

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
FACULTAD DE CIENCIAS TECNOLOGICAS SOCIALES Y HUMANIDADES
PROGRAMA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA



**ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE
COLEGIOS PARTICULARES SECUNDARIOS DE AREQUIPA**

Tesis presentado por la Bachiller
María del Carmen Escalante Luzquiños
Para obtener el Título Profesional de
Licenciado en Psicología

AREQUIPA-2015

Resumen

El presente trabajo de tesis tiene por finalidad establecer las probables relaciones entre el nivel general de estrés y la satisfacción laboral en una población de 143 docentes de nivel secundaria de instituciones educativas particulares de Arequipa, seleccionados por conveniencia. Para la evaluación del estrés laboral y sus factores se aplicó la Escala de Apreciación del Estrés elaborada por Fernández Seara y Mielgo Robles (2001) y para la evaluación de la satisfacción laboral se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2006), tomando en cuenta los factores de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Los resultados generales mostraron una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral con una correlación negativa baja, lo cual indica que ambos constructos influyen mutuamente en el trabajo diario del docente, además de covariar en la medida de que mientras el estrés sube, la satisfacción baja en un mínimo grado.

Asimismo, se encontró una predominancia de los niveles medios de estrés y de satisfacción en la población docente evaluada, lo mismo que la presencia de niveles predominantemente satisfactorios en el factor de significación de la tarea, niveles moderados en cuanto a las condiciones de trabajo y beneficios económicos y polarizados en cuanto al reconocimiento personal y/o social.

Palabras clave: estrés, satisfacción laboral, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, docentes de nivel secundaria de colegios particulares.

Abstract

This thesis aims to establish the probable relationship between the general level of stress and job satisfaction in a population of 143 teachers from 10 secondary schools in Arequipa, selected by convenience. For the evaluation of occupational stress factors we used the Stress Assessment Scale developed by Fernández Seara and Mielgo Robles (2001) and for the evaluation of job satisfaction, the Job Satisfaction Scale Palma Sonia Carrillo (2006) was applied, taking into account the factors of significance of the task, working conditions, personal recognition and / or social and economic benefits. The overall results showed a significant relationship between stress and job satisfaction with low negative correlation, indicating that both constructs influence each other in the daily work of teachers, in addition to co-vary to the extent that while stress rises, satisfaction down to a minimal degree.

Also, a predominance of middle levels of stress and satisfaction in teaching population studied was found, as well as the presence of predominantly satisfactory levels in the factor of significance of the task, moderate in working conditions and benefits economic and polarized in terms of personal and / or social recognition.

Keywords: stress, job satisfaction, task significance, working conditions, personal recognition and / or social, economic, secondary teachers in private schools.

Introducción

Considerando la naturaleza del trabajo docente, especialmente en los centros particulares de Arequipa, las demandas psicosociales a las que se encuentran expuestos los profesores son crecientes. Es así que, ante el avance de la tecnología y las mayores exigencias de desempeño pedagógico y personal por parte de estudiantes, padres de familia, autoridades educativas y comunidad, los docentes tienen que afrontar una época de grandes cambios, caracterizados por un ritmo de vida acelerado, continuas reformulaciones de objetivos, metas y estrategias, incorporación de tecnologías de información y, especialmente por estudiantes con características y sistemas de aprendizaje muy diferentes a las anteriores generaciones. Esto genera un entorno que exige de las personas un mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, seguridad en sí mismo y capacidad para moldearse a situaciones nuevas. Precisamente, las contrariedades y exigencias que cotidianamente debe enfrentar el docente en el trabajo propician estar sometido al estrés negativo, con importantes repercusiones en el bienestar y la salud; y por ende, la calidad educativa.

En tal sentido; desde hace poco, la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores. Frecuentemente confundido con pereza, desgano, falta de voluntad, descuido, etc. el estrés ha estado presente siempre en la vida laboral de las personas; pero, como la naturaleza del trabajo

está cambiando con gran rapidez, ahora más que nunca, el estrés causado por el trabajo y la insatisfacción laboral, cuando exceden las capacidades de afrontamiento, representan una gran amenaza para la salud y seguridad de las personas y como consecuencia, para la salud de las organizaciones.

La observación cotidiana de los efectos negativos del estrés en la salud y bienestar de las personas, especialmente en el campo de los servicios educativos, no ha sido abordada aun con profundidad en nuestro medio. A pesar que los estudios conocidos sobre el burnout en enfermeros, médicos y docentes tienen una larga data (Maslach, 1976), el estrés general, propio de la vida del docente actual, no ha recibido mucha atención por parte de los investigadores. Ello nos lleva a la necesidad de determinar los niveles generales de estrés que prevalecen en docentes de colegios particulares; lo mismo que evaluar y modificar sus niveles de satisfacción con el trabajo que realizan.

Mediante el trabajo de tesis denominado: “estrés y satisfacción laboral en docentes de colegios particulares secundarios Arequipa”, se pretende establecer una probable relación entre ambos constructos psicológicos, lo cual permite asociar el impacto reciproco de las condiciones ambientales, el trabajo, el desempeño y la salud mental.

A un nivel práctico, la presente investigación se justifica al tratar de encontrar relaciones entre estrés y satisfacción en docentes que nos permitan plantear programas de intervención tendientes a su reducción y manejo psicológico.

A nivel de las instituciones educativas, es necesario valorar el estrés y satisfacción profesional de sus miembros, debido a su incidencia directa en la calidad educativa que se ofrece, puesto que un docente estresado y/o insatisfecho, no solamente genera costos en términos de salud, productividad y bienestar laboral, sino que afecta la calidad del aprendizaje de los estudiantes.



CAPITULO 1

Planteamiento teórico.

Problema e interrogantes.

Partiendo del impacto que el estrés y la insatisfacción laboral tienen sobre el desempeño y sobre el estado general de salud de los docentes, asociado con las exigencias psicosociales del entorno y la naturaleza de sus tareas, nos planteamos la siguiente interrogante:

¿Es posible establecer una relación entre el nivel general de estrés y la satisfacción laboral en docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa?

Interrogantes Específicas

1. ¿Cuál es el nivel general de estrés existente en los docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa?
3. ¿Cuáles son los resultados de cada uno de los factores de la satisfacción?

Variables

Las variables consideradas para este estudio pueden definirse operacionalmente de la siguiente manera:

Variable 1: Estrés: “Conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada por la persona como algo que “grava” o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal” (Lazarus y Folkman, 1984)¹

Según Fernandez-Seara y Mielgo (2001), los factores componentes del estrés general son:

- Factor I: Estrés relacionado con *situaciones propias de la vida*, como la salud, forma de ser, de estar, estilo de vida, etc.
- Factor II: Estrés relacionado con *acontecimientos contextuales*, propios del ámbito laboral, social y económico.

Variable 2: Satisfacción Laboral.

Sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características (Robbins y Judge (2013. p.74).

Para fines del presente estudio se tomaron en cuenta los factores descritos por Palma (2006):

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Identificar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en una muestra de docentes de colegios particulares secundarios Arequipa.

