afecta la salud y el desempeño del trabajador; sin embargo, es una reacción natural que tiene como fin la adaptación y supervivencia de los organismos.

La Comisión Europea<sup>12</sup>, en su informe sobre estrés laboral, lo define como un “conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del

comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo”.

Además, dicha institución indica que “consiste en un esquema de reacciones arcaicas frente a la exposición a estresores, que preparan al organismo humano para la pelea o la huida, es decir, para la actividad física”.

### **Factores estresantes**

Un factor estresante es cualquier condición demandante que provoca el patrón de respuesta del estrés. Esta condición puede ser psicológica, cognitiva o emocional. Ante la presencia de una situación amenazante, frustrante o conflictiva, el individuo la puede afrontar mediante la confrontación, la negación o la retirada. Se habla de confrontación cuando la persona encara directamente un problema y se intensifican los esfuerzos para alcanzar el objetivo planteado; pero si el sujeto renuncia al objetivo, total o parcialmente, o bien influye en otro sujeto para realizar lo mismo, se encuentra frente a lo que se denomina retirada.<sup>12</sup>

Existen múltiples factores que predisponen a la aparición de estrés, sin embargo, es difícil enumerar cada uno de ellos, ya que dependen de cada individuo. Se pueden mencionar -en términos generales- algunos como:

#### Factores físicos

- Ruido excesivo
- Condiciones ambientales: calor, humedad
- Trabajo con sustancias tóxicas o peligrosas
- Enfermedad

## **Modelos de estrés**

Se han planteado modelos de estrés relacionados con el trabajo.

- Modelo psicosocial de demanda-control-apoyo social

Formulado por Robert Karasek, plantea las dos primeras dimensiones de este modelo y explica que el estrés laboral responde al balance de las demandas psicológicas y al nivel de control del trabajador hacia estas; las exigencias psicológicas hacen referencia al volumen de trabajo con respecto al tiempo disponible y el nivel de control del trabajador se refiere al desarrollo de habilidades propias. La tercera dimensión del modelo demanda-control-apoyo fue expuesta por Johnson y Hall, quienes explican que el apoyo social está compuesto por las relaciones sociales y el grado de apoyo<sup>13</sup>.

- Modelo de adecuación persona-entorno

Este modelo se refiere a la adaptación entre las exigencias del entorno y las capacidades del trabajador, entre las oportunidades que ofrece el empleo y las necesidades de los trabajadores, y entre las expectativas de los trabajadores y lo que perciben como resultados. Por su parte, el modelo adecuación persona-entorno hace referencia al desfase que puede existir entre el esfuerzo y la recompensa, lo que puede llevar a insatisfacción, sentimiento de injusticia y estrés.

- Modelo de esfuerzo-recompensa

Creado por Johannes Siegrist quien considera que el estrés laboral aparece cuando se combina un esfuerzo elevado y una baja recompensa ante el mismo. Predice que elevados esfuerzos junto a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. Distingue dos fuentes de esfuerzo, el extrínseco que hace referencia a las demandas del trabajo y el esfuerzo intrínseco que se refiere a la motivación de los trabajadores ante las situaciones de demanda<sup>13</sup>.

### **Tipos de estrés**

El concepto de estrés se ha tergiversado, se le ha dado únicamente una connotación negativa; sin embargo, no todo estrés es malo. A partir de esto se identifican dos tipos de estrés: eustrés y distrés.

El eustrés o estrés positivo es el que permite una interacción armoniosa con el individuo, manteniéndolo alerta, creativo y prepara la mente y el cuerpo para una función más óptima, lo que genera efectos positivos y múltiples beneficios en diversos ámbitos, el individuo se muestra eufórico y motivado y permite, también, que mantenga una mente abierta y creativa. El estrés negativo o distrés es perjudicial; aparece cuando las demandas del entorno son excesivas, intensas o prolongadas, superando así la capacidad del individuo de resistencia y adaptación. Este tipo de estrés no es asimilable por el organismo, lo cual provoca desequilibrio fisiológico y psicológico, que concluye con disminución de la productividad del trabajador y presencia de patologías físicas y psicológicas<sup>13</sup>.

### **Respuesta fisiológica al estrés**

El cuerpo humano posee cuatro acciones defensivas ante la presencia de estrés, las cuales pueden ser clasificadas en cuatro grandes áreas:

- Descripciones verbales: el individuo posee la capacidad de identificar sus emociones y puede, asimismo, expresar su estado anímico a través del lenguaje.
  - Conductas motoras: pueden presentarse como conductas simples o muy complejas, que van desde leve temblor hasta afectación de tono muscular y expresiones faciales, las cuales suelen ser involuntarias.
  - Modificación de la actividad cognitiva: el estrés puede afectar positiva o negativamente el rendimiento cognitivo, lo que provoca una mejoría en la atención, aumento del nivel de conciencia o, por el contrario, puede empeorarlo o distorsionarlo. Pueden ser modificados la percepción, el pensamiento, el juicio, la resolución de problemas, las habilidades motoras y las habilidades de relación interpersonal<sup>14</sup>.
- 
- Modificaciones fisiológicas
  - El eje hipofisiosuprarrenal está compuesto por el hipotálamo, hipófisis y las glándulas suprarrenales. Ante un agente estresor, el hipotálamo segrega un factor liberador de corticotropina el cual actúa sobre la hipófisis provocando la liberación de hormona corticotropa, que ejerce su función sobre las glándulas suprarrenales donde se producen corticoides que son liberados a la circulación sistémica y origina diversas reacciones orgánicas. Los corticoides liberados son glucocorticoides y andrógenos. El glucocorticoide más importante es el cortisol, el cual facilita la excreción de agua y el mantenimiento de la presión arterial, además produce aumento de la concentración sistémica de glucosa. Los andrógenos, por su parte, aumentan la masa y la fuerza muscular.
  - Al activarse el sistema nervioso simpático se producen catecolaminas, adrenalina y noradrenalina, hormonas encargadas de poner al cuerpo en

alerta, también ocasiona la dilatación de pupilas, movilización de los ácidos grasos, pudiendo provocar incremento de lípidos en sangre, aumento de la coagulación, incremento del rendimiento cardíaco que resulta en aumento de la presión arterial, vasodilatación muscular y vasoconstricción cutánea.<sup>14</sup>

- **Fases de estrés**

- Además del concepto de estrés de Selye<sup>13, 14</sup> se da a conocer el término de síndrome general de adaptación, el cual se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés prolongado. El síndrome general de adaptación se define como “el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor.”

Selye notó que los primeros síntomas de cualquier enfermedad o trauma eran muy similares, por lo que estudió en animales las reacciones ante los factores estresantes; con lo cual explica los fenómenos que surgen en presencia del estrés y que son: el estresor y la respuesta del estrés.

El estresor será cualquier demanda que provoca la aparición del patrón de estrés, este puede ser de cualquier ámbito, psicológico, físico, emocional, entre otros. La respuesta del estrés está conformada por el mecanismo llamado síndrome general de adaptación. En este proceso de adaptación se distinguen tres fases:

Fase de alarma

Fase de resistencia y adaptación

Fase de agotamiento

## **Criterios diagnósticos del estrés**

Cuando existe la sospecha de estrés se toman en cuenta los siguientes indicadores: el nivel cognitivo, el fisiológico y el motor. A nivel cognitivo el sujeto se caracteriza por pensamientos y sentimientos de miedo y aprensión, se le dificulta encontrar solución a los problemas, no es capaz de solucionar ni siquiera los pequeños, centra su atención en cosas intrascendentes, obviando lo verdaderamente importante, convirtiendo esas cosas pequeñas y sin importancia en una obsesión.

Como se indicó previamente, existen diversas reacciones fisiológicas del cuerpo ante el estrés, las cuales se pueden manifestar en una amplia gama de síntomas, desde leve cefalea hasta dolor torácico simulando un evento coronario. Pese a esto, al realizar estudios al paciente, todos los resultados se encuentran dentro del rango de normalidad.

Por último, a nivel motor el estrés se evidencia a través del llanto fácil y el aumento de hábitos compulsivos, incluso, se pueden dar problemas sexuales como lo son la impotencia y la anorgasmia.<sup>15</sup>

## **Epidemiología del estrés**

A nivel nacional es muy poca la información referente a la epidemiología del estrés. La información internacional cuenta con estudios que emplean el estrés entre sus variables analíticas. Por ejemplo, el Informe de la Comisión Europea<sup>12</sup> reveló que el 28 % de los trabajadores europeos padecen estrés, de los cuales 20 % sufre el síndrome de Burnout.

Para América Central, la Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud, analiza ampliamente las condiciones laborales de los

países centroamericanos<sup>16</sup>. Entre sus variables se encuentran los factores predisponentes de estrés. Este estudio hace mención a las caídas en horas laborales, su peligrosidad y factor estresor. Se obtienen datos que indican que en nuestro país el porcentaje de caídas es de 30 %, mientras que en Panamá y El Salvador es de 15 %; otro indicador de peligrosidad asociado con el trabajo es el empleo de equipos y herramientas peligrosas, cuya prevalencia oscila en un 20 % en Nicaragua y un 30 % en Guatemala.

Los factores ambientales son muy relevantes en la prevalencia del estrés, entre ellos se indica que la exposición a temperaturas extremas oscila entre un 20 % y un 30 % al menos en la mitad de la jornada laboral; hasta un 50 % se encuentran expuestos a la radiación solar y un 15 % de hombres y el 6 % de las mujeres manifiestan estar expuestos al humo de tabaco. El estudio recalca que la exposición a riesgo psicosocial es particularmente elevada en El Salvador, donde las exigencias percibidas rondan en un 45 % de los participantes del estudio de ambos sexos. La falta de apoyo social sobresale en Guatemala, Honduras y Panamá.<sup>16</sup>

### **Manejo del estrés**

Dado el aumento exponencial del estrés es importante prevenir su aparición.

La OMS a través de su documento La Organización del Trabajo y el Estrés<sup>17</sup> recomienda:

- Prevención primaria
  - Ergonomía
  - Definición del puesto de trabajo y diseño ambiental

- Perfeccionamiento de la organización y de la gestión
- Prevención secundaria
  - Educación y capacitación de los trabajadores
- Prevención terciaria
  - Desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional

### **2.2.2 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

El concepto de factores de riesgo psicosocial se origina en la organización del entorno laboral y de las respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales. Estas respuestas fisiológicas son capaces de derivar en enfermedad dependiendo de las características de la exposición, entre estas destacan la intensidad, la frecuencia y la duración. Existen múltiples respuestas fisiológicas entre las que sobresalen las reacciones neuroendocrinas, las emocionales (ansiedad, depresión, alienación y apatía) y las cognitivas (alteraciones en la percepción, la habilidad de concentración, la creatividad y la toma de decisiones). Las respuestas conductuales se asocian con el abuso de alcohol, drogas, tabaco, violencia y exposición a riesgos innecesarios<sup>18</sup>.

Para desarrollar la teoría general del estrés se utilizaron distintos modelos que identifican las características de la organización del trabajo que afectan la salud, estas características se agrupan en:

- Las exigencias psicológicas del trabajo (en sus diversas vertientes cuantitativas, cognitivas y emocionales).

- Los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares y sociales.
- El control sobre el trabajo, en la terminología empleada por Karasek o, en general, las oportunidades que el trabajo ofrece para que sea activo, con sentido y que contribuya a desarrollar habilidades.
- El apoyo social (de los compañeros y de los superiores), la calidad del liderazgo y algunos otros aspectos de las relaciones entre personas que implica el trabajo (previsibilidad, roles).
- Las compensaciones derivadas del trabajo.
- La inseguridad sobre el empleo y condiciones de trabajo fundamentales.<sup>18</sup>

### **Condiciones psicosociales en la vida laboral actual**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estableció, en 1975, que el trabajo no solo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores sino que también debe darles tiempo libre para el descanso y el ocio, además de permitirles servir a la sociedad y promover la autorrealización.

Se establecieron las siguientes directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo:<sup>19</sup>

- El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.
- El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.
- El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.

- Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.
- El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.
- El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.

La Organización de Cooperación y Desarrollo Económico señala que el ambiente es mucho menos optimista debido a que<sup>17</sup>.

- El trabajo se ha aceptado como una obligación y una necesidad para la mayoría de las personas adultas.
- El trabajo y los lugares de trabajo se han diseñado casi exclusivamente con criterios de eficiencia y de coste.
- Se ha aceptado que los recursos tecnológicos y de capital son los determinantes imperativos del carácter óptimo de los puestos de trabajo y los sistemas laborales.
- Los cambios se han debido en su mayor parte al deseo de alcanzar un crecimiento económico ilimitado.

### **Exigencias psicológicas del trabajo**

Estos factores de riesgo se relacionan con las condiciones laborales que se asocian con la organización del trabajo, el puesto laboral, la realización de la tarea e incluso con el entorno laboral. Estos son capaces de favorecer o perjudicar el desempeño y la calidad de vida laboral que lleva un individuo. El riesgo psicosocial se refiere a aquel que genera estrés laboral y que potencialmente causa daño físico, psicológico o social al trabajador. A través del desarrollo de la autoestima y la autoeficacia el trabajo promueve o dificulta la

expresión de habilidades, control e interacción con los otros trabajadores, estos se entienden como mecanismos con efecto facilitador al realizar tareas. Si se facilitan las tareas se logra aumentar o disminuir la satisfacción y el bienestar laboral de los trabajadores. Los factores de riesgo psicosociales son considerados como uno de los principales motivos de ausentismo laboral relacionados con la salud y se asocian con problemas altamente prevalentes.

### **Principales estresores psicosociales laborales**

El estrés es el causante del desajuste persona-entorno, por ello las exigencias del medio no corresponden a la capacidad de cada individuo, las oportunidades que ofrece el ambiente (puede que estas no sean las adecuadas para las necesidades), o las expectativas de cada trabajador.

Los riesgos psicosociales pueden ser generados por un deterioro o disfunción en la actividad laboral y se pueden dividir en:<sup>18</sup>

- Características de la labor: Cantidad de trabajo, desarrollo de habilidades, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa.
- Características organizativas de la empresa: Variables estructurales, definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo y tamaño, entre otros.
- Características del empleo: Diseño de la estructura del lugar de trabajo, salario, estabilidad laboral y condiciones físicas del trabajo.

- Organización del tiempo de trabajo: Duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.

Los principales factores situacionales se clasifican de la siguiente manera:<sup>17,18</sup>

- Conflicto de roles:

Son los que relacionan la vida laboral y familiar, en la cual existen roles ya determinados y en circunstancias inespecíficas pueden entrar en conflicto y generar estrés, un ejemplo típico sucede cuando el trabajador no tiene flexibilidad de horarios, lo cual puede imposibilitar las actividades familiares.

- Falta de control sobre la situación personal:

Es un importante generador de riesgo psicosocial, existe un nivel jerárquico el cual determina desde su posición laboral hasta cuándo y cómo realiza la labor, esto empeora si hay falta de claridad en el contrato laboral.

- Falta de apoyo social:

Se refiere a la interacción diaria entre compañeros de trabajo y la familia.

- Estresores físicos:

Los estresores físicos son factores con influencia en el trabajador ya sea de una forma física o química, en ciertos trabajos, por ejemplo, la exposición a disolventes químicos orgánicos demostró tener efectos directos a nivel cerebral. El ambiente físico posee gran importancia para el trabajador que puede tener, según se ha logrado determinar, molestias por olores, el brillo de la iluminación, la cantidad de sonido, la temperatura y la humedad, para mencionar solo algunas de las más destacadas, sin embargo, son múltiples.

## **Hipótesis de tensión del trabajo**

Una de las hipótesis plantea que cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes, las reacciones más negativas de tensión psicológica como la fatiga, la ansiedad, la depresión y la enfermedad física se producen.<sup>1</sup>

Estas reacciones negativas inician cuando existe combinación con oportunidades limitadas para adaptarse o afrontar el desencadenante. En 1968 se describió a un grupo de trabajadores a los cuales se les dio un plazo de entrega con amenaza de despido, aquellos que no adoptaron un mecanismo compensatorio de liberación de tensión mostraron síntomas más graves.

## **Trastornos físicos**

La evidencia demuestra que los cambios en el tono vagal tienen efectos importantes para la salud a través de mecanismos simpáticos, los cuales son inducidos por el estrés. Estudios revelan que la mayor demanda psicosocial, en especial bajo control sobre el ambiente laboral son más propensos a un mayor riesgo de enfermedad cardíaca coronaria<sup>20</sup> tanto en hombres como en mujeres. También, se han relacionado las enfermedades gastrointestinales con exposición a factores de riesgo psicosocial laboral.

Una hipótesis unificadora explica las enfermedades funcionales del tracto gastrointestinal y plantea que la desregulación del sistema neuroentérico<sup>21</sup> cerebro-intestinal es la responsable, ya que los neurotransmisores no actúan en un sitio específico, sino que tienen distintos efectos sobre diferentes partes del sistema gastrointestinal.

El rol del sistema nervioso central en la modulación de la motilidad se evidencia en los trastornos gastrointestinales como en el síndrome del intestino irritable que desaparece durante el sueño<sup>21</sup>; además, se ha observado que la frecuencia

del complejo migratorio motor y la velocidad de propagación aumentan cuando la persona está despierta y alerta. “La variedad de influencias de estresores ambientales además del pensamiento y emoción tienen efecto sobre la función intestinal, lo que ayuda a explicar la variedad de síntomas que tienen los pacientes con estos trastornos.”

La lumbalgia es una afección que se ha investigado de manera extrema, los estudios concuerdan en que la discapacidad ligada a dolor de espalda es muy frecuente. Todos los datos en estudios de prevalencia, la cantidad de consultas a servicios primarios o secundarios de salud, ausencia por discapacidad y demanda por compensaciones muestran un patrón en aumento de esta patología, siendo el dolor de espalda la causa más común de discapacidad en la población trabajadora.<sup>20</sup>

La mayoría de personas que consultan por dolor de espalda no tienen una lesión patológica reconocible y el uso de la resonancia magnética nuclear no ha demostrado diferencias anatómicas en aquellos con o sin dolor de espalda.

También, se documentó su asociación con enfermedades del sistema músculo esquelético, en especial la lumbalgia y las enfermedades de la espalda, todas con origen multifactorial, aun se sigue investigando su asociación con la carga de trabajo.<sup>22</sup>

Otros trastornos que también se han documentado en relación con los factores de riesgo psicosocial son los trastornos de salud mental y la depresión, conductas sociales relacionadas con la salud.<sup>23</sup>

Se ha documentado la existencia de afecciones dermatológicas en especial el desencadenamiento de la psoriasis, la cual se ha logrado vincular al estrés.

## **Factores ergonómicos**

Las condiciones ergonómicas son conocidas por afectar de manera importante los riesgos psicosociales laborales, debido a que el ambiente físico, las exigencias laborales y la tecnología, en presencia de un mal diseño del ambiente y de las actividades laborales, pueden provocar alteraciones psicosociales con efectos en la salud. La ergonomía industrial estudia la compensación hacia el entorno y las actividades de trabajo.

La ergonomía se ocupa, por tanto, del entorno físico, del diseño de los instrumentos y la tecnología y del puesto de trabajo, de las exigencias de las tareas y de la carga fisiológica y biomecánica que estas suponen para el organismo<sup>17</sup>.

Cuando las condiciones ergonómicas son deficientes alteran la vulnerabilidad hacia el estrés, además de intensificar efectos somáticos. Las características ergonómicas adversas del trabajo pueden producir trastornos visuales, musculares y psicológicos como fatiga visual, vista cansada, irritación ocular, cefaleas, fatiga, dolores musculares, trastornos traumáticos acumulativos, dolores de espalda, tensión psicológica, ansiedad y depresión<sup>17</sup>.

## **Dimensiones y subdimensiones del instrumento ISTAS-21**

Los grupos de factores de riesgo psicosocial más importantes que deben estar incluidos en las evaluaciones de riesgo se agrupan de acuerdo con las siguientes características.<sup>19</sup>

- Exigencias psicológicas del trabajo (aspectos cuantitativos, cognitivos y emocionales).

- Conflictos por necesidad de balancear tareas y tiempos laborales, familiares y sociales.
- El control sobre el trabajo principalmente las oportunidades que el trabajo ofrece para actividad, sentido y desarrollo de habilidades.
- Apoyo social tanto de compañeros como de superiores, calidad de liderazgo y aspectos de relaciones que implica el trabajo.
- Las compensaciones.
- Inseguridad sobre el empleo y condiciones de trabajo fundamentales.

### **Dimensión doble presencia**

En esta era gran cantidad de mujeres son jefas de hogar o colaboran con su pareja, muchas de ellas deben atender las obligaciones laborales además del trabajo doméstico-familiar, lo que puede afectar negativamente la salud. La doble demanda que supone el trabajo laboral y el doméstico aumenta las exigencias y las horas de trabajo. También, la necesidad de realizar ambos trabajos supone un problema con el tiempo, al ser ambos de la misma realidad social, esto es especialmente cierto para las mujeres que deben responder a las demandas de esos espacios.

Como se mencionó anteriormente, estas demandas se derivan de la simultaneidad del ámbito profesional y del doméstico y son nocivas cuando interfieren una con la otra. En el ambiente laboral se relacionan con exigencias cuantitativas, ordenación, duración, alargamiento o cambios en la jornada de trabajo además del nivel de autonomía laboral, un ejemplo es la incompatibilidad de días laborales con el cuidado de personas o la vida social.<sup>17</sup>

## **Dimensión exigencias psicológicas**

Desde 1966, y según un informe al Ministro de Sanidad estadounidense, se indicó que tanto el cambio tecnológico como las crecientes exigencias psicosociales del trabajo eran las principales responsables de los riesgos de enfermedades somáticas y mentales<sup>17</sup>, además de que altas exigencias psicológicas se asocian con reacciones más negativas como la fatiga, la ansiedad, la depresión y la enfermedad física.

En los estudios de Seyle, de 1936, se demuestra que existe una curva con forma de U invertida que se utiliza para explicar las exigencias laborales que promueven el aprendizaje de nuevas habilidades y un rendimiento eficaz. Se sabe que sobreexponer a los trabajadores a riesgo resulta perjudicial para la salud, esta sobreexposición es bastante común mas no lo es la carga insuficiente, en la mayoría de los estudios no se han logrado relacionar por completo los aumentos en la presión arterial a las exigencias psicológicas, lo que sí queda claro es que el aumento de la tensión arterial es mucho mayor en personas con exigencias psicológicas elevadas.<sup>17</sup>

## **Exigencias psicológicas cuantitativas**

Definición: relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Influye el volumen, ritmo, interrupciones e intensidad del trabajo, entre más trabajo y menor tiempo mayor es el riesgo. Esta dimensión se relaciona con la falta de personal, mala planificación e incorrecta medición de tiempos, se puede relacionar con estructura salarial o con inadecuados materiales, herramientas o procesos de trabajo.

En casos en los cuales las exigencias son bajas se sub-estimulan las capacidades individuales, lo que representa un riesgo para la salud. La variabilidad de las exposiciones cuantifica estas relaciones difíciles, inclusive personas con el mismo trabajo están expuesta a múltiples factores. Las preguntas en esta dimensión buscan captar los aspectos de exigencias cuantitativas. Desde la prevención debe adecuarse el tiempo a la cantidad de trabajo asignada, una planificación apropiada y una correcta asignación de tareas. El aumento en la influencia laboral, mayores posibilidades de desarrollo de habilidades y un apoyo social son elementos protectores para exposiciones elevadas a riesgos psicosociales.<sup>18</sup>

### **Exigencias psicológicas cognitivas**

El termino cognición significa pensamiento, las exigencias cognitivas involucran la toma de decisiones, nuevas ideas, memorizar, manejar conocimientos y hacer *multitasking* (realizar más de una función al mismo tiempo). Desde el punto de vista de la salud no pueden ser ni nocivas ni beneficiosas. No se ha logrado establecer una relación entre las exigencias cognitivas y las mediciones utilizadas para medir la salud.

Es importante recalcar que cuando hay una organización adecuada del trabajo se facilitan las oportunidades y si, además, existen los recursos necesarios se puede ayudar a desarrollar habilidades por la necesidad de aprender.<sup>24</sup>

Estas exigencias pueden significar una carga añadida a las cargas cuantitativas y se deben de considerar de manera específica analizando el ambiente psicosocial laboral. Esto se observa a menudo cuando se introducen nuevas tareas, tecnologías o formas de trabajo, especialmente cuando los trabajadores

no reciben el nivel de capacitación adecuado lo que lleva a una carga cognitiva excesiva. Si hay pocas posibilidades de mejorar las habilidades puede haber una influencia negativa en la salud; cuando el desarrollo de habilidades es excesivamente bajo refleja pasividad y estancamiento en el entorno laboral.

Las exigencias psicológicas cognitivas están totalmente relacionadas con el diseño y contenido de las tareas, el grado de complejidad y variabilidad, así como el tiempo dado para realizarlas. Para que dichas exigencias sean positivas se debe de contar con la formación necesaria para manejar la información que requiere el trabajo.<sup>24</sup>

### **Exigencias psicológicas emocionales**

Estas exigencias son las que se utilizan para no involucrarse en situaciones emocionales originadas por las relaciones interpersonales laborales, que pueden permitir la transferencia de sentimientos y emociones.

En docencia, la exposición a exigencias emocionales, se relaciona con la naturaleza de la tarea y con la relación alumno-profesor que no se puede obviar, por lo cual se requiere adoptar algunas habilidades específicas<sup>18</sup>. Se puede reducir el tiempo de exposición ya que jornadas muy largas aumentan la exposición y producen mayor efecto emocional por lo que será necesario periodos de reposo más prolongados.

Son aquellas exigencias en las cuales se pueden ver afectados nuestros sentimientos, se requiere un equilibrio muy delicado ya que el trabajador no debe de involucrarse o confundir sentimientos. Esto es común en funcionarios que prestan servicios a personas, en estos casos deben hacer uso de sus habilidades profesionales e individuales y dejar de lado la vida privada.<sup>24</sup>

## **Exigencias psicológicas de esconder emociones**

Estas tratan de mantener una apariencia neutra independientemente de cómo se comporte el alumno, a esto se deben de sumar las exigencias en relación con superiores y compañeros de trabajo. En los colegios, dichas exigencias son parte de la naturaleza de las tareas y no se pueden eliminar.<sup>16</sup>

Algunas formas importantes de prevención incluyen el desarrollo de habilidades y estrategias de prevención para su manejo. La necesidad de esconder emociones afecta los sentimientos tanto negativa como positivamente, aunque en la práctica realmente se trata de opiniones o reacciones negativas que, por motivos profesionales, se esconden al cliente, superiores o compañeros. Estas pueden originarse ya sea trabajando con clientes, compradores, compañeros y superiores, y se relacionan con el estrés, la fatiga y la salud.

Estas exigencias son más comunes en los profesores de segunda enseñanza por lo que es importante que se incentiven las relaciones con los demás compañeros con el fin de promover el apoyo; la calidad de liderazgo así como el trato justo y ,de esta manera, disminuir estas exigencias<sup>25</sup>.

## **Exigencias psicológicas sensoriales**

Las exigencias sensoriales se han relacionado poco con el estrés, la fatiga y la salud, pero sí se han vinculado con síntomas somáticos de estrés lo que se achaca a su relación con la ergonomía.<sup>21</sup>

## **Dimensión trabajo activo y desarrollo de actividades**

El concepto de control sobre el trabajo es fundamental para una buena salud, para Karasek, consiste en dos dimensiones: influencia y desarrollo de habilidades. Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido y el control sobre los tiempos a disposición.<sup>19</sup>

### **Influencia en el trabajo**

Tiene que ver tanto con el margen de decisión como de autonomía sobre el contenido y condiciones de trabajo que tenga el empleado en aspectos como orden, métodos utilizados, tareas que realizará y cantidad de trabajo asignado. Esta es una dimensión central en relación con factores psicosociales y se ha demostrado que una baja influencia laboral eleva el riesgo de múltiples enfermedades, estrés e incapacidad. Desde el punto de vista de prevención se debe de promover la autonomía de los trabajadores<sup>3</sup> así como su participación en la toma de decisiones relacionadas con la asignación y orden de tareas, métodos laborales, control de calidad, ritmo y tiempos de trabajo.

### **Posibilidades de desarrollo**

Son las oportunidades de poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores además de adquirir nuevos conocimientos. Se relaciona con el nivel de complejidad y la variedad de las tareas, de tal manera que cuando el trabajo es estandarizado y repetitivo hay exposición nociva. La ejecución del trabajo exige adquirir habilidades suficientes para realizar dicha función<sup>24</sup>, así como aplicar esos conocimientos y habilidades, además de tener la capacidad para mejorarlos. La prevención en esta dimensión debe de

realizarse promoviendo oportunidades de aplicar habilidades y conocimientos ya adquiridos, además de desarrollar nuevas habilidades. Se sabe que la creatividad y la capacidad de innovar y el aprendizaje son parte de la naturaleza del individuo por lo que un trabajo que no las tome en cuenta no es saludable, se observó que la recomposición de labores y una mayor influencia sobre lo que se hace y dónde se trabaje puede tener cambios positivos.

### **Control sobre los tiempos a disposición**

Esta dimensión complementa la influencia con relación a los tiempos e identifica el nivel de autonomía de las personas sobre el tiempo de trabajo y descanso<sup>19</sup>. Esto puede tener un beneficio al ayudar a balancear el tiempo de trabajo y la vida privada, se relaciona con la organización de la carga de trabajo en el tiempo y su regularización. La cantidad de trabajo asignada se relaciona, algunas veces, con alargamientos en el turno laboral o con el desconocimiento e inexistencia de un calendario.

En el entorno laboral se ejerce algún nivel de poder decidir sobre los tiempos de trabajo, esto por necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar. Existe una relación entre bajos niveles de autonomía en cuanto a tiempos laborales e indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral. Los efectos positivos de aumentar el control sobre los tiempos de trabajo se han evidenciado en múltiples estudios<sup>23,24</sup>.

### **Sentido del trabajo**

El trabajo no solo está relacionado con ingresos sino con otros valores, esto permite afrontar de una forma más positiva las exigencias del mismo. Esta

dimensión se relaciona con su contenido, con lo que significa la tarea y la contribución del producto final<sup>19</sup>. El trabajo se puede ver como un factor protector, unido al contenido del trabajo o de la labor, aunque para la empresa o la organización no necesariamente sea así.

La falta de sentido es considerada un factor básico generador de estrés y se relaciona con un mal estado de salud, estrés y fatiga; mientras que un sentido elevado puede actuar ante desencadenantes de estrés. Como factor protector debe evitarse que los trabajadores vean únicamente el valor de su trabajo a través del pago<sup>25</sup>, deben de exponerse a los resultados finales de sus esfuerzos cotidianos.

### **Compromiso**

Se refiere al grado de implicación con el trabajo, se relaciona con el sentido y con el intercambio material y emocional que se produce. Esta relación debe de ser con la empresa y no con el contenido del trabajo como tal, el trabajador se identifica, a su vez, con sus compañeros con los cuales comparte intereses lo que implica un nivel de apoyo social elevado y un sentimiento de pertenencia al grupo<sup>19</sup>. Los departamentos de recursos humanos pueden implementar estrategias en las que integren al trabajador a la empresa para que sienta más empatía con los problemas u obstáculos institucionales. Existe evidencia que relaciona la integración y el compromiso con una buena salud así como con niveles de estrés y fatiga bajos.

### **Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo**

#### **Previsibilidad**

Cuando se aplica la previsibilidad hay una disposición adecuada de información suficiente y en un tiempo oportuno que permite adaptarse a cambios que afectan la salud, de no ser así aumentaría el nivel de estrés. Una deficiencia de la misma se relaciona con una peor salud mental y poca vitalidad que se debe a la ausencia de información o prácticas de gestión de información y comunicaciones centradas<sup>25</sup>. El método preventivo más utilizado es el desarrollo y la implementación adecuada de políticas y herramientas de comunicación, en la compañía.

### **Claridad de rol**

Tiene estrecha relación con el conocimiento sobre las tareas, objetivos y recursos que se van a emplear y el nivel de autonomía en el entorno laboral. Pero tiene, también, muchísima relación con una definición del puesto laboral tanto el propio como el de todos los demás trabajadores, esta dimensión es de las más comunes de la Psicología Social en la cual si la labor no está bien definida puede originar estrés<sup>18</sup>. La ausencia o escasa definición de las tareas que se deben realizar lleva a conflictos generadores de estrés. El nivel de autonomía es un aspecto importante sobre la claridad del rol, esta se relaciona con una deficiente salud mental, elevados niveles de fatiga y aumentos en la cantidad de síntomas cognitivos de estrés. Los mecanismos protectores demandan la definición de puestos de trabajo, la descripción adecuada de las labores y metas, lo que corresponde a un aspecto de suma importancia en el nivel de autonomía que gocen los trabajadores.

### **Conflictos de rol**

Se presentan usualmente al brindarle al trabajador labores con las cuales puede estar en desacuerdo o puede tener conflictos éticos si se toman en cuenta las normas y valores personales, también se desarrollan cuando se dan órdenes contradictorias para ejecutar al mismo tiempo por lo que se debe seleccionar alguna. El conflicto de rol en el trabajo se relaciona, sobre todo, con la aparición de síntomas conductuales de estrés (irritabilidad, falta de iniciativa, etc.)<sup>24</sup>.

### **Calidad de liderazgo**

Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos; tiene que ver con principios y procedimientos de gestión personal y la capacidad para aplicarlos<sup>18</sup>. La importancia de la dirección, así como su calidad aseguran el crecimiento personal, la motivación y el bienestar laboral, estos aspectos son de suma importancia para los departamentos de recursos humanos que utilizan el término de líder más que de jefe para los cargos directivos. La calidad en la dirección se relaciona notoriamente con la salud de los empleados en aspectos como buena salud mental, alta vitalidad y un bajo nivel de estrés, por lo menos en cuanto a síntomas somáticos; de esta forma, desde el punto de vista de la salud, parece importante que los inmediatos superiores realicen una gestión del personal justa, democrática, responsable y visible.

### **Apoyo social en el trabajo**

El efecto de las relaciones interpersonales laborales sobre la salud tiene múltiples formas, donde el apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones, mientras que el sentimiento de grupo es el componente emocional<sup>16</sup>

El concepto de red social se divide en dos subdimensiones, el apoyo social y las relaciones sociales. Las relaciones sociales están conformadas por la estructura, mientras que el apoyo social representa el aspecto funcional. El apoyo social se relaciona con recibir el tipo de ayuda que se necesita en el momento idóneo, de parte de compañeros y superiores, si este no se encuentra presente se relaciona con factores estresantes, esto de acuerdo con la literatura analizada que relaciona la falta de apoyo con más estrés, aumento de enfermedades y mayor mortalidad<sup>24</sup>.

### **Posibilidad de relación social**

El concepto de redes sociales se basa en la capacidad de relacionarse con los compañeros de trabajo compañeros, esta facultad se ha interconectado múltiples veces con efectos sobre la salud. La necesidad de relacionarse es una característica esencial de la raza humana, por lo tanto, se sabe que un trabajo que no permita una adecuada socialización no puede considerarse un lugar con un ambiente sano. Cuando se trabaja de forma aislada y sin contacto o relación con compañeros se aumenta considerablemente el riesgo de ansiedad por lo que se considera un estresor de alta tensión<sup>24,25</sup>, por el contrario, los trabajos en equipo pueden ayudar a disminuir la exposición. Como medida preventiva se trata de evitar el aislamiento social.

### **Sentimiento de grupo**

En este apartado se examina la calidad de las relaciones interpersonales que se consideran como factor emocional de apoyo social. El estado de ánimo es de gran importancia para el ámbito laboral, ya que en este lugar se pasa gran parte

del tiempo. El sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que se trabaja cada día se puede ver como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo<sup>18</sup>.

### **Dimensión de compensaciones**

La interacción entre el esfuerzo realizado y el nivel de recompensa constituye un riesgo para la salud si no está balanceado. Para Siegrist se entiende por compensaciones del trabajo el control de estatus, la estima y el salario. Toma en cuenta, igualmente, el reconocimiento recibido, el nivel de apoyo y el trato; mientras que la estabilidad contractual se asume como parte del control de estatus<sup>18</sup>.

### **Inseguridad laboral**

La inseguridad laboral y la temporalidad se han relacionado con múltiples indicadores de salud que ponen de manifiesto su dependencia con la siniestralidad laboral; en esta dimensión se pretende evaluar más que la inseguridad en el contrato, las inseguridades en otras condiciones laborales como la movilidad funcional, geográfica, cambios en el horario laboral, salario, forma de pago y carrera profesional<sup>24</sup>. Un ambiente laboral saludable debe ofrecer oportunidades para que los trabajadores tengan control sobre sus vidas y aquello que afecte la estabilidad laboral así como el control sobre cambios en entornos laborales.

### **Estima**

La estima incluye acciones de reconocimiento de los superiores en cuanto al esfuerzo realizado por desempeñar el trabajo, así como recibir un apoyo adecuado y un trato justo. Se le considera una compensación de tipo psicológica y se basa en el modelo de Siegrist. Se relaciona con varios aspectos de gestión personal como la forma de trabajar, el nivel de participación, asignación de trabajo y horario<sup>24</sup>.

### **Inseguridad sobre el futuro**

Es la preocupación a futuro sobre desempleo o cambios no deseados en el estado laboral actual, se relaciona tanto con la estabilidad del empleo y las posibilidades de conseguir trabajo en el mercado laboral cercano como con la probabilidad de deterioro en las condiciones laborales.

### **Satisfacción con el trabajo**

La satisfacción con el trabajo es, en la actualidad, de mucha importancia debido a que para la mayoría de los trabajadores representa un medio hacia su bienestar personal. La satisfacción laboral se puede entender como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. Entre los ámbitos de calidad de vida la satisfacción laboral este es uno de los más estudiados; aunque al inicio la atención se centró en los efectos de la satisfacción laboral sobre variables como la accidentabilidad, el absentismo, el cambio y el abandono de la organización posteriormente los intereses se centraron en la calidad de vida laboral<sup>25</sup>. La satisfacción laboral es una medida general para la calidad del medio ambiente laboral. La baja satisfacción en el trabajo se relaciona con casi todo lo que uno se pueda imaginar: estrés, estar

quemado, ausencias, falta de crecimiento personal, mala salud, consumo de medicinas y baja productividad.

### **Satisfacción con prestaciones recibidas**

Esta se relaciona con el grado en que se cumple el convenio establecido, la forma en que se llevan a cabo las negociaciones, el salario recibido, las oportunidades de crecimiento laboral y de formación profesional.

### **Satisfacción con el ambiente físico**

Tiene que ver con el ambiente físico y el espacio en el entorno laboral, así como con la limpieza, higiene, salubridad, temperatura, ventilación y la iluminación.

### **Satisfacción con la supervisión**

Se relaciona con la manera que tienen los superiores para juzgar la labor realizada, así como el nivel y calidad de la supervisión recibida, su proximidad, la frecuencia, el nivel de apoyo recibido de parte de los supervisores, las relaciones personales con estos y la igualdad y justicia en el trato laboral.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se realiza una investigación desde el enfoque cuantitativo en torno a los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral, en el Liceo Vargas Calvo y el Liceo del Sur. Se deben medir los factores de riesgo psicosocial por dimensión a los cuales están expuestos los docentes de esas instituciones.

Esta investigación es de tipo transversal debido a que se desarrolla en un periodo determinado para la realización del estudio, en esta se comparan los datos recolectados en un único momento.

La investigación transversal es de tipo observacional y cuantitativa, por lo que este estudio grafica y cuantifica los factores de riesgo de la muestra de estudio.