Objetivos Específicos

1. Especificar el nivel general del estrés existente en la muestra de docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa.
2. Determinar la medida general de la satisfacción laboral en la muestra de docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa.
3. Establecer los niveles alcanzados en cada uno de los factores de la satisfacción laboral en la muestra de trabajadores docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa

Antecedentes teóricos- Investigativos

Naturaleza del estrés

Se ha indicado que el término estrés ya fue empleado en el siglo XIV, para referirse a experiencias negativas como adversidades, dificultades, sufrimiento y aflicción; sin embargo es en el siglo XVII, que por influencia del prestigioso biólogo y físico Robert Hooke, el término se asocia a fenómenos físicos como presión, fuerza, distorsión, etc. Hooke aplicó el concepto a estructuras fabricadas por el ser humano como puentes, que tienen que soportar el efecto de diversas fuerzas. Desde entonces físicos e ingenieros empezaron a usar tres conceptos basados en las características de los cuerpos sólidos denominado: carga (*load*), distorsión (*strain*) y estrés (*stress*). (Cox, 1978)

Los tres conceptos (carga, estrés y distorsión) fueron adoptados por la fisiología, psicología y sociología e influyeron en el desarrollo de teorías. Es así que el concepto de carga, derivó en “*estressor*” (estímulo inductor del estrés); *stress* y *strain* se han confundido subsumiéndose ambos para denotar un estado del organismo (“estado de estrés”); aunque a veces se los encuentra diferenciados (reservándose estrés para el estímulo objetivamente mensurable, y el de *strain* para indicar la respuesta individual al estresor)

A partir de este marco, el término se empieza a aplicar de acuerdo al sesgo del científico: los enfoques fisiológicos y bioquímicos enfatizan las respuestas; los enfoques psicológicos y psicosociales enfatizan en la situación a estimular, luego se propuso un nuevo componente: los factores psicológicos o subjetivos (cognitivos), que median entre el estímulo y la respuesta (Lazarus y Folkman, 1984)

Estas tres orientaciones: *estrés focalizado en la respuesta* (Selye, 1936); *estres focalizado en el estímulo* (Holmes y Rahe, 1967) y *estrés focalizado en la interacción* (Lazarus, 1966), marcan el desarrollo general de la teoría del estrés. Concluyendo podemos deducir que el estrés es un fenómeno complejo que implica al menos a estímulos y respuestas y a procesos psicológicos diversos que median entre ambos (Sandin, 1993)

La OMS (1994) definió al estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”

La definición más pertinente para nuestros fines es tomada de Lazarus y Folkman (1984) que conceptúan al estrés como *“el resultado de la relación entre el individuo y el entorno; evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos y pone en peligro su bienestar”*.

Selye (1960, 1983), fue quien popularizó el término estrés y la teoría formulada por este autor entiende el estrés como una respuesta no específica del organismo. El estrés es definido como: *“el estado que se manifiesta por un síndrome, consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico. Así el estrés tiene su forma y composición características, pero ninguna causa particular”* (Selye, 1960. pag. 63).

El agente desencadenante del estrés (estresor o alarmígeno) es *todo* elemento nocivo para el equilibrio del sistema homeostático del organismo. En sus trabajos más recientes Selye redefine el estrés enfatizando que se trata de respuestas inespecíficas del organismo a las demandas hechas sobre él. En el fondo Selye asume que cada demanda es única y específica (como el frío, calor, drogas, ejercicio muscular, etc.); por lo tanto, cualquier estímulo puede ser estresor siempre que provoque en el organismo las respuestas inespecíficas de necesidad de reajuste o estrés. Estas respuestas son “estereotipadas” e implican una activación del eje hipotálamo-hipofiso-suprarrenal (con activación de corticoides) y del sistema nervioso autónomo. Si tal activación persiste produce un “síndrome de estrés” característico consistente en: (1) hiperdesarrollo de la corteza suprarrenal (hiperplasia suprarrenal), (2) involución de la glándula timo, y (3) desarrollo de úlcera péptica. El estrés, indica Selye (1974), no es algo que por sí mismo tenga que ser evitado, pues puede estar asociado tanto a experiencias o estímulos tanto agradables como

desagradables (la carencia total de estrés significaría la muerte). Entonces, cuando se afirma que un individuo sufre de estrés significa que éste es excesivo, es decir, que implica un sobreesfuerzo del organismo al sobreponerse al nivel de resistencia de éste.

Selye, recibió la indiscutible influencia de Walter Cannon, quien planteó la hipótesis de la homeostasis y quien empleó también el término de estrés para referirse a las respuestas autónomas básicamente simpáticas de “lucha-huída”, con la subsecuente liberación de catecolaminas por la médula suprarrenal (adrenalina y noradrenalina), glucosa a los músculos, etc., pero no elaboró una teoría del estrés. Sin embargo, Selye aparte de considerar la relevancia del SNA, destacó la activación del sistema hormonal hipófiso-corticosuprarrenal.

Selye ofrece una definición operativa del estrés basada en la interacción de dos tipos de fenómenos observables: el estresor y la respuesta de estrés. En sus últimas publicaciones, insiste en que un estresor es cualquier demanda que evoca la respuesta de estrés y que no es solamente un estímulo físico, sino que puede ser psicológico, cognitivo o emocional. .

Primera etapa: Reacción de alarma. Es una reacción inicial del organismo cuando se expone repentinamente a diversos estímulos a los que no está adaptado; a manera de un llamado general a las fuerzas defensivas del organismo. Esta etapa tiene dos fases: choque y contrachoque. La *fase de choque* implica la reacción inmediata al agente nocivo cuyos síntomas principales son taquicardia, pérdida del tono muscular, disminución de la temperatura y la presión sanguínea; la descarga de adrenalina, corticotrofina (ACTH) y corticoides se inician aquí como reacciones primarias de defensa, pero se hacen mas

evidentes en la fase siguiente. *La fase de contrachoque* es una reacción de rebote; es decir, defensa contra el choque, fase defensiva, caracterizada por el agrandamiento de la corteza suprarrenal con signos de hiperactividad (incremento de corticoides), involución rápida del sistema timo-linfático y signos opuestos al choque como hipertensión, hiperglucemia, diuresis, hipertermia. Muchas enfermedades del denominado *estrés agudo*, corresponden a estas dos fases de la reacción de alarma.

Segunda etapa: Resistencia. Ningún organismo puede mantenerse constantemente en un estado de alarma; sino muere, es por la “resistencia”, que es una adaptación del organismo al estresor con la consiguiente mejora y desaparición de los síntomas. Es una resistencia aumentada al agente nocivo particular pero a costa de una menor resistencia a otros estímulos. La mayoría de los cambios morfológicos y bioquímicos de la alarma desaparecen en este período y en algunos casos se invierten (p.e. se observan signos anabólicos).

Tercera etapa: Agotamiento. En caso de que el organismo continúe expuesto al estresor prolongadamente se pierde la adaptación de la fase anterior. Esta fase llega si el estresor es lo suficientemente severo y prolongado. Reaparecen los síntomas de la reacción de alarma y puede significar la muerte del organismo.

Las principales críticas a la teoría de Selye se refieren al hecho de que a pesar de su definición operacional carece de una formulación científica ya que no establece las condiciones para que un estímulo sea considerado estresor independientemente de sus efectos (circularidad). Otro problema se refiere al componente emocional del estresor y al

concepto de inespecificidad; las investigaciones de Mason (1968), enfatizan lo determinante del factor emocional y el trabajo de Weiss (1971) indica que la respuesta de estrés depende de la *percepción de control* que el sujeto tiene sobre el estresor, más que de las características físicas de éste. Una crítica final a los enfoques basados en la respuesta es entenderla sólo como de tipo orgánico, olvidando que las respuestas de estrés implican tanto a los factores fisiológicos y conductuales como a los cognitivos.

Con todo, la teoría de Selye asume que el estrés es básicamente una respuesta, es decir un estado especial del organismo caracterizado por el sobreesfuerzo. Como afirma Bonifacio Sandin, “*la respuesta de estrés es extraordinaria, implica esfuerzo y produce una sensación subjetiva de tensión (presión). Esto suele suponer, además, un incremento de la activación o inhibición y, por tanto, un cambio en los estados emocionales*” (Sandin, 1989).