#### **3.1.1 Área de estudio**

Este trabajo se realiza en centros educativos públicos de tipo mixto. La población que participa en la investigación corresponde a los docentes de ambos colegios, durante agosto de 2016.

### **3.2. Unidades de análisis u objetos de estudio**

La población de estudio corresponde al total de profesores del Colegio Vargas Calvo y del Liceo del Sur, que está conformado por ciento treinta profesores, sesenta y cuatro son del Liceo Vargas Calvo y sesenta y seis del Liceo del Sur.

La participación de los encuestados que cumplieron con todos los criterios fue de cien docentes del total. Los restantes treinta no estuvieron presentes cuando se tomaron los datos debido a que tienen horarios alternos o se encontraban incapacitados laboralmente.

### **3.3 Criterios de inclusión y exclusión**

#### **3.3.1 Criterios de inclusión:**

- Profesores de segunda enseñanza del sistema de educación pública.
- Profesores que solo laboren en los colegios Vargas Calvo y Liceo del Sur.

#### **3.3.2 Criterios de exclusión:**

- Profesores que laboren en instituciones privadas.
- Personal administrativo, seguridad o aseo.

### **3.4. Fuente de información**

#### **3.4.1 Fuentes primarias**

Se utiliza información a partir de fuentes bibliográficas como libros de texto referentes a estrés laboral y factores psicosociales.

La información se obtuvo de los profesores que participan en el estudio a través de la aplicación de los instrumentos como los cuestionarios de Problemas Psicosomáticos, el-Test de Hock y el cuestionario ISTAS-21.

#### **3.4.2 Fuentes secundarias**

Es aquella información que se obtuvo a partir de artículos médicos o científicos, tesis de grado, bases de datos y referencias electrónicas.

### 3.5 Identificación, descripción y relación de variables

#### 3.5.1 Identificación de las variables:

En el presente estudio se describen variables dependientes e independientes, las cuales se especifican a continuación:

- Sexo.
- Edad.
- Años de laboral
- Con o sin pareja

#### 3.5.2 Relación de las variables

A continuación, se presenta un cuadro donde se especifica la clasificación de las variables según su tipo, ya sean dependiente o independiente.

**Cuadro N 3. 1**  
**Clasificación de las variables**

Variable	Tipo de variable
Sexo	<b>Independiente</b>
Edad	<b>Independiente</b>
Años de ejercer	<b>Independiente</b>
Con pareja o sin pareja	<b>Dependiente</b>
Estrés laboral	<b>Dependiente</b>

Exigencias psicológicas	<b>Dependiente</b>
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	<b>Dependiente</b>
Apoyo social de la empresa y calidad de liderazgo	<b>Dependiente</b>
Compensaciones	<b>Dependiente</b>
Doble presencia	<b>Dependiente</b>

Fuente: elaboración propia

### 3.5.3 Proceso de operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Definición instrumental	Fuente de información
Caracterizar la población del personal docente según edad, sexo, estado civil y años de ejercer	Edad	Tiempo cronológico que ha vivido una persona	Edad Años de laborar	Mediante la aplicación de un cuestionario	Hoja de recolección de datos	Profesores de secundaria
	Sexo	Es el conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos, y hacen posible una reproducción que se caracteriza por una diversificación genética	Femenino y masculino			

	Estado civil	Condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal con respecto a esto. Conjunto de las circunstancias personales que determinan los derechos y obligaciones de las personas	Con pareja Sin pareja			
Cuantificar los principales factores de estrés laboral presentes en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, aplicando el instrumento: "Test de estrés laboral de Hock"	Factores de estrés	El término estrés se emplea generalmente refiriéndose a tensión nerviosa, emocional o bien como agente causal de dicha tensión. Las	0 a 12 sin estrés laboral 13 a 40 estrés moderado 41 a 72 estrés alto	Mediante la aplicación del instrumento Hock	Hoja de recolección de datos	Profesores de secundaria

		distintas aproximaciones al concepto de estrés, han definido a este como respuesta general inespecífica, como acontecimiento estimulador o como transacción cognitiva persona-ambiente				
3. Enumerar los principales factores de riesgo psicosocial de los docentes, según las dimensiones doble presencia; exigencias psicológicas; trabajo y desarrollo de habilidades; apoyo social y calidad de	Factores de riesgo psicosociales.	Aspectos del puesto de trabajo y del entorno de laboral. Organización, funciones laborales, relaciones interpersonales en el trabajo y diseño y contenido de tareas.	Dimensiones doble presencia, exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgos, y compensación	Mediante la aplicación del instrumento ISTAS-21	Hoja de recolección de datos	Profesores de secundaria

liderazgos y compensación, aplicando el instrumento "Cuestionario ISTAS-21"		También, se extiende fuera de la organización y aspectos del individuo que influyen en la aparición del estrés en el trabajo				
4. Determinar el grado de riesgo psicosocial laboral en los docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, aplicando el instrumento "Cuestionario ISTAS-21", según las dimensiones doble presencia; exigencias psicológicas; trabajo y desarrollo de habilidades; apoyo social y	Grado de riesgo psicosocial	Se define en alto, medio y bajo dependiendo de la dimensión evaluada	Alto riesgo, riesgo intermedio, bajo riesgo	Mediante la aplicación del instrumento ISTAS-21	Hoja de recolección de datos	Profesores de secundaria

calidad de liderazgos y compensación						
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia.

### **3.6 Instrumento de recolección de datos**

Se realiza una investigación utilizando los siguientes instrumentos:

Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) -Test de Hock y el método ISTAS-21/CoPsoQ, desde un enfoque cuantitativo en torno a los factores de estrés laboral y riesgo psicosocial y su relación con la satisfacción laboral en los colegios Liceo Vargas Calvo y el Liceo del Sur.

### **3.7 Validación del instrumento**

#### **3.7.1 Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) -Test de Hock**

Este cuestionario que se utiliza para medir el nivel de estrés debido a que evalúa los problemas psicosomáticos, fue desarrollado por Hock (1988) y adaptado por García, et al. El cuestionario se compone de un listado de doce preguntas sobre la incidencia de ciertos problemas y la frecuencia de los mismos, para lo que se proponen seis alternativas de respuesta que van desde “nunca” (valor 1) a “con mucha frecuencia” (valor 6), según responda el encuestado sobre los síntomas o molestias padecidas durante el último año. La puntuación va de doce a setenta y dos puntos según la percepción individual sobre los síntomas referidos en el cuestionario, las puntuaciones altas indican mayor respuesta psicosomática que se corresponde con un mayor nivel de estrés. El punto medio se establece en cuarenta y dos puntos. No obstante, dicha valoración es demasiado simplista, es conveniente prestar atención a cualquier valoración de un ítem entre cuatro y seis, especialmente si se da en dos o más ítems de un mismo trabajador, lo que podría ser un claro indicativo de situaciones de estrés graves. Las doce preguntas del cuestionario inciden en los siguientes problemas psicosociales<sup>26</sup>:

1. Dificultad para conciliar el sueño o mantenerse dormido por la noche (o tras el turno nocturno).
2. Jaquecas y dolores de cabeza.
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.
5. Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual
6. Disminución del interés sexual.
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo
8. Disminución del apetito.
9. Temblores musculares (ej. tics nerviosos, etc.).
10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.
11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.
12. Tendencia a sudar o palpitaciones.<sup>26</sup>

### **3.7.2 Instrumento ISTAS-21/ CoPsoQ**

Para una medición adecuada de factores de riesgo psicosociales se debe utilizar un instrumento que permita medir apropiadamente la mayor cantidad de factores de riesgo psicosociales, esta herramienta es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ)<sup>27</sup> que fue desarrollado en el año 2000 por investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, su traducción fue una adaptación del original y se realizó en España por el Instituto Sindical de Trabajo,

Ambiente y Salud (ISTAS); este instrumento se diseñó con el objetivo de impulsar actividades de progreso social, para mejoras de condiciones laborales y protección ambiental.

El cuestionario conocido como ISTAS-21 es utilizado a nivel mundial para medir los factores de riesgo psicosociales laborales. Existen países que se han interesado por promover una legislación que obligue a la aplicación de este cuestionario a nivel nacional.

En este trabajo se aplicará un cuestionario compuesto por 21 preguntas, una por dimensión del cuestionario SUSESO-ISTAS 21, las cuales abarcan la mayor cantidad posible de factores diversos en riesgos psicosociales del sector laboral actual ya que se busca la prevención de actitudes en el trabajo que sean de riesgo para la salud. Se utilizará la versión breve de la encuesta estandarizada, se escogerá solamente una respuesta por pregunta, no hay preguntas buenas o malas, lo que se persigue es la opinión sobre exigencias y contenidos del trabajo.

Este modelo fue validado y estandarizado en Chile, es confiable y cuenta con dos versiones: una para intervenciones laborales y otra para investigación. Las características compartidas por ambas versiones son el anonimato, la confidencialidad y la voluntariedad. La versión breve está diseñada para trabajar con poblaciones pequeñas de individuos con fines de prevención, fiscalización, capacitación y diagnóstico. La evaluación del instrumento permite diseñar políticas de prevención y vigilancia epidemiológica y se lleva a cabo a través de cinco dimensiones mayores. Su uso está sugerido para tamizaje o como instrumento en capacitaciones.

### 3.7.2 Cálculo y puntuación de las interpretaciones

Se debe sumar el total de puntos obtenidos para así calcular el total por dimensión, luego se procede a realizar el cálculo de prevalencia (cantidad de trabajadores que se encuentran en cada nivel de riesgo, ya sea alto, bajo o intermedio) utilizando una tabla para los límites según cada pregunta.

Tabla N° 1. Estratificación de riesgo por dimensión.

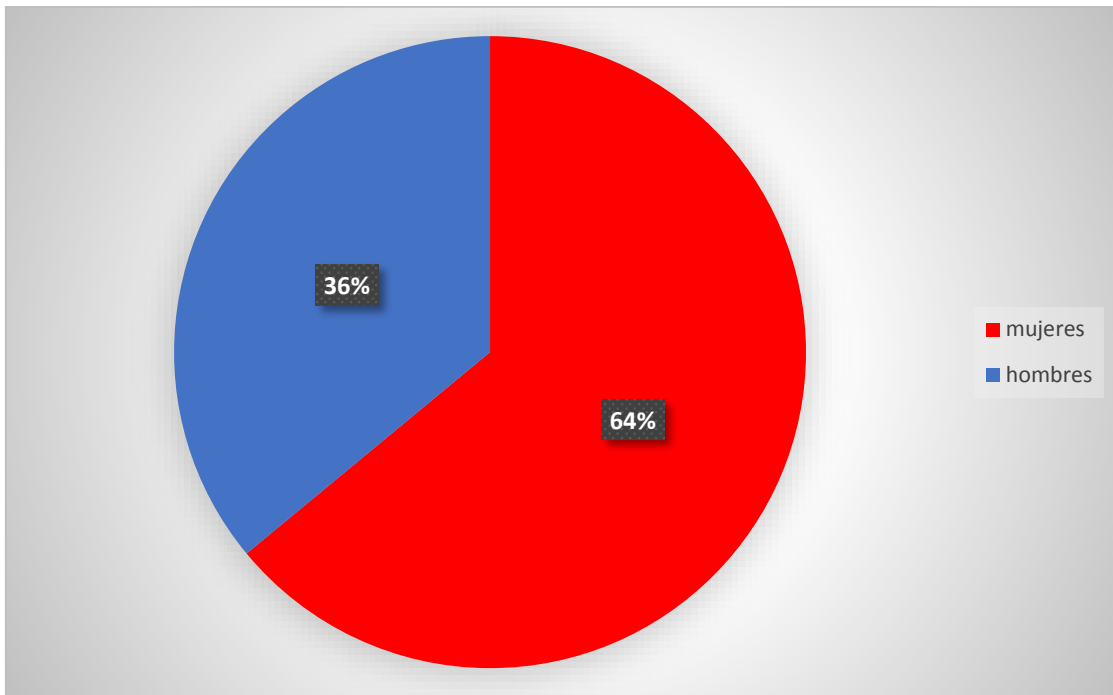
Dimensión	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0-8	9-11	12-20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0-5	6-8	9-20
Apoyo social en la empresa	0-3	4-6	7-20
Compensaciones	0-2	3-5	6-12
Doble presencia	0-1	2-3	4-8

Fuente: elaboración propia

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

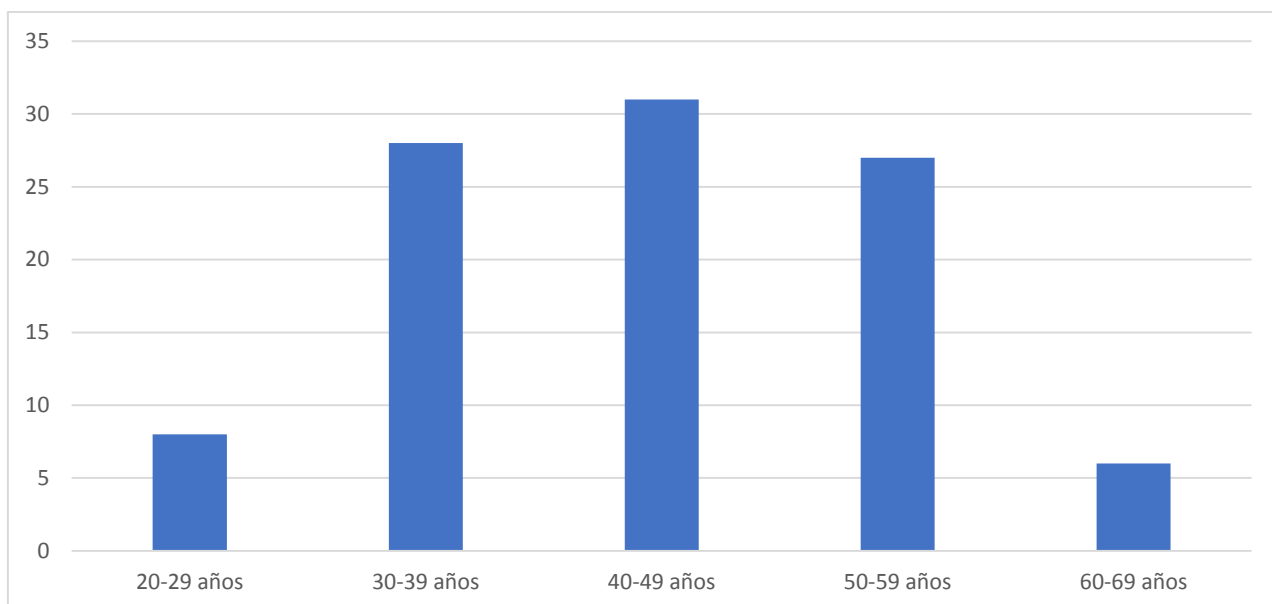
Gráfico N° 2. Distribución de la población docente según sexo del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

El gráfico N° 1 evidencia que existe una cantidad superior de mujeres con respecto a los hombres que trabajan en el Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, sin embargo, esa diferencia del 14 % no es despreciable, especialmente si se compara con el documento titulado Revisión Nacional 2015 de la Educación para Todos<sup>28</sup>, del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, que determina que las mujeres se dedican más a la docencia que los varones, igual que los datos obtenidos en esta investigación, pero en este caso la diferencia es mucho mayor porque en el estudio las docentes de secundaria superan a los hombres solo en un 5,5 %.

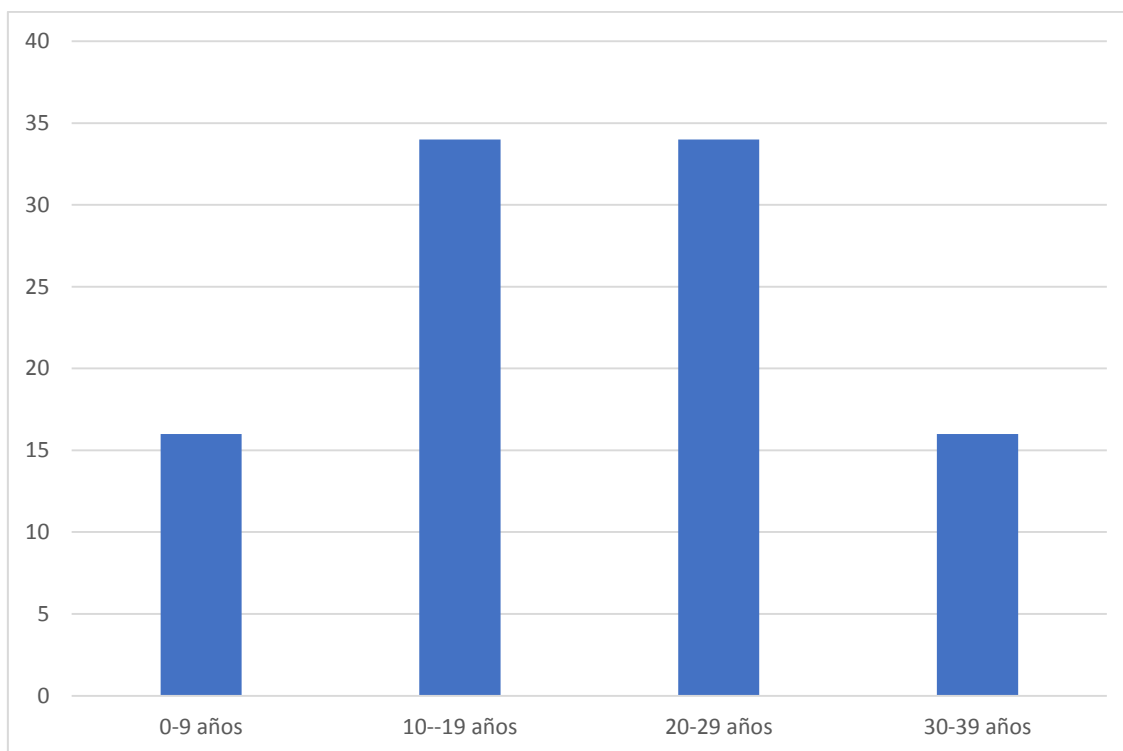
Gráfico N° 2 Caracterización según edad de la población docente de Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

La caracterización de la población con base en su edad se realiza por décadas, las poblaciones de los colegios Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo se caracterizan por tener una población adulta joven. El gráfico N° 2 demuestra que tanto la población de 20 a 29 años y de 60 a 69 años son la minoría mientras que las poblaciones entre 30 a 59 años abarca a la mayoría de los encuestados. Según un informe de la Unesco<sup>28</sup>, en Costa Rica los profesores de secundaria son relativamente jóvenes, el 50 % tiene menos de 38 años, pero solo el 12 % menos de 30 años, mientras que un 57 % tiene entre 30 y 45 años, que es el rango de edad con mayor cantidad de población. Por el contrario, los profesores con más de 50 años solo lo conforman un 20 % del total de docentes. De esta forma se reafirman los promedios obtenidos en las poblaciones estudiadas.