Por otra parte, el enfoque psicosocial del estrés basado en el estímulo, en términos generales se circunscribe a la perspectiva denominada *psicosocial* del estrés o *enfoque de los sucesos vitales*, donde la propuesta de Thomas Holmes ha sido la más trascendente. (Holmes y Rahe, 1967). En este enfoque, se entiende al estrés en términos de características asociadas a los estímulos del ambiente, interpretando que estos pueden perturbar o alterar el funcionamiento del organismo. En contraste con el enfoque anterior, el estrés se localiza fuera del organismo, siendo el *strain* (efecto producido por el estrés), el aspecto correspondiente a la persona. Es decir, pues, el estrés es tratado aquí como una variable independiente. Según Cox (1978), este modelo focalizado en el estímulo es esencialmente una analogía del modelo de ingeniería basado en la ley de la elasticidad de Hooke (1635-

1703) que plantea: “*el alargamiento de una barra, en el dominio elástico, es proporcional al esfuerzo de tracción e inversamente proporcional a la sección de la barra*” ($F = K\Delta X$)

Esta ley establece que si el *strain* producido por un determinado estrés cae dentro de los límites de elasticidad del metal, cuando el estrés desaparece el material retorna a su estado original; sin embargo, si el *strain* sobrepasa dichos límites, entonces aparecen daños permanentes. Por analogía con los sistemas físicos, se entiende que la gente también posee ciertos límites de *tolerancia al estrés* (como fuerza externa), pudiendo variar de unos individuos a otros, por encima de los cuales se hace intolerable y aparecen los daños fisiológicos y/o psicológicos.

Existe un inconveniente importante en esta perspectiva en cuanto a la delimitación de las situaciones que puedan ser consideradas de estrés o “estresantes”; pues de manera lógica, una situación puede ser muy estresante para una persona, pero muy poco a nada para otra. Weiss en 1970 (citado por Cox. 1978), intentó clasificar los diferentes tipos de situaciones que han sido considerados como estresantes, señalando ocho categorías:

1. Procesar la información velozmente
2. Estímulos ambientales dañinos
3. Percepción de amenaza
4. Función fisiológica alterada (como resultado de enfermedad, pérdida de sueño, drogas, etc.).
5. Aislamiento y confinamiento
6. Bloquear, obstaculizar
7. Presión grupal, y
8. Frustración

Es importante anotar que estos modelos basados en el estímulo han tenido gran influencia en psicopatología durante las últimas décadas. Al respecto Thomas Holmes (1976) elaboró el llamado “Inventario de Experiencias Recientes” con el propósito de conocer y puntuar las principales fuentes de estímulos estresores. En una versión conocida por nosotros se registran 42 experiencias con puntuaciones de 0 a 100 las cuales al acumularse son considerados predictores de enfermedad.

Finalmente, las teorías interactivas o transaccionales cuyo principal exponente es Richard S. Lazarus, (Lazarus, 1966, 1993; Lazarus y Folkman, 1984), tienden a maximizar la relevancia de los factores psicológicos, básicamente cognitivos, que median entre los estresores y las respuestas de estrés, considerando que los dos enfoques anteriores consideran a la persona como algo pasivo en el proceso del estrés. En cambio, en esta perspectiva se considera las relaciones particulares entre la persona y el entorno.

Al respecto, ya Weiss (1971), en sus experimentos, mencionaba la gran importancia del control percibido por el sujeto en situaciones de estrés. Posteriormente se ha sugerido que el control percibido (*“ilusion de control”*) reduce las respuestas de estrés, al menos por la actuación de dos mecanismos implicados, la ganancia de información y la respuesta anticipatoria (Feuerstein, *et.al.*, 1986). La ganancia de información asociada al control se traduce en un incremento de la predictibilidad del estresor y anticipación del evento aversivo; la respuesta anticipatoria consiste en una “preparación” cognitiva para un suceso, implicando la interpretación y evaluación del suceso.

Lazarus y Folkman (1984), mediante la denominada *aproximación mediacional cognitiva*, definen el estrés como. “... *un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo esta valorada por la persona como algo que “grava” o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal*”. Esta orientación, focaliza la mediación en el concepto cognitivo de *evaluación (appraisal)*. Lazarus y Folkman (1984),

La evaluación cognitiva es un proceso universal, mediante el cual las personas valoran constantemente la significación de lo que está ocurriendo, relacionado con su bienestar personal. Asimismo, se distinguen tres tipos de evaluación: primaria, secundaria y la reevaluación.

La evaluación primaria se produce en cada encuentro o transacción con algún tipo de demanda externa o interna. Es el primer mediador psicológico del estrés y puede dar lugar a cuatro modalidades de evaluación primaria: *amenaza* (anticipación de un daño, que aunque aún no se ha producido, su ocurrencia parece inminente); *daño-pérdida* (referido a un daño psicológico ya producido, como una pérdida irreparable), *desafío* (referida a una valoración de una situación que implica a la vez una posible ganancia positiva y una amenaza; resultante de demandas difíciles frente a las que el sujeto se siente seguro de superarlas siempre que movilice adecuadamente sus recursos de afrontamiento); y *beneficio* (valoración que no induciría reacciones de estrés). Una consecuencia importante de estas tres primeras formas de evaluación, es que se pueden distinguir tres tipos de estrés (de amenaza, de pérdida y de desafío) y que el estrés no es un fenómeno unitario; lo cual llevó a Lazarus a desterrar la idea de que el estrés es una mera forma de activación.

La *evaluación secundaria*, se refiere a la valoración de los propios recursos para afrontar la situación. Sugiere que la reacción del estrés depende sustancialmente de la forma en que el sujeto valora sus propios recursos de afrontamiento. Esta valoración de los recursos personales determina en gran medida que el individuo llegue a sentirse asustado, desafiado u optimista. Los denominados “recursos de afrontamiento” influyen las propias habilidades de *coping* (como la habilidad de solución de problemas), el apoyo social y los recursos materiales.

La evaluación terciaria o *reevaluación*, implica los procesos de *feedback* que ocurren a medida que se desarrolla la interacción entre el individuo y las demandas internas o externas; permitiendo que se produzcan correcciones sobre valoraciones previas.

Como vemos, este enfoque enfatiza la importancia de la persona como algo activo que interactúa con el medio ecológico; no es por lo tanto un modelo situacional ni organísmico, sino relacional y en último término procesual. El estrés no es una variable simple, sino un sistema de procesos interdependientes: la presencia de agentes externos e internos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, que median en la frecuencia, intensidad, duración y tipo de un complejo de respuestas psicológicas y somáticas que suelen definirse como reacción de estrés, amén de la influencia de variables moduladoras asociadas a elementos predisposicionales (como. la personalidad) y demográficas (como el sexo).

Por su parte, en el mundo laboral, los conceptos actuales de productividad, calidad, competitividad, cambio, equipos auto dirigidos y fundamentalmente calidad de vida en el

trabajo son tratados por los directivos no sólo porque tengan necesariamente una mayor conciencia de su responsabilidad social, sino por un avanzado concepto de rentabilidad económica. El capital humano es considerado cada vez más como el elemento estratégico esencial para la supervivencia de las organizaciones; y ese capital humano debe encontrarse en óptimas condiciones de salud y bienestar.

Como sabemos, desde mediados del siglo pasado, la OMS consideraba a la salud como el óptimo estado de bienestar físico, psicológico y social y no sólo como ausencia de enfermedad.

Las consecuencias organizacionales más tangibles de estos problemas como el ausentismo, los accidentes y la rotación se reflejan en costos directos bien definidos para los empleadores; pero, además de los costos directos, existen costos ocultos que reducen la productividad y disminuyen a menudo la calidad de los servicios al consumidor que resultan de "los empleados exhaustos o deprimidos, quienes no muestran energía, exactitud, o innovación en el trabajo" (Karasek & Theorell, 1990. pág. 167).

Numerosos estudios han asociado el estrés y la insatisfacción a problemas de rendimiento y actuación impropia en el lugar de trabajo debido a su influencia en los problemas de salud, el ausentismo, la rotación, los accidentes industriales, el uso de drogas y alcohol en el trabajo, y conductas contraproducentes como extender los rumores, haciendo a propósito el trabajo de inferior calidad, robando a la empresa, produciendo intencionalmente daños a la propiedad, el equipo y productos, y los varios tipos de *"delincuencia de oficina"* (Spielberger & Vagg, 1999). Más recientemente, ya se ha establecido de manera fehaciente

la relación entre estrés y el sistema inmunológico, lo cual tiene serias implicancias para la salud en general.

Esto nos dice de manera clara que la investigación ha establecido que los niveles altos de estrés en el lugar de trabajo afectan adversamente la productividad y bienestar del empleado. (Ivancevich & Matteson, 1989)

Por consiguiente, la identificación de las mayores fuentes de estrés e insatisfacción en el lugar de trabajo puede beneficiar a la dirección y a los empleados significativamente a través de las siguientes acciones:

- (a) Llevando a cabo cambios en el ambiente de trabajo que reduzcan el estrés y aumenten la productividad, y
- (b) Facilitando el desarrollo de intervenciones eficaces que reduzcan los efectos debilitantes del estrés ocupacional.

En nuestro medio, esta preocupación por evaluar el estrés, la salud y la satisfacción en el trabajo y sus consecuencias, no ha estado acompañada con la misma frecuencia de un esfuerzo importante por evaluar y controlar de manera preventiva las dimensiones causales del mismo a nivel de la organización; es decir por el cuidadoso análisis de aquellos factores presentes en el trabajo que pueden relacionarse de manera más específica con estos fenómenos.

El estrés en el trabajo no es un asunto trivial y puede alterar significativamente la conducta de las personas, perjudicar la calidad de vida y dañar la salud.

El estrés laboral, según Karasek (1981) es: “*una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de confort o grado de libertad de decisión del trabajador*”. Otra hipótesis, plantea que las altas demandas laborales junto con una disminución de la capacidad para tomar decisiones, podrían representar un incremento de los factores de riesgo de enfermedad cardíaca (Friedman y Rosenman, 1974)

A nivel laboral se identifican básicamente tres conjuntos de factores: *ambientales, organizacionales e individuales*; que actúan como fuentes potenciales de estrés. El que conduzcan a un estrés real depende de las diferencias individuales, particularmente de las estrategias de afrontamiento empleadas, que se relacionan con la pericia y experiencia en el puesto y las características de la personalidad e inteligencia emocional. Cuando un individuo experimenta estrés en el trabajo, sus manifestaciones cubrirán aspectos fisiológicos, psicológicos y conductuales.

Una importante aproximación al estrés laboral propuesta por Ivancevich y Matteson (1989) considera una clasificación de los estresores en dos categorías: la categoría *intraorganizacional* (que incluye el ambiente físico, el nivel individual, el nivel grupal y el nivel organizacional) y la categoría *extraorganizacional* (que incorpora las relaciones familiares, los problemas económicos, raza, clase social y lugar de residencia, el estrés con sus resultados (fisiológicos y conductuales); un conjunto moderador (formado por las diferencias individuales y sus consecuencias (las enfermedades de adaptación).

Así como la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de la organización, también influye en los niveles de estrés entre los empleados de las organizaciones. Los cambios en el ciclo comercial crean *incertidumbres económicas*. Cuando se está contrayendo la economía, las personas se angustian cada vez más por su seguridad. Los movimientos descendentes en la economía se acompañan frecuentemente por reducciones permanentes en la fuerza de trabajo, despidos temporales, reducción de sueldos, ampliaciones de horarios de trabajo, etc.

Las incertidumbres políticas y muy especialmente la crisis económica, la recesión y el déficit en el salario real vienen constituyendo en nuestro medio, fuentes de estrés extremo. Por otro lado, la *incertidumbre tecnológica* proviene del hecho que las innovaciones tienden a convertir obsoletas las habilidades y experiencia de un trabajador en muy poco tiempo. Las computadoras, la automatización, la robótica y otras formas de innovación tecnológica constituyen una amenaza para muchas personas especialmente las carentes de flexibilidad y adaptación al cambio. Finalmente, el ambiente físico de trabajo adverso, caracterizado por condiciones que exigen continuas adaptaciones en cuanto a iluminación, temperaturas extremas, ruido, vibraciones, aire contaminado, espacios reducidos, etc., producen emociones estresantes y traumas físicos directos con sus correspondientes concomitancias psicológicas.

Los factores organizacionales susceptibles de provocar estrés son numerosos. Unos cuantos ejemplos son las presiones para evitar errores o terminar tareas en un período limitado, la sobrecarga de trabajo, el estilo inadecuado de liderazgo y las disfunciones en las relaciones interpersonales. Hemos categorizado estos factores en torno a las exigencias del trabajo,

papel e interpersonales, la estructura organizacional, el liderazgo en la organización y la etapa del ciclo de vida de la organización.

Los factores individuales como las relaciones familiares y personales, las dificultades conyugales, etc, son ejemplo de problemas que también generan estrés en los trabajadores y que no pasan desapercibidos en su función laboral.

Las diferencias individuales que operan como mediadoras y que merecen tomarse en cuenta son las percepciones del trabajador al lado de las estrategias de afrontamiento que típicamente emplea, la experiencia en el puesto, el apoyo social, el sitio de control (locus de control) y el nivel de hostilidad.

Síntomas conductuales: Existen muchas formas de conducta que se relacionan con el estrés, desde las más estereotipadas de *huida-lucha* que se asocian a conductas de las formas mas variadas y complicadas. Cox (1978), categorizó de manera excelente las principales manifestaciones del estrés. a nivel conductual, menciona las siguientes: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de bebidas o de cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor. Para los fines de la presente investigación los síntomas conductuales del estrés se relacionan especialmente con los conflictos de rol y con las exigencias de tener que esconder los sentimientos en el trabajo.

Síntomas somáticos: Todos hemos experimentado con mucha claridad las consecuencias físicas del estrés, como la boca seca, sudoración, “puntos rojos” en el cuello, “carne de

gallina”, dolor de estómago, tensiones musculares, voz vibrante, palpitaciones y pulso acelerado. Ellos se explican por las alteraciones fisiológicas que ocurren en el organismo al movilizar energía para luchar o huir. En una relación laboral normal, estas modificaciones fisiológicas no son adecuadas, ya que en verdad no es posible luchar o huir en sentido literal (p.e. no es necesario enviar energía los músculos ante la reprimenda de un jefe). Estos mecanismos fisiológicos, mantenidos de manera prolongada contribuyen a aumentar el riesgo de enfermedades coronarias, pues aumenta la presión arterial, reduce el tiempo de coagulación e incrementa el contenido de grasas. Dichas modificaciones fisiológicas no hacen falta, pero su causa es el estrés. El estrés puede presentarse en situaciones funcionales (como una competición deportiva), pero el estrés de larga duración (crónico) normalmente se considera dañino para la salud..

Cox (1978) menciona los siguientes efectos fisiológicos: aumento de catecolaminas y corticoesteroides de la sangre y la orina, elevación de niveles de glucosa sanguíneas, incremento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sequedad de la boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudo en la garganta, entumecimiento y escozor en las extremidades. En el trabajo, los síntomas somáticos del estrés aparecen especialmente ante la mala calidad del liderazgo, el tener que esconder emociones y ante la inexistencia de sentimiento de grupo.