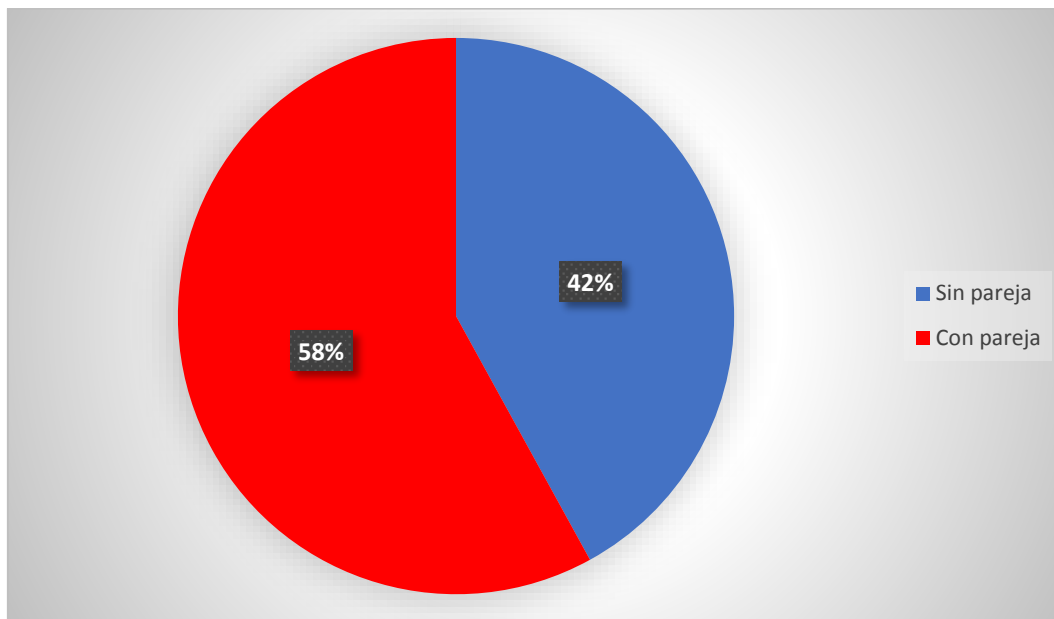
Gráfico N° 3. Distribución de la población trabajadora según años de ejercer del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

El gráfico N° 3 demuestra que el 34 % de los trabajadores tienen una antigüedad laboral de más de 10 años y hasta 19 años, pero también refleja que en el mismo porcentaje de 34 % se encuentran quienes tienen más de 20 años y hasta 29 años de laborar, ambos abarcan el 68 % de las encuestas. Lo que evidencian estos números es que la mayoría de la población de trabajadores tiene más de 10 años de ejercer su profesión, la cual pueden realizar por periodos de 35 años o más. Según el documento sobre docentes en América Latina<sup>30</sup> estos datos concuerdan con la descripción para nuestro país ya que el porcentaje de antigüedad al ejercer es de 19,99 %.

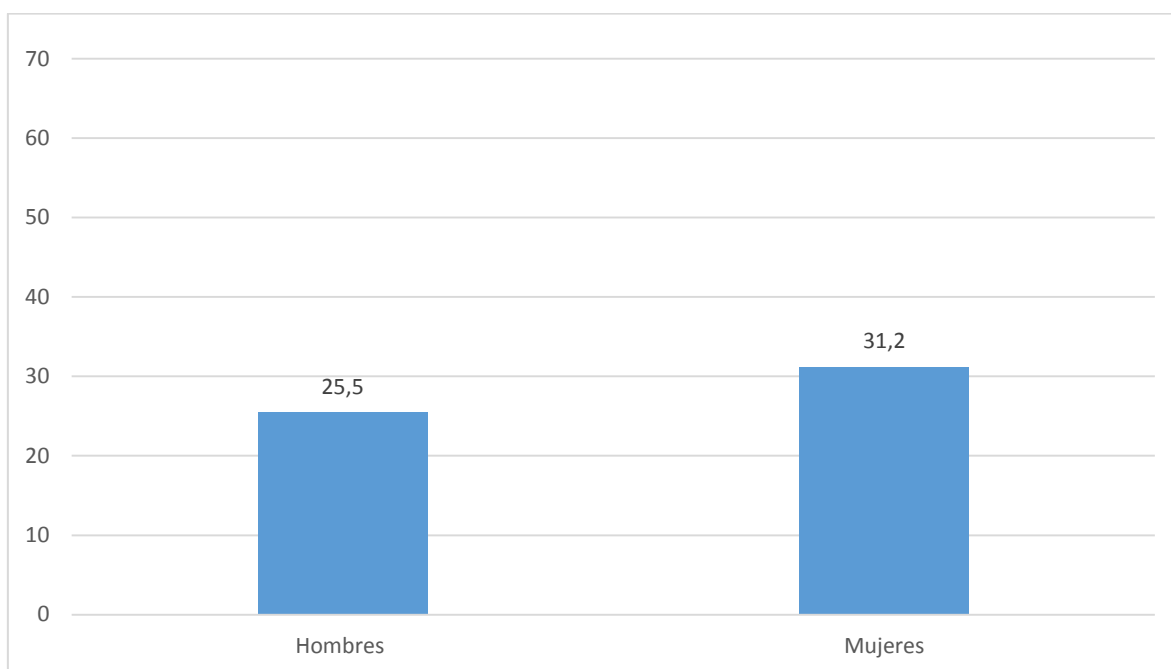
Gráfico N° 4. Distribución de la población docente con pareja o sin ella, del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

El gráfico N° 4 evidencia que un 58 % de la población se encuentra en una relación formal, dígame casado, en unión libre o noviazgo. Mientras que el 42 % de los encuestados están solos, sin ningún vínculo. Aunque es mínimo el porcentaje de personas con pareja este supera a las personas que se encuentran solas. Es importante recalcar que para efectos de la investigación es fundamental precisar quiénes tienen una pareja y quiénes no, ya que el objetivo es diferenciar por dimensiones si el tener pareja o no constituye un factor psicosocial y de estrés laboral.

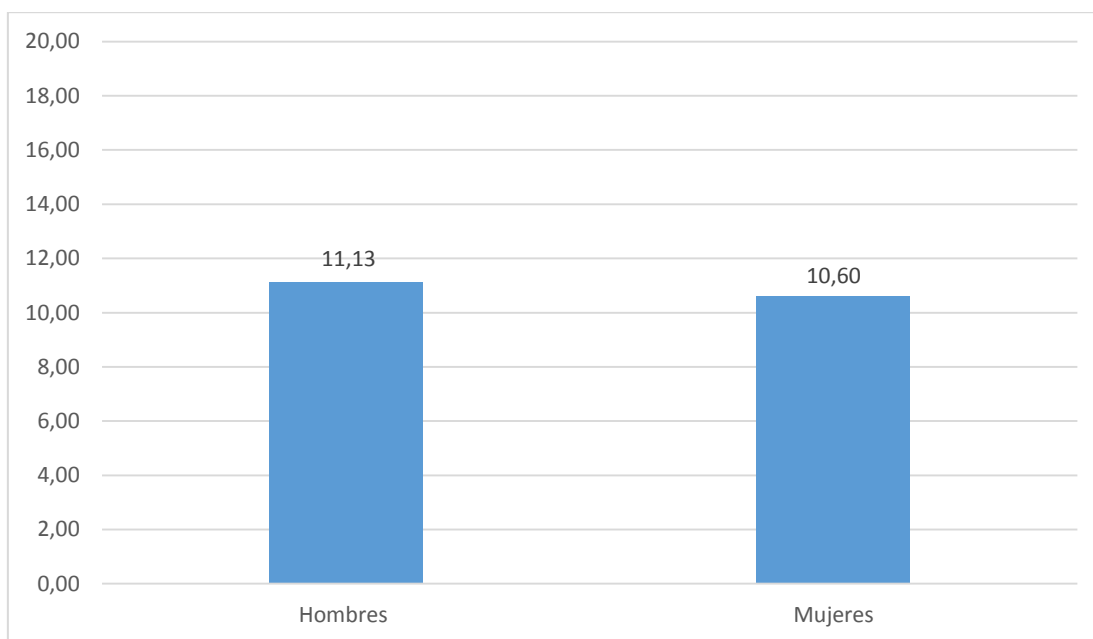
Gráfico N° 5. Promedio del estrés laboral según el Test de Hock por sexo en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

En el gráfico N° 5 se muestra un promedio de puntos para la dimensión de estrés laboral por sexo que, en el caso de las mujeres, es de 31,2 puntos mientras que en el de los hombres es de 25,5 puntos. Las mujeres registran más estrés laboral debido a que tienden a desarrollar un rol predominantemente de tipo emocional y expresivo, mientras que los hombres desempeñan en mayor medida un rol de carácter instrumental<sup>31</sup>. Este rol permite, en los hombres, evadir situaciones emocionales estresantes debido a su naturaleza humana. Por esta razón, los hombres suelen ser menos propensos a expresar emociones y tienden a utilizar estrategias de afrontamiento evitativas bajo condiciones de estrés.

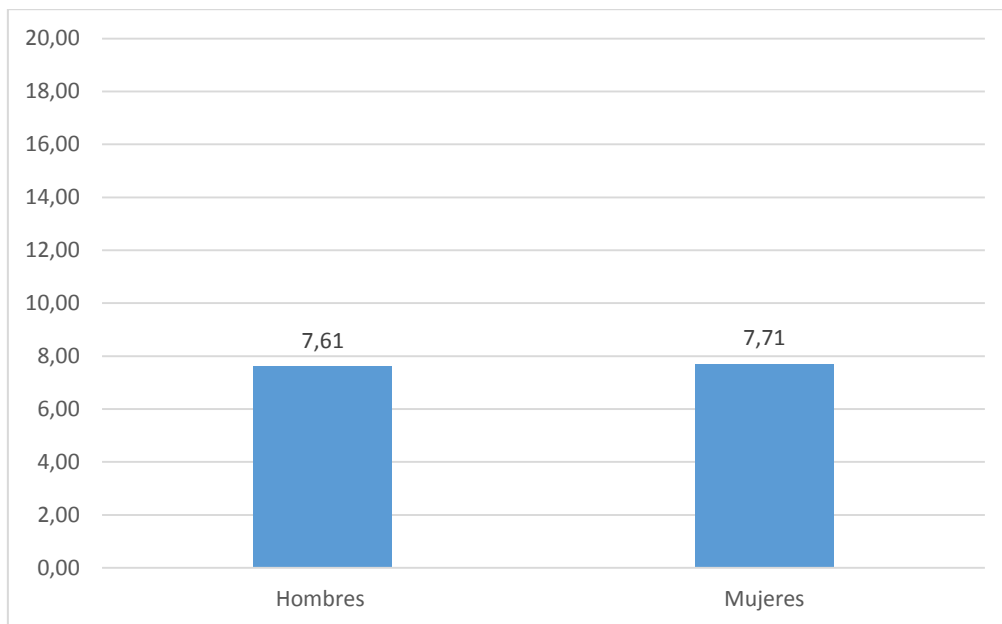
Gráfico N° 6. Promedio de la dimensión de exigencias psicológicas según instrumento ISTAS-21 por sexo en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

En el gráfico N° 6 se demuestra que la cantidad de puntos obtenidos, en promedio, por los hombres es de 11,13 mientras que para las mujeres es de 10,60. García e Iglesias<sup>32</sup> explican, por otra parte, las diferencias entre sexos y establecen que los hombres se ven más afectados por las exigencias psicológicas así como por la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. También, a estos les perjudica más el volumen de trabajo, el ritmo, las interrupciones y la intensidad del mismo, por lo que entre más trabajo y menos tiempo mayor es el riesgo que tienen los hombres, razón por la cual obtienen una mayor puntuación en las exigencias psicológicas con respecto a las mujeres, a pesar de ser el mismo patrón.

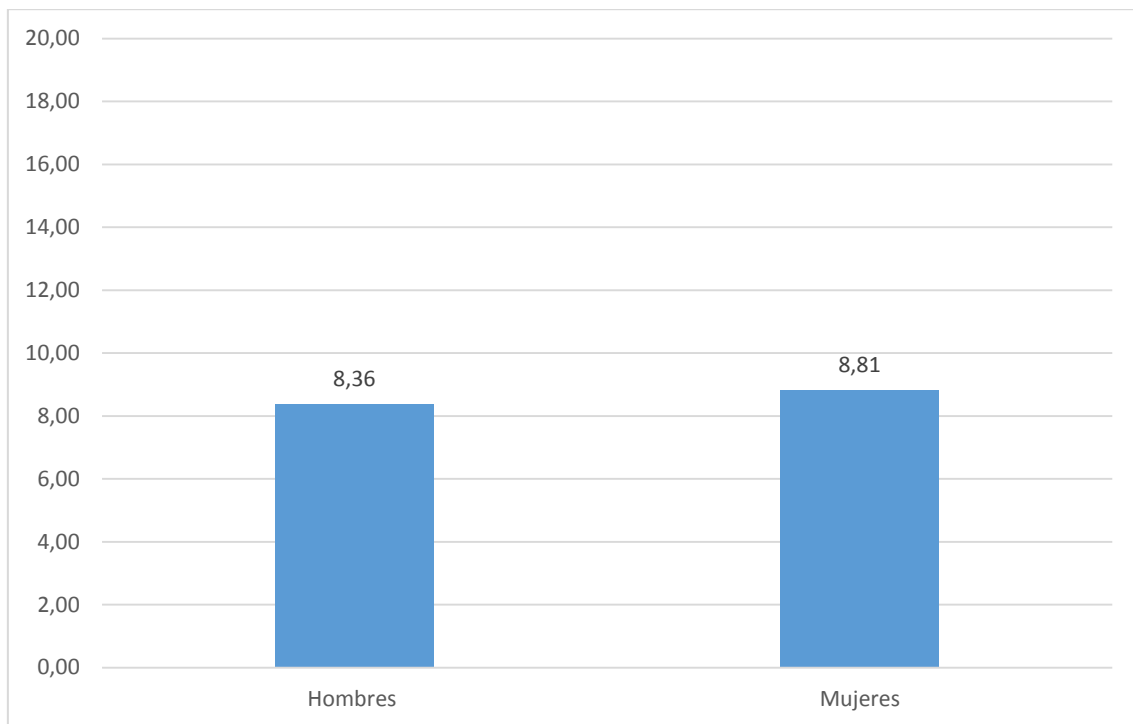
Gráfico N° 7. Promedio de la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades según instrumento ISTAS-21 por sexo en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

Según el gráfico N° 7 el promedio en hombres es de 7,61 puntos mientras que en las mujeres es de 7,71 puntos, ambas poblaciones se encuentran dentro del nivel medio. En el artículo Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza: diagnóstico y prevención<sup>32</sup> para la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades se describe que el alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido y el control sobre los tiempos a disposición, sin embargo, ser mujer u hombre no representa factor protector ni de riesgo, razón por lo cual ambos sexos están expuestos.

Gráfico N° 8. Promedio de la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo según instrumento ISTAS-21 por sexo en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.

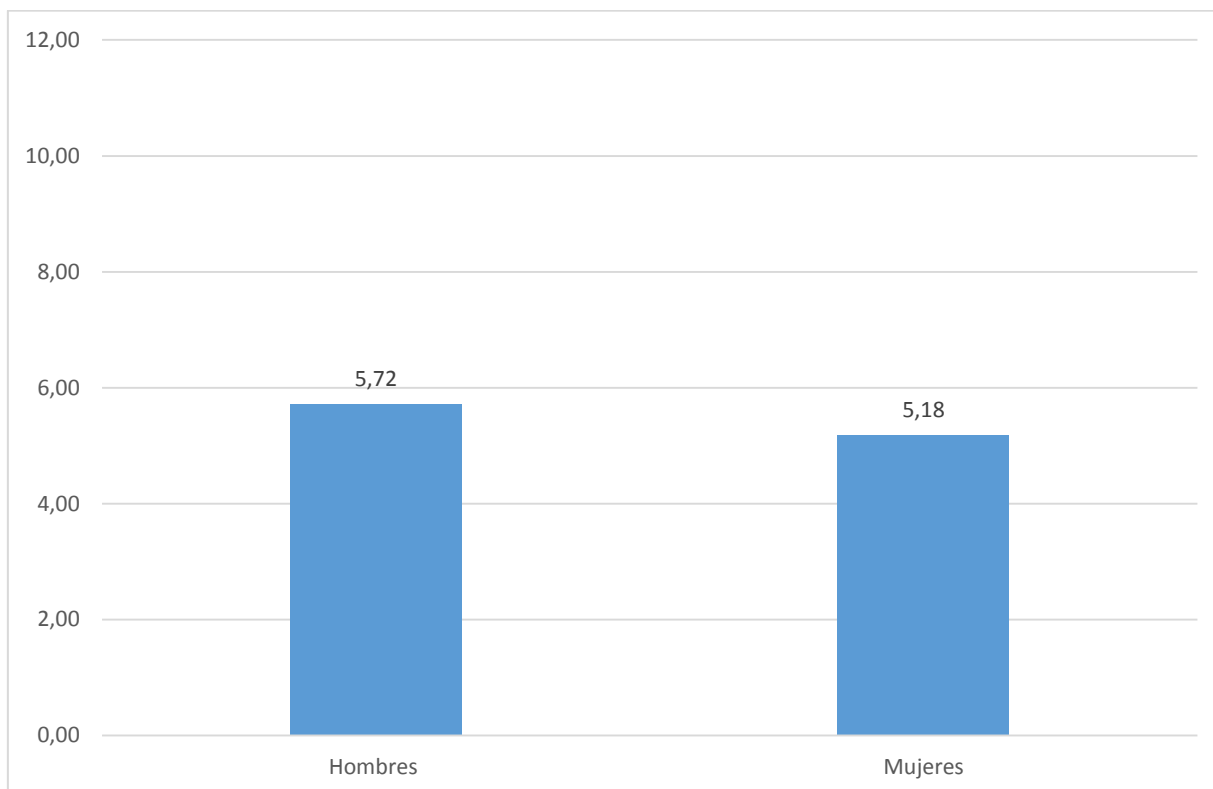


Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

En el gráfico N°8 se percibe que las mujeres aparecen con un promedio de 8,81 puntos mientras que en el caso de los hombres el promedio por puntos es de 8,36, ambos grupos tienen un nivel de riesgo alto. Según Garita e Iglesias<sup>32</sup>, el apoyo social se relaciona con recibir el tipo de ayuda que se necesita en el instante idóneo, ya sea que provenga de compañeros o superiores, el hecho de que este no se encuentre presente se relaciona con factores estresantes. Las variables que se vinculan con un mayor apoyo social y calidad de liderazgo son el sexo, la edad y la categoría docente. Ser hombre juega un papel protector, mientras que la edad y la categoría de docente constituyen factores de riesgo.

Gráfico N° 9. Promedio de la dimensión de compensaciones según instrumento ISTAS-21 por sexo en docentes del Liceo del Sur y Liceo

Vargas Calvo, agosto 2016.



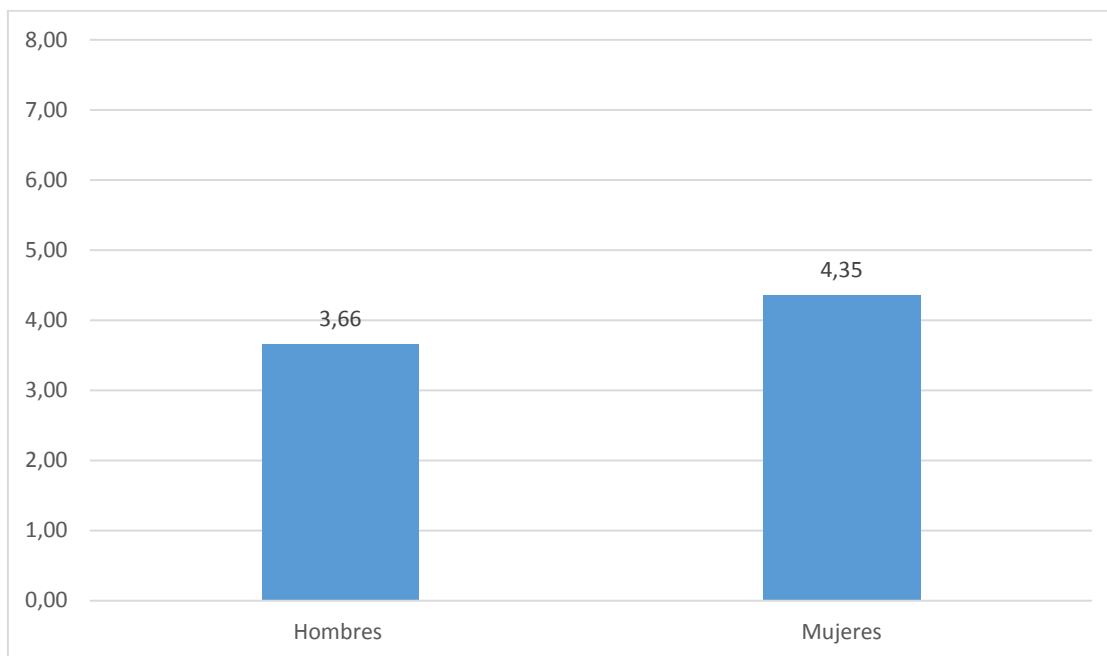
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

El gráfico N°9 muestra un promedio de 5,72 puntos para los hombres mientras que en el caso de las mujeres el promedio es de 5,18 puntos, estos promedios de puntuación sitúan a ambas poblaciones en un nivel de riesgo medio para la dimensión de compensaciones, ya que tanto hombres como mujeres sobrepasan el puntaje de 6, esto se puede interpretar como que ambos grupos no se sienten a gusto con la forma de vivir esta dimensión.

En el artículo Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza: diagnóstico y prevención<sup>32</sup>, para la dimensión de trabajo activo y desarrollo de

habilidades, se explica que la interacción entre el esfuerzo realizado y el nivel de recompensa constituye un riesgo para la salud si esta no se encuentra balanceada, sin embargo, también es claro que la única variable asociada significativamente es el nivel académico, de forma que los educadores con grado profesional de bachillerato presentan mayor riesgo que los licenciados o que aquellos que tienen una maestría.

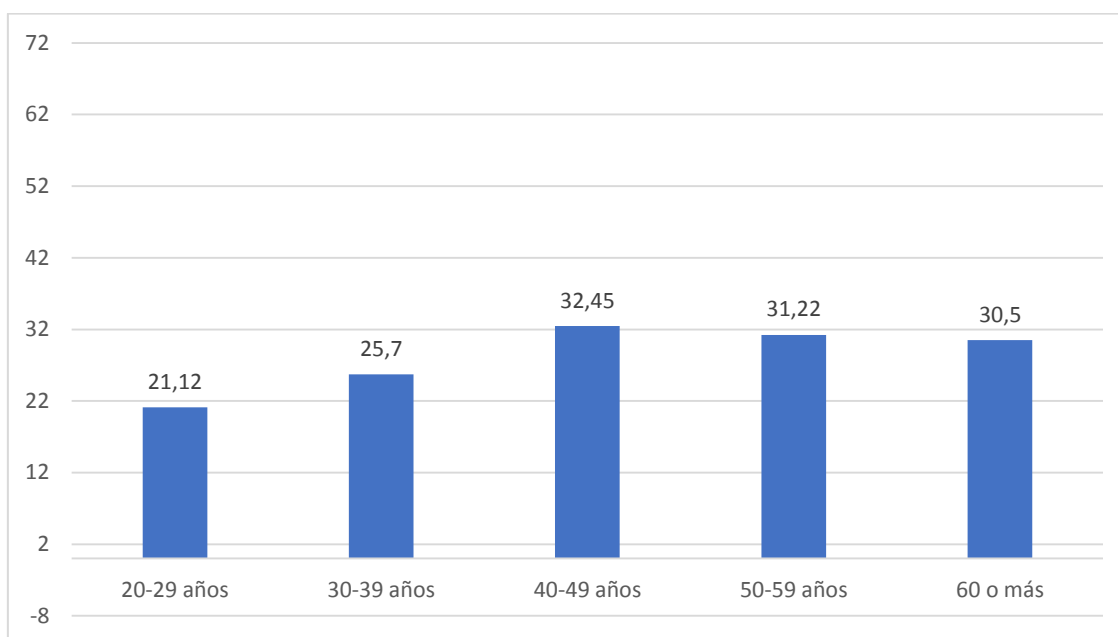
Gráfico N° 10. Promedio de la dimensión doble presencia según instrumento ISTAS-21 por sexo en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

El gráfico N°10 establece que el promedio; en el caso de los hombres es de 3,66 puntos y en el de las mujeres es de 4,35 puntos, lo que ubica a los docentes masculinos en un nivel de riesgo medio mientras que a las docentes en un nivel de riesgo alto. En la dimensión de doble presencia un artículo de la Universidad de Coruña<sup>32</sup> resalta que las mujeres tienen 2.15 veces más de riesgo que los hombres. Según los datos recolectados los docentes varones tienen menor riesgo psicosocial que las mujeres para esta dimensión, pero la diferencia es menor a un punto, mientras que la tendencia de los docentes españoles es el doble entre sexos.

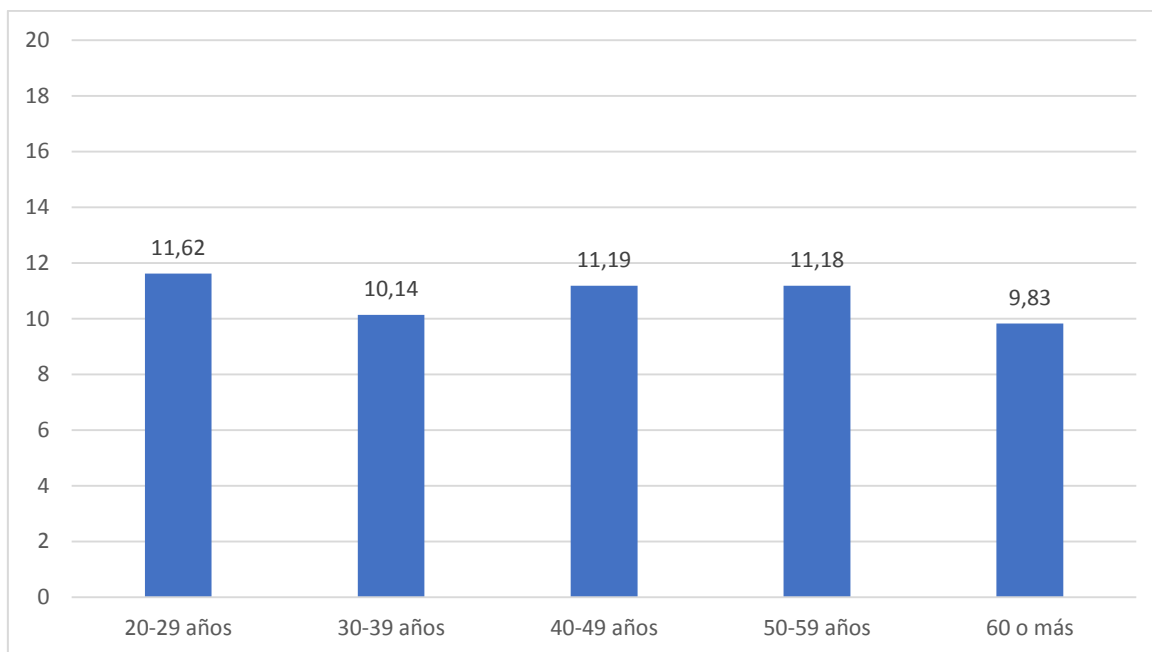
Gráfico N° 11. Promedio del estrés laboral según el Test de Hock por edad en docentes del Liceo del sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

En el gráfico N° 11 se describe que los docentes entre 40 y 60 años de edad tienen un puntaje mayor a 30,5 lo que significa que a mayor edad mayor nivel de estrés. A pesar de estos resultados no se encontraron docentes en el nivel máximo de estrés laboral. Al respecto, Moriana Elvira y Herruzo Cabrera<sup>33</sup> explican que la relación que se establece entre el estrés laboral y la edad se asocia con el tiempo de experiencia en la profesión, la madurez propia por la edad del individuo y a la pérdida de una visión irreal de la vida en general y aclaran que los docentes más experimentados, aquellos que llevaban más de veinte años en la profesión, tenían una respuesta de estrés mayor que la de sus compañeros. Esto muestra similitud con los resultados de esta investigación.

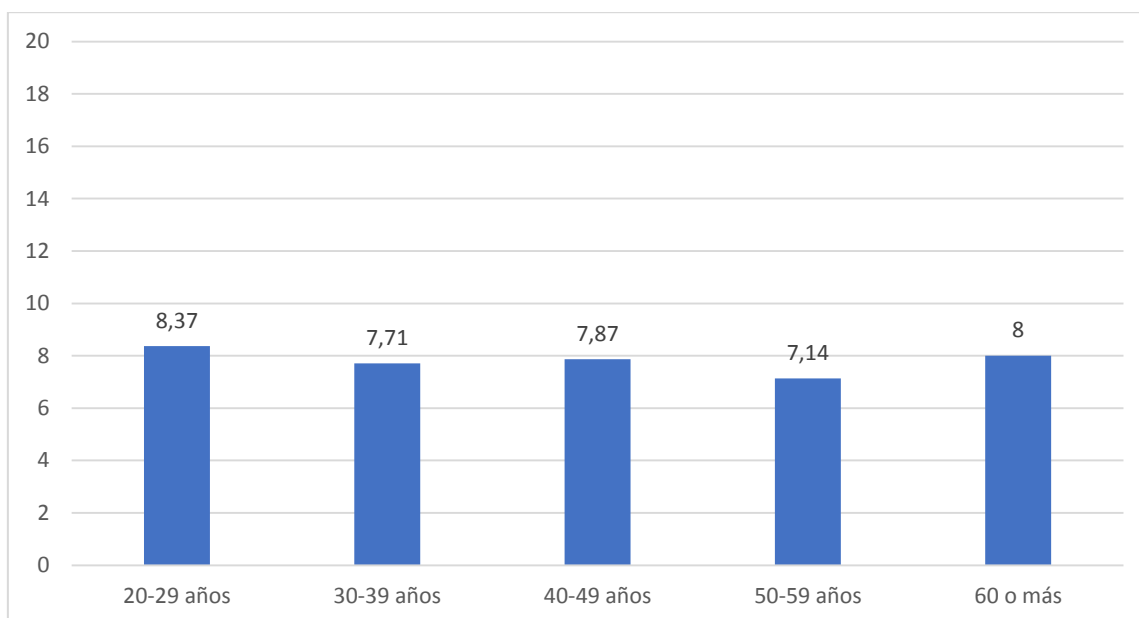
Gráfico N° 12. Promedio de la dimensión de exigencias psicológicas según instrumento ISTAS-21 por edad en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

En el gráfico N° 12 el análisis permite deducir que todos los docentes que han participado en el estudio están en un nivel de riesgo medio en la dimensión de exigencias psicológicas. Llama la atención que quienes tienen más de 60 años han obtenido un menor puntaje con respecto al promedio general lo que hace pensar que a mayor cantidad de años disminuye el deseo de exigirse de forma psicológica. Para los españoles<sup>32</sup>, se pone de manifiesto una relación significativa entre las exigencias psicológicas, el nivel académico y la edad, de tal modo que los profesores entre 36 y 55 años tienen 5.61 veces mayor riesgo psicosocial que los mayores de 55 años, datos que concuerdan con nuestra investigación.

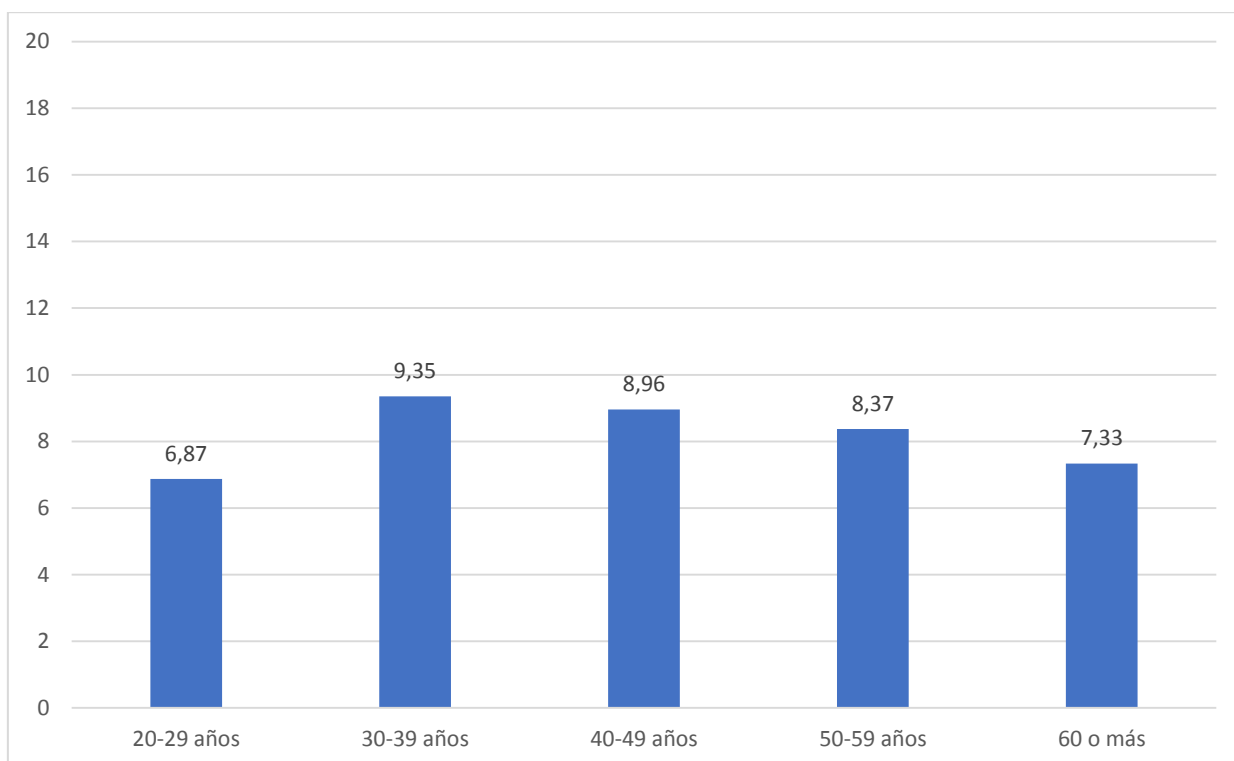
Gráfico N° 13. Promedio de la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades según instrumento ISTAS-21 por edad en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

Según el gráfico N° 13 el promedio que se obtuvo en las de edades de 20 a 29 años fue de 8,37 puntos que es, además, el puntaje más alto de todas las poblaciones. Es claro que en esta dimensión todas las personas que se han examinado presentan un nivel de riesgo medio. Un estudio de la Universidad de Coruña<sup>32</sup> para la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades es una dimensión central en relación con factores psicosociales que demostró que una baja influencia laboral eleva el riesgo de múltiples enfermedades, así como estrés e incapacidad, sin embargo, deja muy claro que no se encuentra ningún factor protector ni de riesgo para misma, además refleja que los docentes españoles están, en general, en un nivel de riesgo alto en esta dimensión.

Gráfico N° 14. Promedio de la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo según instrumento ISTAS-21 por edad en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



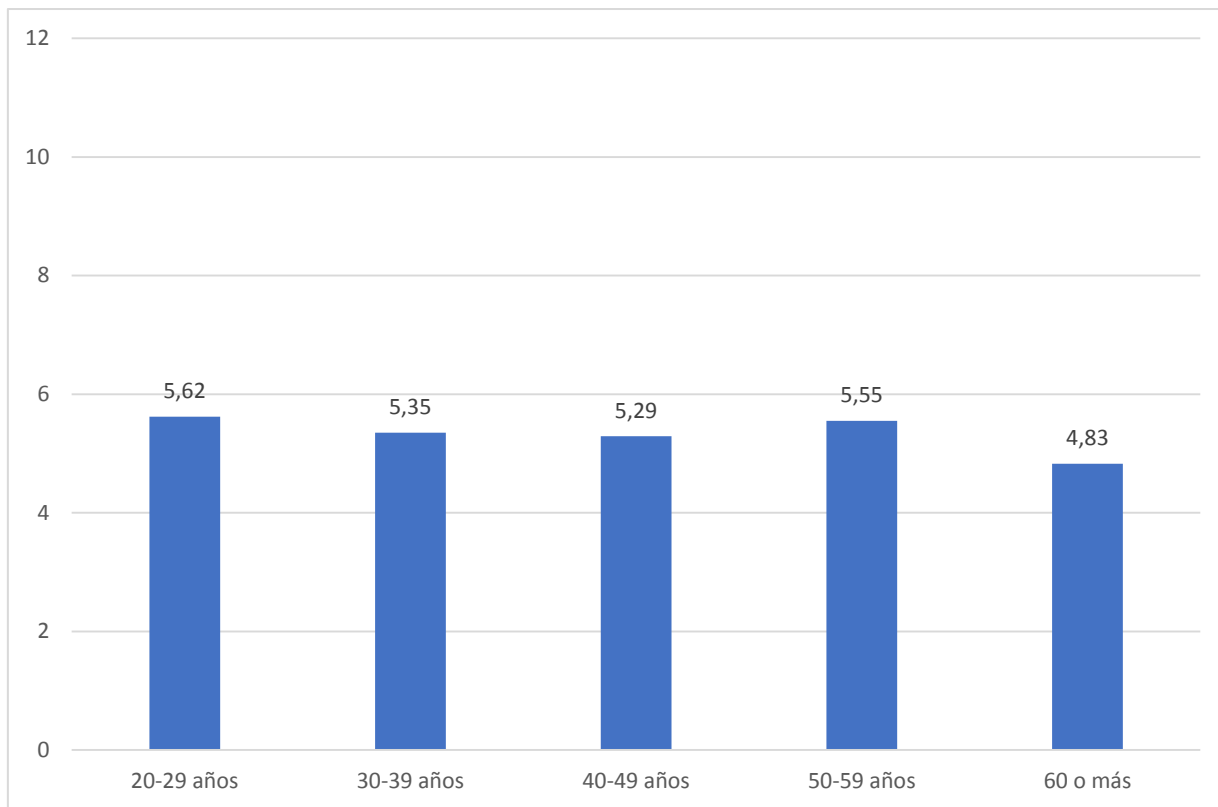
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

El gráfico N°14 refleja a la población de 30 a 59 años que obtuvo la puntuación más alta en promedio y, por ende, tienen un nivel de riesgo alto. Un estudio de la Universidad de Coruña<sup>32</sup> declara que las variables que se relacionan con mayor apoyo social y calidad de liderazgo son el sexo, la edad y la categoría docente; estas poseen una estrecha relación con el conocimiento sobre las tareas, los objetivos, los recursos que se van a emplear y el nivel de autonomía en el entorno laboral.

Pero tiene, también, muchísima relación con una definición del puesto laboral tanto el propio como el de todos los otros trabajadores, esta dimensión es de las más comunes de la Psicología Social en la cual si la labor no está bien definida puede originar en estrés. Es por ello que el estudio refleja que los docentes españoles entre 36 y 55 años tienen 3.14 veces más riesgo en esta dimensión que los de más de 55 años. Estos datos muestran similitud con la información recolectada en los docentes costarricenses.