Síntomas cognitivos: Frecuentemente el estrés es presentado únicamente como síntomas experimentados de manera emocional como nerviosismo, irritabilidad, enfado, etc.; sin embargo, la mayor parte de las personas también experimentarán consecuencias en una serie de procesos cognitivos. Tales consecuencias pueden ser muy graves y a veces

catastróficas en el trabajo y fuera de él. Los accidentes de tránsito, algunas decisiones fatales en relación con trabajos que entrañan estar vigilantes o decisiones erróneas tomadas por directivos en situaciones de tensión: estos síntomas se relacionan de manera especial con la ausencia de sentimientos de grupo, el tener que esconder las emociones, la falta de definición de rol y la falta de sentido del trabajo.

La clasificación de Cox (1978), considera los siguientes síntomas cognitivos: Incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. En el trabajo los síntomas cognitivos del estrés se relacionan con elevado número de errores, fallas en los procesos de información, en la percepción de señales, en las relaciones interpersonales, etc.

Consecuencias y manejo: Entre las consecuencias del estrés organizacional, se encuentran las de tipo *fisiológico* (las malas condiciones de salud física para el trabajo), en la *conducta laboral* del empleado (reducción de la satisfacción, depresión, irritabilidad, etc.), y en la *organización* misma (baja en la productividad, accidentes ausentismo, rotación, etc.).

El manejo del estrés en el trabajo incluye medidas tanto individuales como organizacionales. Entre las primeras tenemos: técnicas de afrontamiento como la reevaluación cognitiva; asimismo, el ejercicio físico, la meditación, la relajación, bioretroalimentación. Entre los métodos organizacionales tenemos el manejo preventivo (identificación y control de factores de riesgo psicosociales), el análisis y clarificación de roles, el mejoramiento del clima organizacional, la Administración por Objetivos (APO), el mejoramiento del ambiente físico y otros como los propios programas de selección,

capacitación, desarrollo de la carrera, etc., propios de una adecuada administración de los recursos humanos (Ivancevich y Matteson, 1989).

Específicamente con respecto al estrés docente, (Durán, Extremera y Rey; 2001 p.47), lo definen como “una respuesta de estado emocional negativo, generalmente acompañada por cambios fisiológicos potencialmente peligrosos, resultantes de aspectos del trabajo del profesor y medidos por la percepción de que las demandas del trabajo son amenazantes y por los mecanismos de afrontamiento que son activados para reducir esa amenaza”

Estrés en docentes.

Un aspecto importante asociado al estrés y al trabajo docente es el denominado *burnout* en docentes. Aunque en la actualidad el concepto se ha ampliado a otras profesiones y ha incorporado nuevos elementos en su diagnóstico (Maslach, 1993), Debido a la elevada prevalencia del *burnout* entre profesores no es sorprendente que constituyan el grupo ocupacional más estudiado en la investigación sobre *burnout*. Al respecto, Schaufeli y Enzmann (1998, p. 72) estimaron que el 22% de aproximadamente 1,000 estudios sobre burnout que fueron llevados a cabo entre 1978 y 1996 se focalizaron en profesores.

En este mismo sentido, hace más de dos décadas Farber (1991) hizo una revisión de estudios sobre el ratio de prevalencia del burnout en profesores americanos y concluyó que: “dependiendo del tipo de comunidad y del momento de la evaluación, entre un 5 y un 20 por ciento de todos los profesores en este país están quemados en un momento determinado” (p. 42). Esta es una estimación muy tosca ya que está basada en estudios que en su mayoría utilizaron muestras no-representativas y medidas de burnout no-validadas. Pero, en Holanda, desde 1995 se evalúa anualmente los niveles de agotamiento –un componente esencial del burnout– utilizando muestras nacionalmente representativas. Parece ser que, comparado con *todos* los otros campos ocupacionales y durante *todos* los

años, los ratios de agotamiento son más elevados en educación; se mantienen estables en un 17% contra una media del 11% (Houtman, Smulders, y Klein-Hesselink, 2004). De forma similar, utilizando también una muestra ocupacional holandesa representativa, Zijlstra y De Vries (2000; citados por Schaufeli, 2005) estimaron que el 9% de los profesores alcanzan el criterio de ‘burnout clínico’; esto es, esos profesores mostraron niveles de burnout que son comparables con empleados quemados que reciben tratamiento psicoterapéutico

La satisfacción laboral

A mediados de los años 20 del siglo pasado, el psicólogo australiano Elton Mayo, introdujo el concepto de emoción en la corriente de la psicología industrial, pues pensaba que el trabajo en las fábricas traía como consecuencia emociones negativas como la ira, el miedo y la sospecha. En su momento, estas condiciones llevaron al descontento de los trabajadores, dando lugar también al desarrollo sindical, al deterioro del desempeño y al incremento de las enfermedades ocupacionales; también hasta entonces, había existido muy poco interés por parte de los directivos y de los psicólogos por la felicidad de los trabajadores; pues se pensaba que ellos se preocupaban solamente por su sueldo y que si les pagaba adecuadamente estarían felices (Landy y Conte, 2004). Al respecto se realizaron encuestas sobre la satisfacción laboral, pero éstas se hicieron a los gerentes, preguntándoles sobre la felicidad el empleado en vez de preguntarles a los trabajadores mismos.

Desde principios de los años 30 se empiezan a hacer encuestas de satisfacción a los propios empleados, como los clásicos estudios Hawthorne, donde se establece la relación entre la moral y la producción, como consecuencia del incremento de la atención hacia algo. Por los

años 50 la investigación sobre satisfacción laboral fue bastante activa, principalmente como medio para la prevención del descontento y por la búsqueda de la relación entre satisfacción y desempeño. Luego se busca la relación entre motivación y satisfacción, donde las expresiones de satisfacción dan sentido a los estados motivacionales. Las teorías de la motivación surgen del enfoque maquinista del comportamiento. (Landy y Conte, 2004); y es a finales de los 60 y principios de los 70, donde la revolución cognitiva lleva un cambio importante en la metáfora de la motivación, surgiendo las teorías de la percepción de la equidad de Porter y Lawler y la teoría del valor de Locke, que especifican la importancia relativa de ciertos aspectos del trabajo; así como el estudio de los atributos de la tarea de Hackman y Oldham y la teoría de las expectativas de Victor Vroom. (Landy y Conte, 2004).

Desde los años 80, los esfuerzos se han centrado en la demostración fáctica de la satisfacción con respecto a variables comportamentales. De esta manera Schneider (1985), sistematiza una serie de investigaciones acerca de las relaciones funcionales de la satisfacción laboral con variables como el ausentismo, rotación y rendimiento; así como el estudio de la insatisfacción como predictor de conductas disfuncionales.

Ya en los 90, Schein (1994), considerado uno de los padres de la Psicología Organizacional, planteó la satisfacción laboral como producto de comparar las expectativas del individuo y su rendimiento laboral; es decir, de la evaluación integral del rendimiento real e ideal.

La satisfacción laboral es entendida fundamentalmente como una actitud favorable/desfavorable hacia el trabajo y constituye un constructo utilizado cada vez con mayor frecuencia en el mundo del trabajo en vista de sus repercusiones directas sobre la productividad, la salud y el bienestar laboral. Específicamente en el campo de la gestión de talento humano es un buen indicador del funcionamiento organizacional y la calidad de vida, lo mismo que se encuentra asociado con la autoeficacia y la salud.

Según Larouche y Delorme (1972) la satisfacción en el trabajo es “una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que éste detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas, llamados necesidades humanas e incitaciones del empleo”. Esto quiere decir que cuando una persona puede encontrar dentro de los componentes organizacionales una adecuación o una respuesta a sus necesidades, se puede postular que estará satisfecho.