Gráfico N° 15. Promedio de la dimensión de compensaciones según instrumento ISTAS-21 por edad en docentes del Liceo del Sur y Liceo

Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

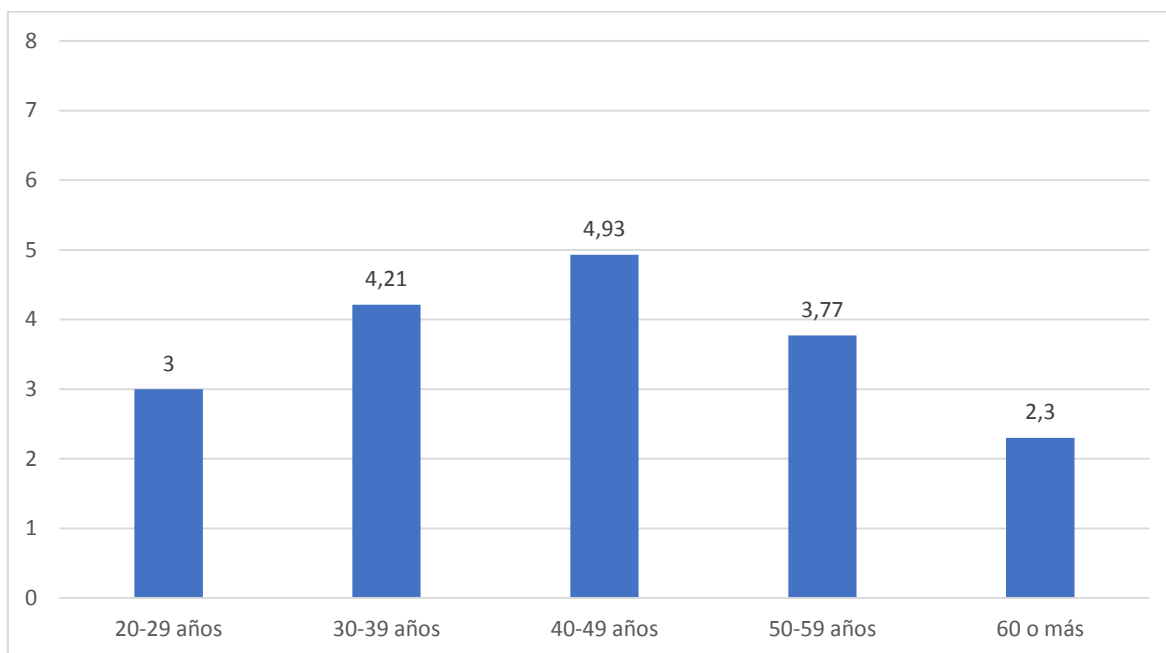
El gráfico N°15 arroja puntuaciones muy similares para todas las poblaciones. Este gráfico determina que en todas las edades los docentes en estudio tienen, en la dimensión de compensaciones, un nivel de riesgo medio, el mismo no supera los 6 puntos y son aquellos mayores de 60 años quienes tienen el menor riesgo. Los factores de riesgo psicosocial del trabajo afectan la salud mental de los profesores según la compensación laboral<sup>34</sup>, pues esta es una medida general para la calidad del medio ambiente laboral.

Si el docente siente que no recibe una compensación adecuada por su trabajo puede desarrollar estrés y tener inconvenientes con ausencias, falta de

crecimiento personal, mala salud, consumo de medicinas, mala productividad o bien estar quemado, entre otros. Debido a que nuestros docentes poseen un nivel medio se puede pensar que estos no se encuentran satisfechos con sus compensaciones laborales y que están en riesgo de padecer múltiples problemas de salud.

Gráfico N° 16. Promedio de la dimensión doble presencia según instrumento ISTAS-21 por edad en docentes del Liceo del Sur y Liceo

Vargas Calvo, agosto 2016.



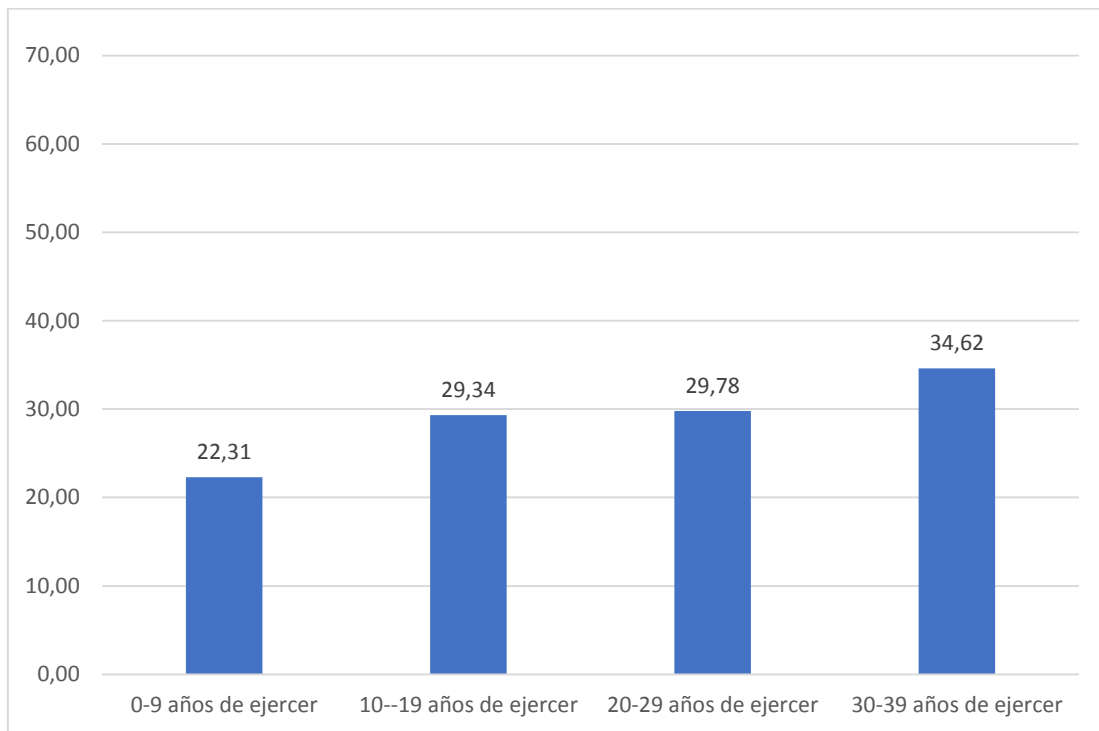
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

El gráfico N°16 registra con el mayor puntaje a la población comprendida entre 40 y 49 años con 4,93 puntos. La población en general -sin importar la edad- se encuentra en un nivel de riesgo medio-alto ya que supera los 3 puntos en promedio, lo que permite comprender que en la dimensión de doble presencia estos docentes presentan, a cualquier edad, limitaciones con esta dimensión.

En relación con la subdimensión carga doméstica<sup>34</sup>, hay una cantidad de mujeres que son jefas de hogar o colaboran con su pareja, muchas de ellas deben atender las obligaciones laborales además del trabajo doméstico y familiar

lo que puede afectar negativamente su salud, además, la necesidad de realizar ambos trabajos supone un problema con el tiempo. Por ello al analizar la relación entre variable sexo y dimensión doble presencia se observa que son las mujeres las que poseen mayor riesgo psicosocial.

Gráfico N° 17. Promedio del estrés laboral según el Test de Hock por años de ejercer en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.

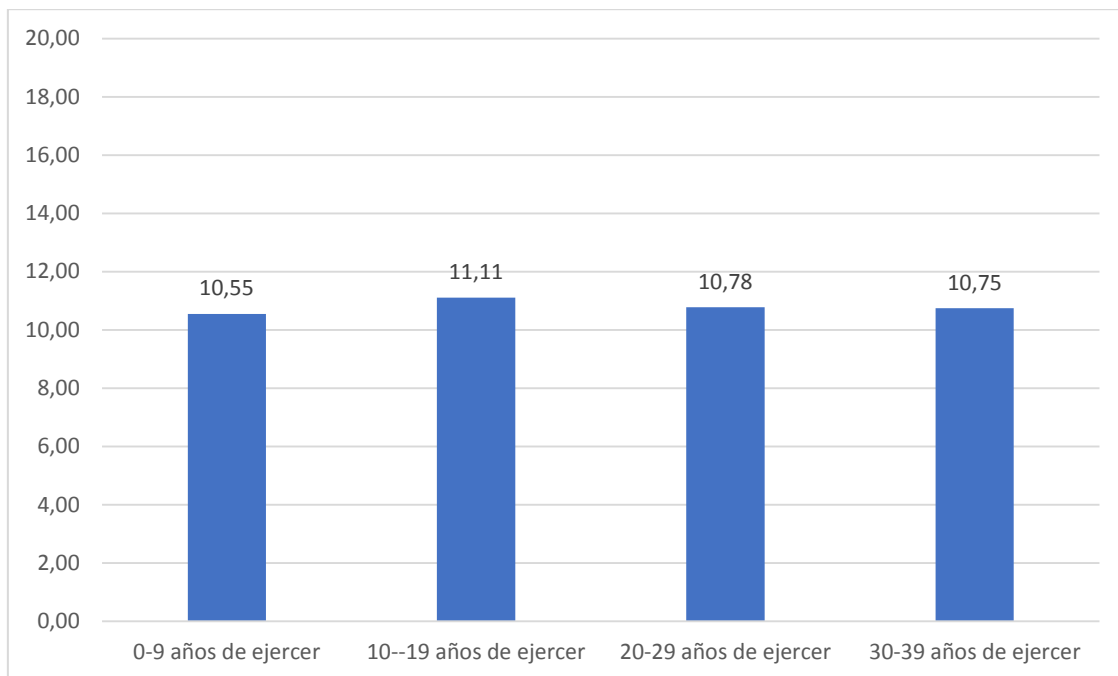


Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

El gráfico N° 17 presenta resultados que indican que conforme se tienen más años laborando el nivel de riesgo aumenta, así, mientras que la población con menos de nueve años de ejercer su profesión tiene 22,31 puntos aquellos que cuentan con más de 30 años obtuvieron casi un 35 puntos. En los profesores<sup>33</sup> el estrés y burnout tienen resultados que se asocian tanto con los años de experiencia en su carrera como con la madurez propia por la edad del individuo y la pérdida, en general, de una visión irreal de la vida.

Por ejemplo, hay evidencias que señalan que los profesores más jóvenes experimentan niveles superiores de estrés. Por otro lado, autores como Van Ginkel, y Borg y Falzon encontraron que los docentes más experimentados, aquellos que llevaban más de veinte años en la profesión, tenían una respuesta de estrés mayor que la de sus compañeros, situación que refuerza la información documentada.

Gráfico N° 18. Promedio de la dimensión de exigencias psicológicas según instrumento ISTAS-21 por años de ejercer en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.

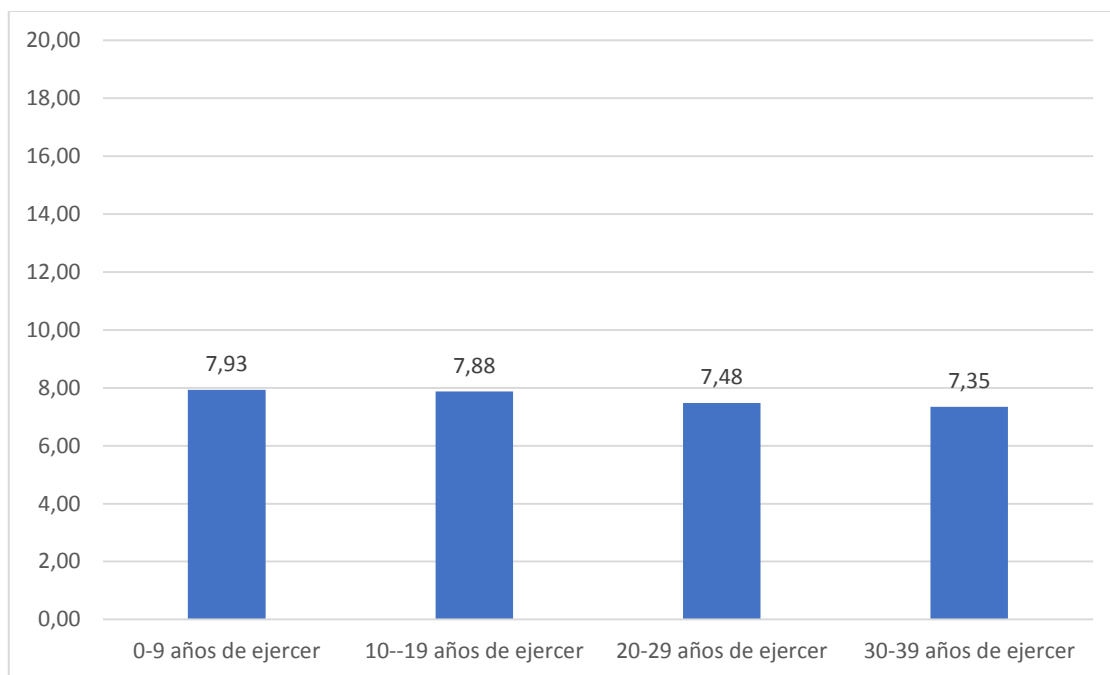


Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

De acuerdo con el gráfico N° 18 se registran puntuaciones muy similares para todas las poblaciones las cuales se hallan entre los 10,5 y 11,5 puntos. Se muestra que las poblaciones citadas se encuentran en el nivel de riesgo medio. La literatura<sup>32</sup> evidencia, por su parte, que los niveles de exposición a los diferentes riesgos psicosociales se relacionan con factores sociodemográficos y sociolaborales.

Por otra parte, no se ha logrado establecer una relación entre las exigencias cognitivas y las mediciones utilizadas para evaluar la salud, únicamente se ha comprobado una relación entre estas exigencias y la sintomatología cognitiva del estrés y la satisfacción laboral. Así, por ejemplo, el exceso de exigencias psicológicas que perciben los docentes con edades entre los 36 y 55 años, aun con sus años de experiencia, puede ser el resultado de las exigencias en el rendimiento durante el tiempo laborado, esto se confirma con la información recolectada y expresada en este gráfico.

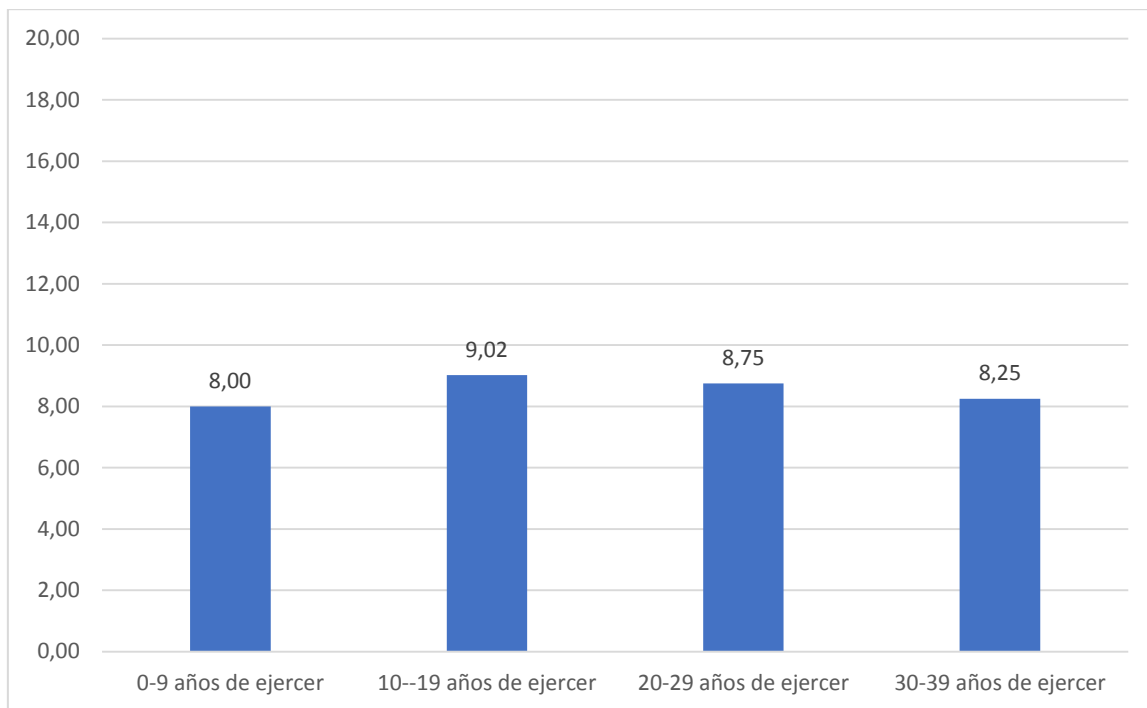
Gráfico N° 19. Promedio de la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades según instrumento ISTAS-21 por años de ejercer en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

Para el gráfico N° 19 es notorio no solo que las poblaciones citadas superan el nivel de riesgo bajo sino que conforme se añaden más años laborales el riesgo se vuelve menor, según los resultados de la encuesta. En el documento titulado Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza: diagnóstico y prevención<sup>32</sup>, se destaca que la creatividad, el aprendizaje y la capacidad de innovar forman parte de la naturaleza humana por lo que si en una empresa u organización no se toman en cuenta no sería saludable. Por otra parte, se observó que la recomposición de labores y una mayor influencia sobre lo que se hace y dónde se trabaja puede tener cambios positivos. Sin embargo, en la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades no se aprecia ningún factor protector ni de riesgo y es esperable encontrar niveles medios o altos conforme se agregan más años de ejercer.

Gráfico N° 20. Promedio de la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo según instrumento ISTAS-21 por años de ejercer en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



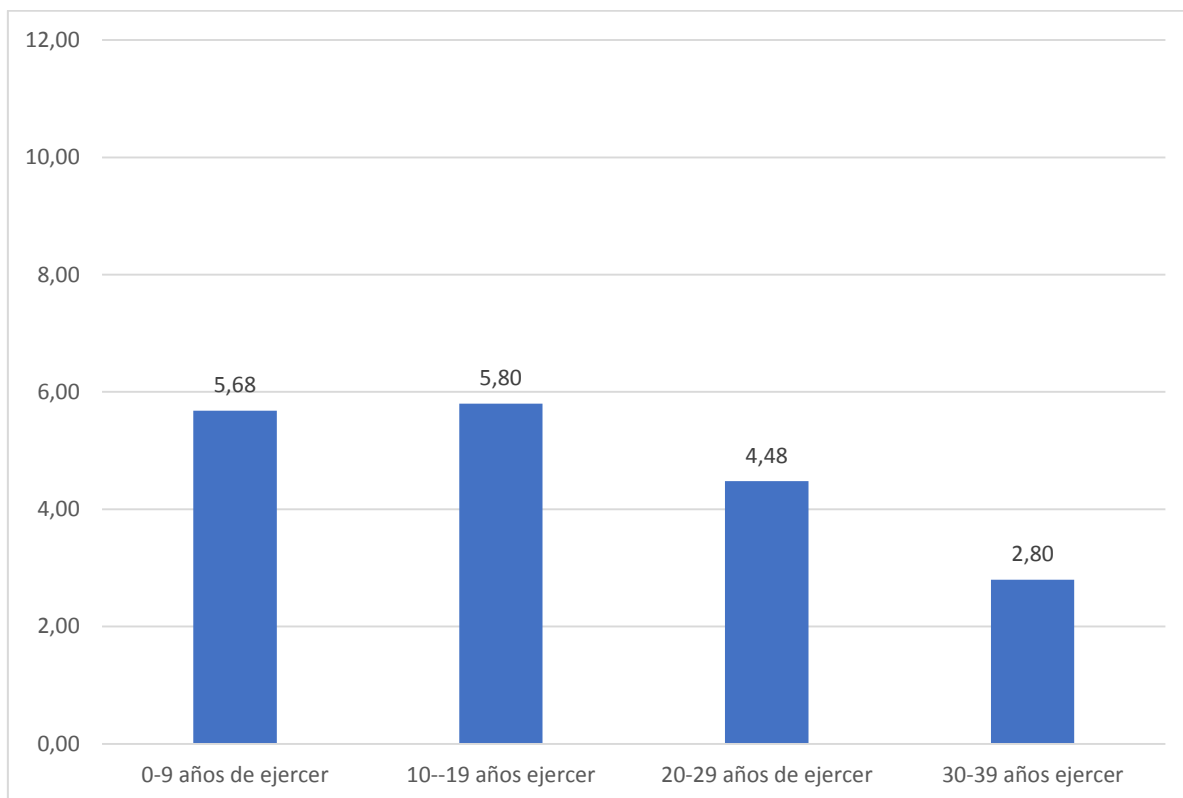
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

En el gráfico N° 20 se observa un comportamiento muy similar pues todos se encuentran en riesgo alto, además, quienes presentan un nivel de riesgo mayor son aquellos que tienen entre 10 y 29 años de ejercer su profesión, mientras que quienes empiezan su vida laboral o quienes están prontos a retirarse presentan una leve disminución.

La literatura<sup>32</sup> explica que los mecanismos protectores demandan la definición de puestos de trabajo así como la descripción adecuada de las labores y metas, lo que corresponde a un aspecto de suma importancia en el nivel de autonomía que gocen los trabajadores.

Las variables que se relacionan con mayor apoyo social y calidad de liderazgo son el sexo, la edad y la categoría docente. Ser hombre juega un papel protector, mientras que la edad y los años de laborar representan mayor riesgo para esta dimensión, como se muestra en el gráfico.