Obviamente, que la existencia de un clima organizacional que permite al empleado alcanzar su plenitud personal y desarrollarse, es más susceptible de generar en éste una visión positiva de su trabajo. De este enfoque se puede deducir que la satisfacción laboral varía frecuentemente según la percepción que tenga el individuo del clima organizacional. Para Brunet (1999), las principales dimensiones del clima laboral implicadas en esta relación son las siguientes:

- Las características de las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización;
- La cohesión del grupo de trabajo;

- El grado de implicación en la tarea, y
- El apoyo dado al trabajador por parte de la dirección.

A pesar de las distintas variables que se supone impactan en la satisfacción laboral, es posible dividir estos factores en tres grupos (Furnham, 2001):

- Las políticas y procedimientos organizacionales: tales como el sistema de recompensas, el tipo y calidad percibida de la supervisión recibida, la toma de decisiones.
- Los aspectos específicos del trabajo: la carga general del trabajo, las habilidades requeridas, la variedad, autonomía, retroalimentación y la naturaleza física del ambiente laboral, etc., también influyen en la satisfacción.
- Las características personales: tales como la autoestima, autoeficacia, la capacidad para tolerar el estrés, lo mismo que la satisfacción general con la vida, también influyen en la satisfacción en el trabajo.

Específicamente, la satisfacción se encuentra relacionada con la personalidad, con la naturaleza del empleo y con las contingencias de la historia socio-personal, pues existen diferencias individuales en cuanto al grado de satisfacción; es así que distintas personas experimentan diferentes grados de satisfacción ante el mismo empleo, también dos personas con empleos distintos pueden experimentar grados semejantes de satisfacción (Furnham, 2001).

Por ello, consideramos que la satisfacción laboral es en sí misma, multidimensional y es posible identificar algunas dimensiones como la satisfacción con las condiciones de trabajo, con los compañeros, con la estructura, con el jefe, con las recompensas, con la organización, etc.

Según Locke (1984, citado por Furnham, 2001), se ha intentado elaborar una lista amplia de los factores que influyen en la satisfacción laboral. Estos factores son el trabajo mismo, el sueldo las prestaciones que se reciben, las promociones, el reconocimiento, las condiciones de trabajo, los compañeros de trabajo, la administración y supervisión, lo mismo que los propios sindicatos.

Como podemos ver en la figura 1, uno de los factores (antecedentes) que influyen en la satisfacción laboral es nuestra predisposición personal a estar satisfechos. La teoría de las diferencias individuales postula que cierta variabilidad en los niveles de satisfacción laboral se asocia con una tendencia personal del sujeto, a través de diferentes situaciones, a disfrutar de lo que hace, por lo que ciertas personas por lo general estarán satisfechas y motivadas sin importar mucho el tipo de trabajo que realicen; igualmente, existen personas que se las pasan quejándose de manera continua del empleo que tienen. Por ello, se ha encontrado una correlación promedio de .50 de satisfacción a través del tiempo y diferentes situaciones. Las explicaciones han sido genéticas, la autoevaluación que se hace la persona (como el locus de control) y la satisfacción con la vida. (Aamodt, 2010).

Es así que, autores como Judge y Watanabe (1993; citados por Aamodt, 2010), sugieren no solamente que la satisfacción laboral es consistente a través del tiempo sino también con el

grado de satisfacción de la persona con todos los aspectos de su vida, como el matrimonio, los amigos, el trabajo, la familia, el lugar de residencia, etc. y más aún, que las personas satisfechas con su empleo tienden a estar satisfechas con su vida; es decir, que la satisfacción laboral se extiende a otros aspectos de la vida, lo mismo que la satisfacción en otros aspectos de la vida, se extiende a la satisfacción en el trabajo.

Figura 1: antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral (Aamodt, 2010)



Según los datos procedentes de encuestas, un alto porcentaje de personas son felices en el trabajo; sin embargo, aunque la satisfacción en el trabajo es normalmente elevada, esto no ocurre por igual en todos los ambientes laborales ni en todos los grupos socioeconómicos. Asimismo, si tomamos en cuenta los factores sociológicos y organizacionales, todos ellos, además de la personalidad influyen en la satisfacción.

Actualmente, existen varias teorías que buscan explicar el por qué los trabajadores se sienten satisfechos y comprometidos con su trabajo, pero ninguna de ellas explica por completo estas actitudes laborales. Sin embargo, todas son valiosas porque cada una sugiere formas para aumentar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores.

Como sabemos, la satisfacción tiene varias facetas; por ejemplo, los empleados podrían estar satisfechos con una faceta del puesto, como el salario, pero no con otra, como con sus compañeros. Las facetas de la satisfacción laboral que más se han estudiado son el salario, la supervisión, los compañeros de trabajo, el trabajo y las oportunidades de ascenso. Otras tantas como la satisfacción con el equipo, las instalaciones, el lugar de trabajo y las políticas de la empresa también son importantes, pero no se han investigado mucho.

Una de las teorías que más ha impactado en el estudio de la satisfacción laboral es la teoría de los dos factores de Herzberg. En un importante artículo, reiterado por décadas, (Herzberg, 1968), descubrió durante los años 50 y 60, una intrigante dicotomía en la que sostiene que las cosas que motivan y causan satisfacción a las personas en el trabajo son diferentes de aquellas que les causan insatisfacción. Es así que si preguntamos a un grupo de trabajadores qué es lo que les hace infelices en el trabajo, oír hablar de un jefe irritante, de los bajos sueldos, una oficina incómoda o reglas inadecuadas; es decir, los factores ambientales, mal manejados, vuelven desdichada a la gente y ciertamente son causa de insatisfacción; pero, incluso si se lograran manejar diestramente, no motivan a nadie a trabajar más duro o de forma más inteligente. Herzberg sugiere que las personas, en realidad, se sienten motivadas por otras cosas como un trabajo interesante, por el desafío, por el aumento de responsabilidad. Estos factores intrínsecos responden a la arraigada necesidad de crecimiento y logro que tienen las personas y se constituyen en los verdaderos motivadores.

Herzberg, al primer grupo de factores los denominó factores de higiene, pues sólo previenen la insatisfacción, pero al segundo grupo de factores intrínsecamente relacionados con el trabajo mismo, los denominó factores motivadores. Estos últimos producen satisfacción, y la satisfacción es la base de la motivación laboral. El trabajo de Herzberg influyó a toda una generación de académicos y ejecutivos, pero sus conclusiones parecen no haber penetrado bien los sitios de trabajo del mundo occidental, pues se sigue tomando como indicador la extraordinaria importancia a las remuneraciones y paquetes de incentivos.

La otra teoría, de amplia aceptación actual, es la teoría de las expectativas de Victor Vroom (1964), quien indica que siendo la mayor preocupación de los gerentes el desempeño de los empleados, el cual se mide por la productividad de los mismos, siendo el objetivo aumentarla. Se plantea que las personas trabajan a fin de conseguir resultados que, según ellas, satisfarán sus necesidades de existencia, relación y crecimiento (Aldelfer, 1972). Esto nos permite extender la idea del nivel de esfuerzo que pondrán en la ejecución de las tareas, y esto estará en función de la motivación. Luego del desempeño, ciertos resultados pueden ocurrir, como por ejemplo un aumento de sueldo o un ascenso; estos resultados, a su vez, pueden servir para satisfacer las necesidades del empleado, donde finalmente el logro de los resultados influye en la motivación. Es así que la motivación se corresponde con un proceso racional de toma de decisiones.

Según este enfoque, la expectativa es una percepción de una asociación entre esfuerzo y desempeño; es decir, la estimación del empleado con respecto a su capacidad de obtener una meta específica de desempeño. Otro factor es la valencia, que no es otra cosa que los

sentimientos del empleado con respecto a un particular resultado del trabajo; es decir, la relación afectiva con respecto a este. La valencia puede ser considerada como el nivel de satisfacción o insatisfacción que el trabajador espera experimentar después de lograr un particular resultado del trabajo, lo cual puede medirse en términos de la fuerza del deseo o aversión de un empleado relativa a un resultado dado. Es así que, en la medida de que el conjunto de los resultados potenciales sea más positivamente valente, los trabajadores estarán motivados en grado mayor por conseguir tales resultados.

No obstante cada valencia no contribuye independientemente en la motivación; pues se ha valorado a través de la probabilidad percibida, que el desempeño no conducirá, de hecho, hacia un particular resultado. Esta percepción de la asociación entre desempeño y resultado es conocida como instrumentalidad. (Aldag y Brief, 1989).

Esta teoría, cuestiona el enfoque de Herzberg mencionado líneas arriba, quien sostiene que la satisfacción produce desempeño; pero con base en las pruebas empíricas acumuladas, parece que la relación descrita en el modelo de expectativa es más factible; pues, no se debe suponer generalmente que el hacer feliz a un empleado, a su vez, lo hará más productivo. Además el modelo considera importante tomar en cuenta los factores no motivacionales del desempeño, como son las aptitudes, destrezas y habilidades, las percepciones del rol, la tecnología empleada, la demanda del mercado y la estructura social del lugar de trabajo. (Aldag y Brief, 1989).

En cuanto a la evaluación de la satisfacción laboral, existe la distinción entre la medición de la satisfacción general o total y la satisfacción con distintos aspectos del trabajo; otro

elemento importante a tomar en cuenta es el empleo de cuestionarios estándar para medir la satisfacción.

Varios investigadores tomaron la postura de que la satisfacción total es el resultado de la combinación de la satisfacción con distintos aspectos específicos del trabajo, dando lugar a la evaluación con un solo reactivo (“en general, ¿cuán satisfecho está usted con su trabajo actual?”), señalando la alta correlación existente entre la satisfacción y diversas facetas del trabajo, por lo que resulta inútil molestarse en procesar facetas individuales; sin embargo, otros indican el valor de la evaluación por facetas a fin de facilitar la identificación de los factores clave, lo mismo que la elaboración de programas de mejoramiento.

Como se ha indicado y como conclusión, los empleados asisten a trabajar con ciertas necesidades, valores y expectativas. Si existe alguna discrepancia entre tales necesidades, labores y expectativas con la realidad del trabajo, los trabajadores se sentirán insatisfechos y menos motivados. Las consecuencias para la selección y el desarrollo del compromiso del personal consisten en asegurarse de que los aspirantes a puestos de trabajo tengan expectativas realistas y que se cumplan con todas las promesas que se hacen a los empleados.

Antecedentes investigativos

La revisión de trabajos realizados en nuestro medio, con respecto a la evaluación del estrés y la satisfacción en docentes, nos ha mostrado un resultado muy escaso. Sin embargo, cada uno de estos temas ha tenido un amplio abordaje por separado en diferentes poblaciones.

Un importante estudio sobre la satisfacción de docentes de diferentes niveles, inicial, primario y secundario en España, es referido por Anaya y Suarez (2006), donde los profesores del nivel secundaria aparecen como los menos satisfechos que los de infantil y primaria, los más nuevos se muestran más satisfechos que los de mayor antigüedad y las mujeres más satisfechas que los hombres.

Por otra parte, en Colombia, Hermosa (2006), encuentra una correlación negativa entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en una muestra de docentes de Ibagué.

Otro importante estudio sobre la satisfacción en docentes secundarios en España es reportado por Torres Gonzáles (2010), quien concluye que el docente de nivel secundaria es una persona satisfecha con la docencia y el ejercicio de su profesión, que mantiene una poca satisfacción con respecto a los supervisores educativos, satisfecho con sus compañeros de trabajo y que en definitiva no comparte con la estructura de la educación secundaria con respecto al trabajo pero sí con la base teórica que lo sustenta. Entre los factores que más le satisfacen están la idea de un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, las recompensas equitativas, colegas que apoyen, adecuadas condiciones de trabajo y ajuste puesto – personalidad.

En nuestro medio, Cáceres (1997) presenta un trabajo de tesis denominado *“El Estrés y Adaptabilidad laboral en la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de Arequipa”*, donde el estrés es considerado como variable independiente, los resultados muestran el importante rol del estrés en los problemas de adaptación al trabajo.

En la revisión de la literatura sobre el tema del estrés, se ha encontrado un trabajo de tesis del Valdivia y Sanz (2000) titulado *“Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y Estrés laboral en conductores del transporte urbano “combi” en la provincia de Arequipa”*. Este estudio realizado en choferes, utilizó un cuestionario denominado Cuestionario para Conductores de Vehículos, con validez y confiabilidad no especificadas, no adscrito a sustento teórico y que considera como factores los siguientes: presión en el cumplimiento de tiempo de viaje (que podría corresponder al factor exigencias del trabajo), la duración de la jornada de trabajo (que podría ser un factor relacionado con el control) y el tiempo de descanso (que es un factor personal). Para la evaluación del estrés utilizaron la Escala de Estrés en la vida Profesional”.

Asimismo, Guzmán (2004), elabora un trabajo de tesis de maestría denominado Salud Ocupacional: Estresores Psicosociales en trabajadores de servicios (*Riesgo psicosocial, estrés, salud y satisfacción en las tareas de Servicio al Cliente y Venta Personal en una empresa de servicios financieros de Arequipa*), estableciendo relaciones entre factores de riesgo psicosocial y sus manifestaciones de estrés en el sector de servicios, tales como la inseguridad, las exigencias psicológicas cuantitativas, sensoriales, cognitivas y emocionales; así como la baja estima, bajo control sobre los tiempos de trabajo, conflicto

de rol, doble presencia, bajo apoyo social, exigencia de esconder emociones y baja previsibilidad

En Lima, gran parte de los estudios sobre el estrés han mostrado un corte clínico donde el *burnout* ha sido uno de los temas más investigados. Así, Ponce (2001) mediante el tema “*El Síndrome del Quemado por estrés laboral asistencial en grupo de docentes universitarios de la Universidad Mayor de San Marcos*”, estableció importantes diferencias según especialidad, género y práctica del deporte, concluyendo que este síndrome no sólo depende de las condiciones laborales sino también de factores extraorganizacionales.

Otro estudio mostrado por Rivero Contreras (2001) denominado “*Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima Este.*”, con carácter descriptivo encuentra niveles de prevalencia de estrés laboral del 31.4%, lo cual se categoriza dentro del rango latinoamericano.

Hipótesis

El planteamiento formal de nuestra hipótesis es el siguiente:

Existe una relación significativa entre la presencia de altos niveles de estrés y los bajos niveles de satisfacción laboral en docentes de colegios particulares secundarios de Arequipa.

CAPITULO II

DISEÑO METODOLOGICO

Tipo de investigación.

La presente es una investigación de campo que corresponde al nivel descriptivo y correlacional, al tratar de describir detalles sobre la presencia de cada una de las variables y establecer relaciones entre las mismas: el nivel general de estrés y la satisfacción laboral, observadas en una muestra de docentes de nivel secundaria de instituciones educativas particulares Arequipa.

Así mismo, corresponde a un diseño no experimental de tipo transeccional, pues al tratar de establecer relaciones entre variables, parte del análisis transversal del fenómeno estudiado en un momento dado,

Técnicas, Instrumentos.