Gráfico N° 21. Promedio de la dimensión compensaciones según instrumento ISTAS-21 por años de ejercer en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.

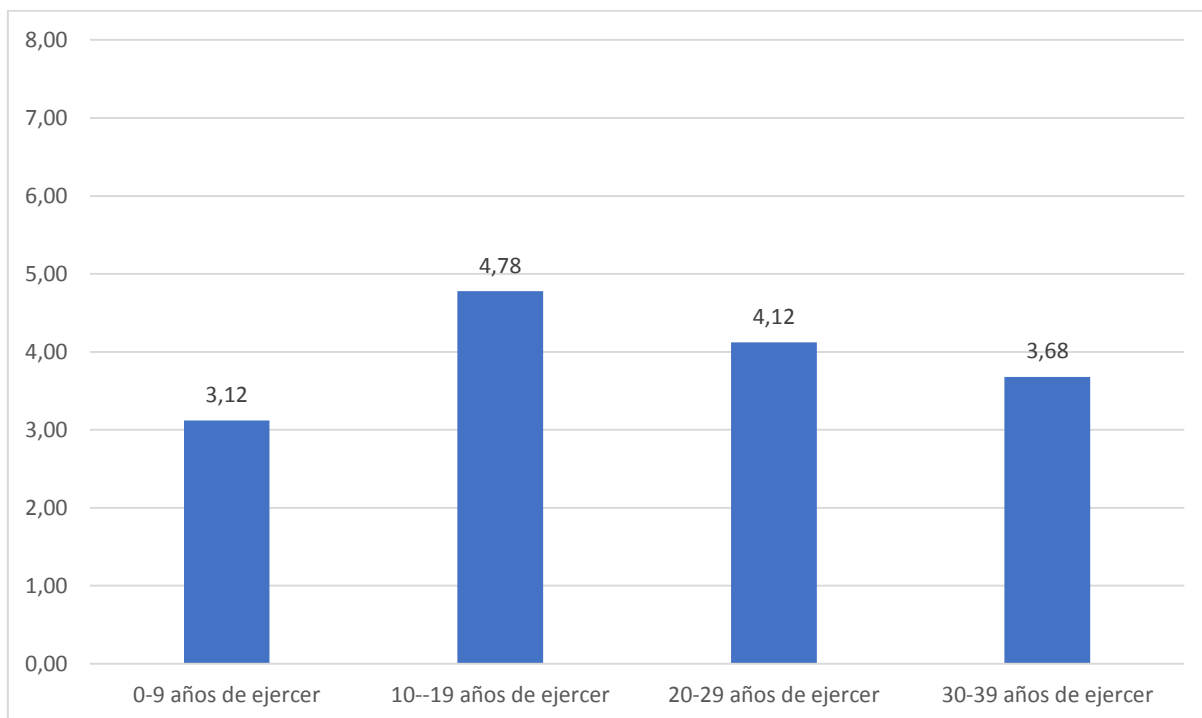


Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

Con el gráfico N° 21 se confirma que todas las poblaciones presentan, para esta dimensión, un nivel de riesgo medio. Además, es importante recalcar que conforme se poseen más años de laborar el riesgo disminuye. La percepción de una alta inseguridad en el empleo es mayor en los profesores con menos de 11 años de antigüedad, tanto interinos como contratados, por lo demás, según estudios españoles<sup>32</sup> tanto la inseguridad laboral como la temporalidad se han relacionado con múltiples indicadores de salud que ponen de manifiesto su

relación con la siniestralidad laboral. En esta dimensión se pretende evaluar más que la inseguridad en el contrato, sino que se procura considerar la inestabilidad que se manifiesta en otras condiciones laborales como la movilidad funcional, la geográfica, los cambios en el horario, el salario, la forma de pago y la carrera profesional, entre otros, y que son causas que generan un nivel de riesgo mayor, como lo describe la población estudiada que cuenta con menos años de laborar.

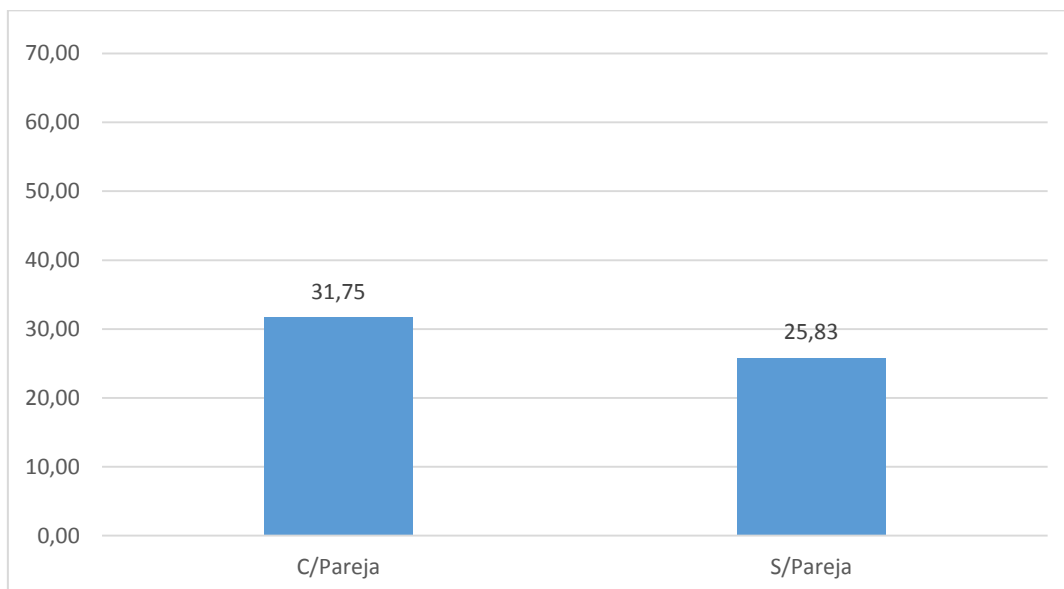
Gráfico N° 22. Promedio de la dimensión doble presencia según instrumento ISTAS-21 por años de ejercer en docentes del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

El gráfico N° 22 demuestra que ninguna de las poblaciones alcanza un puntaje menor a 3 lo que clasifica a todas con un nivel de riesgo medio-alto, sin embargo, las poblaciones con menos edad y más años de ejercer presentan los niveles de riesgo menor. Al respecto, Chinchilla y Poelmanas<sup>32</sup> manifiestan que de acuerdo con esta dimensión los docentes menores de 36 años con escasa experiencia laboral y aquellos que desempeñan funciones extradocentes también se ven afectados. Quizá esta situación coincide con el cuidado de los hijos menores. Por ello es esperable que los docentes con menos años de ejercer presenten niveles de riesgo mayor que los que están por jubilarse.

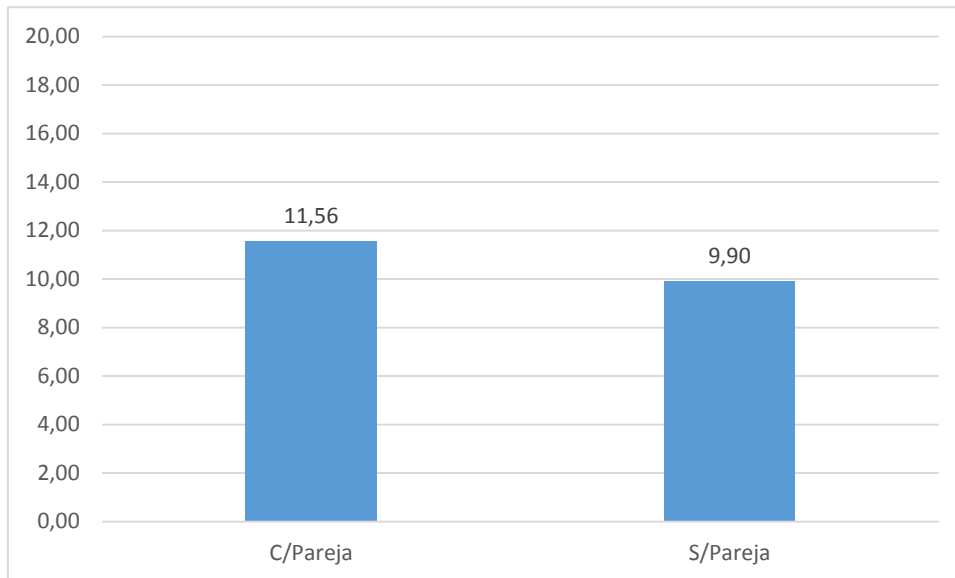
Gráfico N° 23. Promedio de la dimensión estrés laboral según el Test de Hock en docentes con pareja o sin pareja del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

El gráfico N° 23 permite ver que las personas encuestadas que tienen pareja se acercan más al punto medio de presentar estrés laboral que la población sin pareja. Para Maslach<sup>33</sup>, el hecho de tener hijos y familia puede actuar como un factor de protección ante el estrés laboral, sin embargo, se ha planteado la posibilidad de que el resultado de llevarse a la casa algunos quehaceres relacionados con el trabajo sea negativo para las relaciones interpersonales de los educadores en su núcleo familiar y, por tanto, sea una fuente de estrés tal y como lo muestra el gráfico.

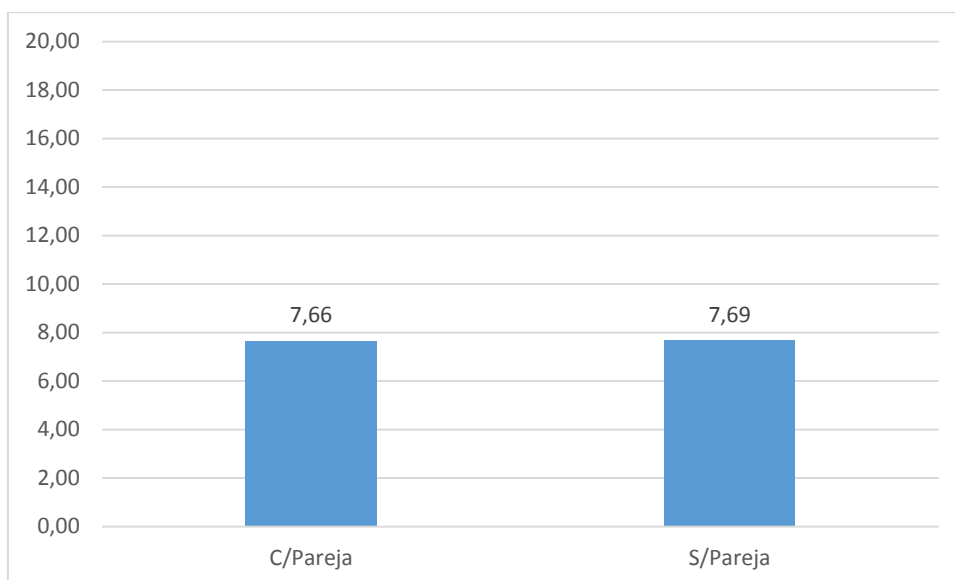
Gráfico N° 24. Promedio de la dimensión de exigencias psicológicas según instrumento ISTAS-21 en docentes con pareja o sin pareja del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

El gráfico N° 24 evidencia que la población con pareja registra un nivel de riesgo alto, sin embargo, aquella que no tiene pareja está en un nivel de riesgo medio aunque presenta un menor puntaje. Según los factores de riesgo psicosocial en docentes<sup>35</sup>, intervienen exigencias que se utilizan para no involucrarse en situaciones emocionales originadas por las relaciones interpersonales laborales, que pueden consentir la transferencia de sentimientos y emociones que de no ser controladas pueden llevar a padecer un nivel de riesgo tanto en los docentes con pareja como sin ella. De acuerdo con el puntaje obtenido por aquellos que tienen pareja se nota que esta condición los expone a sobrellevar este tipo de riesgo psicosocial, según esta investigación.

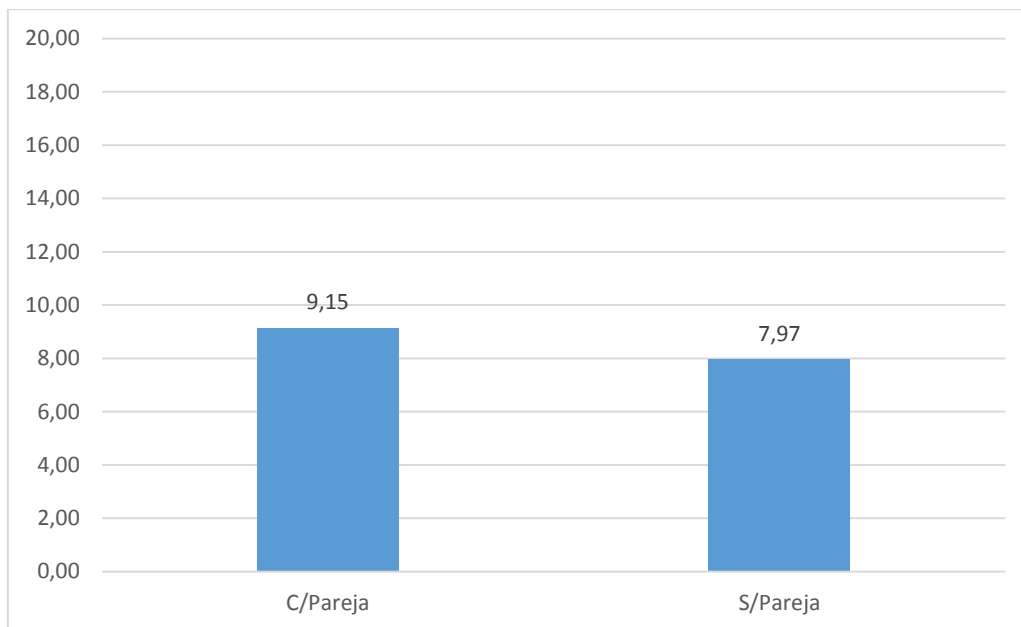
Gráfico N° 25. Promedio de la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades según instrumento ISTAS-21 en docentes con pareja y sin pareja del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

Conforme con el gráfico N° 25 el nivel de riesgo que prevalece es medio y los puntajes para ambas poblaciones son casi iguales, por ello tener o no pareja no representa ninguna diferencia a la hora de evaluar esta dimensión. Según la literatura española<sup>35</sup> el estado civil no afecta de ningún modo el desempeño de acuerdo con las funciones y tareas asignadas, las capacidades, destrezas o talentos, ni las formas de relación y comunicación, aparte de que el nivel de estrés físico y mental que se asocia con la labor docente afecta por igual a todos los individuos independientemente de su estado civil.

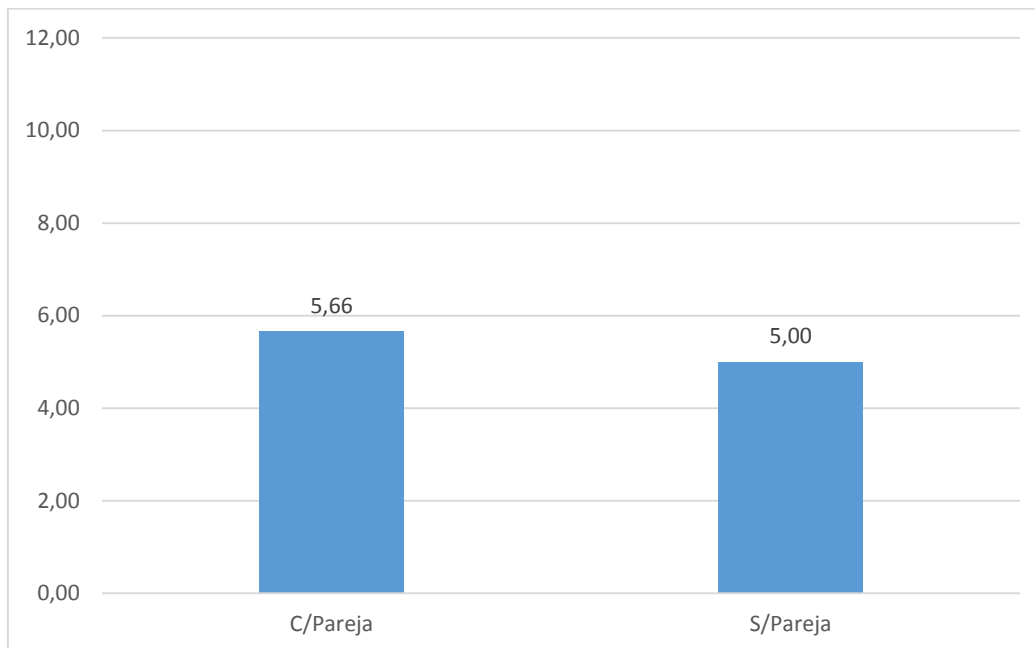
Gráfico N° 26. Promedio de la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo según instrumento ISTAS-21 en docentes con pareja y sin pareja del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

En el gráfico N° 26 se puede apreciar que el nivel de riesgo es mayor para la población con pareja, aunque ambos presentan niveles de riesgo alto. Un estudio español concluye que las relaciones interpersonales y de pareja se pueden considerar como factores emocionales del apoyo social. Sin embargo, los docentes con pareja o sin ella muestran un estado conflictivo y estresante por el poco tiempo asignado para el desarrollo de sus actividades educativas que deben de ser completadas en horas extralaborales y, generalmente, en su hogar<sup>35</sup>. Los datos presentados en el gráfico concuerdan con esta información.

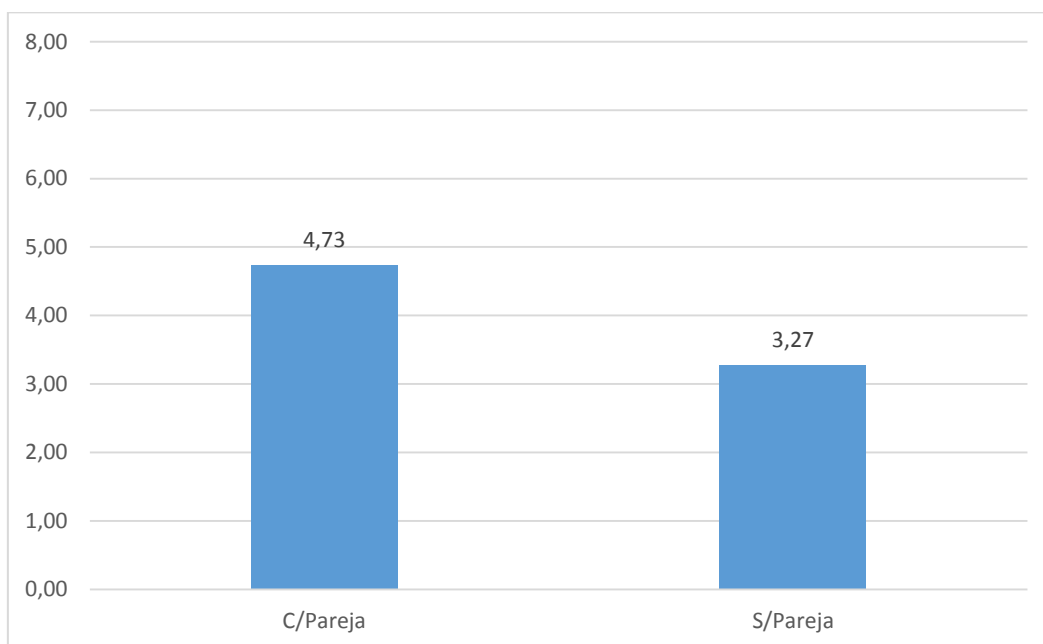
Gráfico N° 27. Promedio de la dimensión compensaciones según instrumento ISTAS-21 en docentes con pareja o sin pareja del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

El gráfico N° 27 refleja que ambas poblaciones se encuentran en un nivel de riesgo medio y que tener o no pareja no representa un factor protector en esta dimensión. Una investigación de la revista Unimar<sup>35</sup> destaca niveles de riesgo medio tanto para docentes con pareja como sin ella especialmente porque el sistema de ascensos, capacitaciones, recompensas y salarios se percibe -en la gran mayoría de los casos- como limitado y con pocas posibilidades de mejorar. Estos datos concuerdan con la información recolectada en esta investigación.

Gráfico N° 28. Promedio de la dimensión doble presencia según instrumento ISTAS-21 en docentes que tienen pareja y que no la tienen del Liceo del Sur y Liceo Vargas Calvo, agosto 2016.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta aplicada

Según el gráfico N° 28 las encuestas que se aplicaron en ambas poblaciones, para esta dimensión, corroboran que el nivel de riesgo es alto, empero, el no tener pareja reduce de forma mínima el riesgo. Según la literatura española<sup>35</sup> el poco tiempo que se asigna para el desarrollo de las actividades docentes impide que los educadores puedan llevar a cabo sus actividades de tipo personal y social con tranquilidad puesto que el tiempo libre deben emplearlo en el cumplimiento de sus funciones laborales, por ello ubica tanto a los docentes con pareja como sin ella en un nivel de riesgo alto, estos datos son similares a los de nuestra investigación.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1 Conclusiones**

El análisis realizado trató de identificar y valorar cuáles son los principales elementos para el estrés laboral y factores de riesgo psicosocial para los docentes de segunda enseñanza en colegios públicos. Asimismo, se estudiaron las posibles asociaciones de estos factores de riesgo con otros parámetros como edad, sexo, años de ejercer la profesión y si se tiene o no pareja. Esto permitirá conocer en qué ámbitos es necesaria la actuación para controlar ese factor de riesgo, así como el tipo de medidas que se deben adoptar. Con los resultados obtenidos y atendiendo al porcentaje de profesores expuestos a situaciones más desfavorables para la salud, se concluye que los principales problemas de los docentes estudiados en relación con la exposición al estrés laboral y a factores de riesgo psicosocial derivados de las características de la organización del trabajo son: 1- Estrés laboral, donde ser mujer de más de cuarenta años representa un mayor riesgo de padecerlo, sin embargo, la correspondencia que hay entre el estrés y el ser docente mujer está muy relacionado con la carga en el hogar, 2- Exigencias psicológicas que perciben los docentes varones con edades entre los 36 y 55 años aun teniendo experiencia, puede ser el resultado de experimentar exigencias en el rendimiento, la organización y la gestión del tiempo esto debido a que sobrellevan altas demandas emocionales, dificultades para olvidar los problemas laborales y poca influencia en el volumen de trabajo asignado, incluso, algunas veces tienen que cubrir bajas o asignaturas no contempladas inicialmente en la asignación docente, 3- Otra dimensión moderadamente problemática es el apoyo social y la calidad de liderazgo, aquí los profesores que presentan mayor riesgo son aquellos con edades comprendidas entre los 30 y los 49 años. El apoyo social a nivel de compañeros

aparece como un factor protector. Así, la falta de respaldo social y calidad de liderazgo constituye un factor de riesgo cuando se trabaja de forma aislada, sin soporte de superiores o compañeros. 4- Otro resultado encontrado es el nivel de riesgo elevado de la dimensión compensaciones pues en la población de profesores se obtuvo un nivel medio-alto, quizás esto se explique por el deseo de alcanzar la licenciatura o la maestría para tener una mejor remuneración, esto pone también de relieve el poco reconocimiento que conlleva su esfuerzo y trabajo. 5- El personal docente que participó en esta investigación, en especial las mujeres, se ve afectado por la doble presencia, tal y como era de esperar. Además, diferentes estudios incluyen en la docencia las responsabilidades familiares y domésticas como causas de estrés y como factor de riesgo. Se notan las desigualdades laborales entre hombres y mujeres con respecto a la cantidad de trabajo tanto fuera como dentro del hogar, lo que genera un conflicto de roles en la condición de madre o ama de casa y la de trabajadora. Esta doble presencia afecta también a los educadores menores de 36 años y a quienes desempeñan funciones extradocentes. Quizá esta situación coincida con el cuidado de hijos menores. Los resultados de esta investigación también ponen de manifiesto la existencia de un perfil diferencial que se corresponde con una percepción de los factores de riesgo psicosocial desigual. Estas intervenciones orientadas a eliminar o, al menos, a aminorar los riesgos psicosociales y a mejorar las condiciones laborales y, por tanto, la calidad de vida de los profesores, deberían tomarse en cuenta para un programa de intervención psicosocial, basado en una serie de propuestas de acción preventiva que se incluyen más adelante.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Implementar un programa de charlas o talleres mensuales sobre manejo de estrés y técnicas de afrontamiento, impartidas por el Departamento de Orientación, en las instalaciones de los colegios Vargas Calvo y Liceo del Sur, que permitan al personal canalizar -de manera apropiada- la presión ejercida por el trabajo y demás circunstancias que rodean a cada persona.

Debido a que el estrés laboral se presentó especialmente en mujeres con más de treinta años de laborar esta población, en especial, se debe tratar con apoyo psicológico durante los últimos años de su carrera profesional, para reducir el riesgo de desarrollar este tipo de estrés. Esto en coordinación con el Departamento de Psicología de sus respectivos colegios.

Promover seminarios que permitan a los docentes conocer -de manera amplia y específica- el desarrollo y la evolución de los factores psicosociales en su población y la forma de canalizarlos a través de ayuda profesional. Lo anterior mediante un programa de Trabajo Comunal Universitario (TCU) realizado por estudiantes del último año de la carrera de Medicina y Cirugía de la Universidad Hispanoamericana.

Fomentar actividades recreativas y deportivas que involucren a las familias con el fin de fortalecer los vínculos entre estos y quienes formen parte del grupo del apoyo de cada persona. Sobre todo en el caso de los varones mayores de 40 años y con más de 20 años de ejercer la docencia pues el factor de riesgo psicosocial para la dimensión exigencias psicológicas es mayor en esta población. Estas actividades

deberían contemplarse en el presupuesto anual de la Junta Directiva y en el cronograma del curso lectivo.

Dado que esta investigación pudo comprobar que en los docentes de nuestro país existen niveles de estrés laboral y factores psicosociales se recomienda aplicar el cuestionario para estrés laboral y factores en las consultas de atención primaria de la Caja Costarricense del Seguro Social, cuando el médico lo considere oportuno.

Realizar en conjunto con las autoridades del Ministerio de Educación Pública un censo anual entre los docentes para prevenir o detectar niveles de estrés laboral y factores psicosociales, con el fin de mejorar el sistema de educación pública.

## BIBLIOGRAFÍA CITADA

1. Gil-Monte P. El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Factores antecedentes y consecuentes. Universidad de Valencia. Valencia; 2005. Disponible en: <http://www.dival.es/bienestar-social/sites/default/files/sindrome-quemarse-por-el-trabajo-en-servicios-sociales.pdf>
2. Macías H. Estudio de los niveles de estrés del contingente español desplegado en Irak en misión de mantenimiento de la paz. Universidad de Granada. Granada; 2016. Disponible en: <http://hera.ugr.es/tesisugr/17241261.pdf>
3. Carlin M, Garcés de los Fayos Ruiz EJ. El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Analespa. 2010; 12: 1-6. Disponible en : [http://www.um.es/analesps/v26/v26\\_1/20-26\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf)
4. Dosne C. Stress y resiliencia. Hans Selye y el encuentro de las dos culturas. Stressre. 2016; 10: 1-3 Disponible en: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0025-76802013000600023](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0025-76802013000600023).
5. González de Rivera y Revuelta J. El estrés en la infancia. Karpos. 2010; 14: 1-5. Disponible en: <file:///E:/burnout/Bibliografia/1979-EL-ESTRES-EN-LA-INFANCIA.pdf>
6. MTSS. Costa Rica: MTSS. Estadísticas salud Ocupacional.; 2000 Disponible en <http://www.cso.go.cr/noticias/Analisis%20estadistico%20salud%20ocupacional%202015.pdf>

7. Chacón A, Víquez F, Fernández A, Meoño T, Rojas S, Sandoval S. La salud ocupacional y los factores de riesgo psicosocial en las empresas privadas del sector servicios del área metropolitana: políticas y prácticas existentes. Universidad de Costa Rica; Costa Rica 2005. Disponible en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-l-2005-14.pdf>
8. Meza M. Estrés laboral en profesionales de enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento. BINASSS. Costa Rica 2006; 8: 1-6 Disponible en : <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v25n1/7.pdf>
9. Carballo N. Estudio de las condiciones laborales del Laboratorio Clínico, del Área de Salud de Montes de Oro durante el año. Instituto Centroamericano de Administración Pública. 2011. Disponible en : [http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2013/carballo\\_salazar\\_nancy\\_2013\\_sa.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2013/carballo_salazar_nancy_2013_sa.pdf)
10. Azofeifa C. Relación entre los predictores de estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del ministerio de agricultura y ganadería. Universidad Nacional de Costa Rica. Costa Rica 2014. Disponible en: <http://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/11315/Tesis%20Christian.pdf?sequence=>
11. OMS. La Organización del trabajo y el Estrés. Vol 3. Biblioteca de la OMS. Estados Unidos 2006. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)

12. Comisión Europea. Informe Europeo de Estrés Laboral. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Francia 1999. Disponible en: [http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/informes/informe%20europeo%20estres%20laboral.pdf](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/informe%20europeo%20estres%20laboral.pdf)
13. Oficina internacional del trabajo en Ginebra. Factores Psicosociales en el trabajo. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo. Suiza 1986. Disponible en: [http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf)
14. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Fisiología del Estrés. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España. 2000. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
15. López J, Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders. Cuarta Edición. Washington: Elsevier España Asociación de Psiquiatría de los Estados Unidos. I.; 2000.
16. OISS, INSHT. I Encuesta Centroamericana de condiciones de trabajo y salud. Centro de Investigación en Salud Laboral. España. 2012. Disponible en: [http://www.upf.edu/cisal/pdf/20120928\\_2\\_Benavides\\_Rojas\\_VII\\_Taller\\_ECCT\\_S.pdf](http://www.upf.edu/cisal/pdf/20120928_2_Benavides_Rojas_VII_Taller_ECCT_S.pdf)

17. Issste. Guía para el estrés, causas, consecuencias y prevención. Prevención de riesgos de trabajo. Imprenta Mexicana. México. 2006. Disponible en: <http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>
18. Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud. Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; Barcelona. Barcelona. 2010.
- Disponible en: [http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual\\_metodo.pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf)
19. Palomo G, Carrasco J, Bastías A, Méndez M y Jiménez A. Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. Rev Panam Salud Pública. 2015. 8; 1-4.
- Disponible en: [http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1020-49892015000400017](http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1020-49892015000400017)
20. Molina J. Metanálisis: Relación entre factores psicosociales en el trabajo y absentismo laboral. Med Segur Trab. España.2010. 20: 1-15
- Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_pdf&pid=S0465-546X2010000300003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S0465-546X2010000300003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
21. Sistema Costarricense de Información Jurídica. Procuraduría General de la Republica Sistema Costarricense de Información Jurídica. Leyes de los trabajadores. Documento en línea. 2016.

Disponible

en:

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=8045&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=8045&strTipM=TC)

22. Chiang M, Gómez N, Sigoña M. Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. Universidad de San Buenaventura Medellín, Colombia. 2016.

Disponible en: <http://www.scielo.org.ve/pdf/st/v21n2/art02.pdf>

23. Silva H, Lefio A, Marchetti N, Benoit P. Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral. Ciencia y Trabajo. 2014. 8: 2-6.

Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n50/art02.pdf>

24. López A, Ayensa J. Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist. Gestión practica de riesgos laborales. 2008. 10: 1-6.

Disponible en: <http://pdfs.wke.es/1/2/2/3/pd0000021223.pdf>

25. Bones K, Muntaner C, Solar O, Borrell C, Bernales P, González M, Ibáñez C, Benach J y Vallebuona C. Clase social, factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su asociación con la salud autopercebida y mental en Chile. Cad. Saúde Pública 2014. 18: 4-12

Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v30n10/0102-311X-csp-30-10-2219.pdf>

26. Frutos Martin. Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral en profesionales de enfermería de atención especializada. Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud. México. 2014

Disponible en:

[https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3508/tesis\\_9ef3ca.PDF?sequence=1](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3508/tesis_9ef3ca.PDF?sequence=1)

27. Manual para la identificación y evaluación de riesgos laborales. Versión 3.1. Generalitat de Catalunya, Departamento de Trabajo, Dirección general de relaciones laborales. Biblioteca de Catalunya. Barcelona 2006.

Disponible en: [http://www.gencat.cat/treball/doc/doc\\_48068711\\_2.pdf](http://www.gencat.cat/treball/doc/doc_48068711_2.pdf)

28. Ministerio de Educación Pública. Revisión nacional 2015 de la Educación para Todos: Costa Rica 2015. Vol.5. Universidad nacional. Costa Rica. 2015.

Disponible en: [www.unesdoc.unesco.org/images/0023/002300/230025S.pdf](http://www.unesdoc.unesco.org/images/0023/002300/230025S.pdf)

29. Héctor V. Robles, René Rojas y Eduardo Ángeles. Los docentes en México Informe 2015. Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. México. 2015

Disponible en:

[http://www.senado.gob.mx/comisiones/educacion/docs/docs\\_INEE/Docentes\\_Mexico\\_Informe2015.pdf](http://www.senado.gob.mx/comisiones/educacion/docs/docs_INEE/Docentes_Mexico_Informe2015.pdf)

30. Leonardo Sánchez Hernández, Luis Zamora González, Kimberly Alvarado y Jorge Quesada. Efecto de las características del docente, el centro educativo y el entorno en el cual se localizan los colegios sobre la deserción y repitencia. Universidad de Costa Rica. Costa Rica 2014. Disponible en:

[http://estadonacion.or.cr/files/biblioteca\\_virtual/educacion/005/Leonardo\\_Efectos\\_de\\_las\\_caracteristicas\\_del\\_docente.pdf](http://estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/educacion/005/Leonardo_Efectos_de_las_caracteristicas_del_docente.pdf)

31. Bernardo Moreno Jiménez, Eva Garrosa Hernández, José Luis González Gutiérrez. La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R 2000.

36: 5-15 Disponible en:

<https://www.researchgate.net/publication/285131459> La evaluación del estrés y el burnout del profesorado El CBP-R

32. María Matilde García, Susana Iglesias, Martín Saleta, José Romay. Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. 2015. 12: 1-8 Disponible en: <http://jwop.elsevier.es/es/riesgos-psicosociales-el-profesorado-ensenanza/articulo-resumen/S1576596216300184/#.WKo7IzvhDIU>
33. Juan Antonio Moriana Elvira y Javier Herruzo Cabrera. Estrés y burnout en profesores. International Journal of Clinical and Health Psychology 2000. 26: 4-10, 15-20 Disponible en: [http://www.aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-126.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf)
34. Nury Cáceres Villarroel, Jocelin Campillay Lira, Claudia Cvitanic Vergara, Mariana Bargsted Aravena. Los factores de riesgo psicosocial del trabajo afectan la salud mental de los profesores según el tipo de financiamiento del establecimiento. 2015. 12: 1-6. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/4397/439742477004.pdf>
35. María Fernanda Enríquez Villota. Factores de riesgo psicosocial en docentes de la Universidad Mariana. 2008. 15: 1-8 Disponible en: <http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/unimar/article/view/82>

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Bones K, Muntaner C, Solar O, Borrell C, Bernales P, Gonzales M, Ibáñez C, Benach J y Vallebuona C. Clase social, factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su asociación con la salud autopercebida y mental en Chile. Cad. Saúde Pública 2014. 16: 8-12

Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v30n10/0102-311X-csp-30-10-2219.pdf>

Bongers, P, de Winter C, Kompier M, Hildebrandt V. Psychosocial factors at work and musculoskeletal disease. Scandinavian Journal of Work, Environment & Health. 12: 6-8.

Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8296178>

Caraballo A. y Blanco G. Identificación y evaluación de factores psicosociales laborales en un centro de atención de llamadas. Revista de la Facultad de Medicina de la Universidad central de Venezuela (Caracas). 2012. 8: 1-4.

Disponible en: <http://saber.ucv.ve:8080/jspui/bitstream/123456789/7279/3/Identificaci%C3%B3n%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20factores%20psicosociales%20laborales%20en%20un%20centro%20de%20atenci%C3%B3n%20de%20llamadas.pdf>

Chaj, A. Factor de Riesgo Psicosocial y Salud Mental. Universidad Rafael Landívar. México 2013.

Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Chaj-Adrian.pdf>  
[128](#)

Drossman D, Creed F, Olden K, Svedlund J, Toner B, Whitehead W. Psychosocial aspects of the functional gastrointestinal disorders. Gut, British Medical Journal 1999. 10: 2-6.

Disponible en: [http://gut.bmj.com/content/45/suppl\\_2/II25.full.pdf+html](http://gut.bmj.com/content/45/suppl_2/II25.full.pdf+html)

Guilguiruca M, Meza K, Góngora R y Moya C. Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. Med Segur Trab. 2014. 8: 3-5

Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2015000100006&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2015000100006&script=sci_arttext)

Hammar N, Alfresson L, Johnson J, Job strain, social support at work, and Incidence of myocardial infarction. Occupational and Environmental Medicine. 1998. 4: 1-4

Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1757617/>

Hemingway H, Shipley M, Stansfeld S, Marmot M. Sickness absence from back pain, psychosocial work characteristics and employment grade among office workers. Scandinavian Journal of Work, Environment & health. 1997. 22: 10-18.

Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9167235>

Hoogendoorn W, Van Poppel M, Bongers P, Koes B, Bouter L. Systematic review of psychosocial factors at work and private life as risk factors for back pain. *Spine* 2000. 16: 5-12.

Disponibile en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10954644>

Kristensen T. Job stress and cardiovascular disease: A theoretic critical review. *Journal of Occupational Health Psychology*. 1996. 7: 3-4.

Disponibile en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9547050>

Silva H, Lefio A, Marchetti N, Benoit P. Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral. *Ciencia y Trabajo* 2014. 18: 3-10

Disponibile en: <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n50/art02.pdf>

## **Anexos**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo WILLIAM RAMOS ACUÑA, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número **1 1052 0952** egresado de la carrera de MEDICINA Y CIRUGÍA de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de **LICENCIADO EN MEDICINA Y CIRUGÍA**, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESORES DEL LICEO VARGAS CALVO Y LICEO DEL SUR, SAN JOSE, COSTA RICA, AGOSTO 2016**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los **20** días del mes de **FEBRERO** del año dos mil **2017**.

Firma del estudiante  
Cédula

1-1052-952

DOCUMENTO RECIBIDO  
Gabela  
20/12/17

San José, 20 de febrero del 2017.

**Señores Departamento de Registro  
Carrera Medicina y Cirugía  
Universidad Hispanoamericana**

Estimados señores:

La estudiante, William Ramos Acuña, cédula de identidad número 110520952, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESORES DEL LICEO VARGAS CALVO Y LICEO DEL SUR, SAN JOSE, COSTA RICA, AGOSTO 2016**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Medicina y Cirugía.

He verificado que se han incluido las observaciones y hecho las correcciones indicadas, durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

Los resultados obtenidos por el postulante implican la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	9%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	18%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	28%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	17%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	18%
TOTAL		90%

Por consiguiente, se avala el traslado de la tesis al proceso de lectura.

Atentamente,



**Dra. Águeda Romero Zúñiga**  
Cédula 3-095-0808  
Carné 6829

San José, 8 de mayo de 2017

Srs. Departamento de Registro  
Carrera Medicina y Cirugía  
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante William Ramos Acuña, cédula de identidad número 110520952, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en profesores del Liceo Vargas Calvo y Liceo del Sur, San José, costa rica, agosto 2016", el cual ha elaborado para optar por el grado de Licenciatura en Medicina y Cirugía.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente, lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos; la consistencia de los datos recopilados y, la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con las condiciones para ser presentado en la defensa pública. Atentamente,



Jorge Mauricio Fallas Rojas

Médico Cirujano

Céd. N 114020726

Cod. 12782