Técnica: Encuesta

Instrumentos:

1.- Escala de General del Estrés EAE – G

Esta escala tiene como objetivo principal ver la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo del ciclo vital de la persona y va dirigida a la población en general de edades comprendidas entre los 18 y 60 años, teniendo como

controles, la edad y el sexo. Esta escala es una herramienta de evaluación del estrés, perteneciente a la batería EAE, denominada Escala de Apreciación del Estrés elaborada por Fernández Seara y Mielgo Robles (2001) y publicada por TEA Ediciones. España

Esta batería de escalas ha sido diseñada con el objetivo de conocer el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los individuos, que incluye tres parámetros de medida que son los siguientes:

1. Presencia/No presencia de los distintos acontecimientos estresantes
2. Valoración personal de la intensidad con que han afectado dichos acontecimientos
3. Afectación en la actualidad o en el pasado

La fiabilidad se calculó mediante los índices de consistencia con procedimientos test – retest y mediante la correlación de los ítems pares – impares y corrección posterior del índice con la fórmula Spearman – Brown.

Específicamente, la Escala General del Estrés (EAE – G), consta de 53 elementos distribuidos en 4 grandes temáticas

- Salud
- Relaciones Humanas
- Estilo de Vida
- Asuntos laborales y económicos

Para analizar la validez se utilizaron procedimientos factoriales. Para el análisis de la estructura interna de la escala “G”, se contó con 83 elementos, aislándose 2 factores básicos, cuya denominación es la siguiente:

- FACTOR I: Factor que alude a aquellas situaciones propias de la vida, agrupando elementos relacionados con la salud, forma de ser, forma de estar, estilos de vida (números 32, 34, 37, 44, etc.)
- FACTOR II: Referido a las condiciones ambientales o acontecimientos contextuales

2.- Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC.

La escala SL – SPC, permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, destacando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Específicamente, permite detectar cuan satisfecho se encuentra con respecto a factores como la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos.

El instrumento evalúa el grado de satisfacción laboral en una escala dimensional de alternativas que van desde el total acuerdo, acuerdo, ni acuerdo ni desacuerdo, desacuerdo y total desacuerdo. Dichas alternativas son evaluadas de modo automático, según sea ítem positivo o negativo con una puntuación de 1 a 5 puntos, registrando una puntuación directa que se convierte en normas percentilares y categorías diagnósticas.

La versión empleada se inició con un ajuste de la misma en función de su contenido y ajuste estadístico, conteniendo 27 ítems confirmados en 4 factores mediante análisis factorial efectuado con el método Varimax. Para efectos de la confiabilidad, esta se estimó

con el método de consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach (.84) y el método de mitades con el coeficiente de Guttman (.81). Para el análisis factorial, se sometieron los datos al análisis del test de Kaiser y Meyer Olkin, obteniéndose un .852, lo cual indica que los datos pueden considerarse buenos.

La escala SL SPC,, comprende los siguientes factores:

- *Factor I: Significación de la tarea.* La disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.
- *Factor II: Condiciones de trabajo:* evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
- *Factor III: Reconocimiento personal y/o social:* tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.
- *Factor IV: Beneficios económicos:* disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Muestra.

La muestra estuvo compuesta por 143 docentes pertenecientes a 10 colegios particulares de Arequipa, los cuales fueron elegidos por conveniencia, con base a la accesibilidad por parte de la investigadora, bajo los siguientes criterios de inclusión:

- Ser docente activo en su respectivo centro educativo
- Pertenecer al nivel de educación secundaria
- Residencia en Arequipa, Peru

Para la recolección de datos se aplicaron ambos instrumentos simultáneamente, recogiendo además información referente a las variables intervinientes como edad y sexo.

La aplicación se realizó tanto de manera individual como colectiva, en función de las circunstancias; de manera anónima y de respuesta voluntaria.

Los resultados se presentan mediante tablas y gráficos estableciendo las relaciones entre las variables estudiadas

CAPITULO III

RESULTADOS

Tabla 1: Nivel general del estrés

Nivel de estrés	f	%
Bajo	34	23,8
Medio	86	60,1
Alto	23	16,1
Total	143	100,0

La tabla 1 presenta la distribución de los puntajes obtenidos de acuerdo con cada uno de los niveles del estrés, donde se puede observar una importante predominancia de los niveles medios (60.1%) en el personal docente evaluado; asimismo, el 23.8% indica bajos niveles de estrés

El estrés evaluado con la prueba EAE – G, se refiere de una manera global, a los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar en la vida de las personas, sin aludir de manera específica al estrés laboral; el cual también se encuentra incluido. Tomando en cuenta lo referido, la mayoría de docentes evaluados, ejercen sus labores diarias con niveles moderados de estrés, lo cual puede constituir tanto un riesgo como un estímulo para la productividad en su trabajo y en su vida personal.

Tabla 2: Nivel general de Satisfacción Laboral

Nivel de satisfacción	f	%
Muy Insatisfecho	8	5,6
Insatisfecho	45	31,5
Promedio	87	60,8
Satisfecho	3	2,1
Total	143	100,0

El análisis de la satisfacción laboral total presenta una alta predominancia de los niveles medios con el 60.2%, lo que indica moderada satisfacción en el trabajo, considerando todos los factores específicos. Sin embargo, un 37.1% presentan insatisfacción laboral (insatisfecho y muy insatisfecho), al lado de un bajo porcentaje de satisfacción (2.1%).

Los resultados mostrados en la tabla 2, indican pues, a pesar de la predominancia de niveles medios, una importante tendencia a la insatisfacción, en la muestra estudiada. La insatisfacción en el docente secundario puede asociarse con lo que encuentran Anaya y Suarez (2006), respecto a las limitadas oportunidades de promoción y crecimiento, lo mismo que a las limitaciones económicas; sin embargo, el alto porcentaje del nivel promedio, se puede enmarcar dentro de la existencia de percepciones un tanto ambiguas sobre los desafíos del trabajo, el apoyo de compañeros y el ajuste puesto – personalidad, tal como sostiene Torres Gonzáles (2010). También debe mencionarse la percepción de las estructuras organizativas propias de la educación secundaria y la relación con los estilos autoritarios de liderazgo existente en nuestro medio.

A continuación revisamos cada uno de los factores de la satisfacción encontrados en el estudio.

Tabla 3: Factor 1, Significación de la tarea

Niveles de satisfacción	f	%
Muy insatisfecho	43	30,0
Insatisfecho	9	6,3
Promedio	28	19,6
Satisfecho	62	43,4
Muy satisfecho	1	,7
Total	143	100,0

El nivel predominante en cuanto a la significación de la tarea es de 50.4% (entre satisfecho y muy satisfecho), lo cual indica la percepción de un alto grado de importancia al valor de la función docente. El significado de la tarea constituye un factor motivacional sumamente importante en el caso del docente, al considerar el valor de formar a los niños y jóvenes, lo cual se relaciona según Palma (2006), con sentimientos de realización personal. El significado de la tarea es uno de los principales atributos de las tareas intrínsecamente motivadoras, lo cual ejerce su influencia sobre las respuestas afectivas y conductuales del empleado en su trabajo. (Aldag y Brief, 1989). Al respecto, Hackman y Oldham (1975), consideran a la importancia de la tarea un importante rol motivador al percibir el impacto que tiene el trabajo en las vidas o el trabajo de otras personas, ya sea en la organización inmediata o en el medio ambiente externo; y esto es propio del trabajo docente.

Tabla 4: Factor 2 Condiciones de trabajo.

Niveles de satisfacción	f	%
Muy insatisfecho	2	1,4
Insatisfecho	18	12,6
Promedio	90	62,9
Satisfecho	29	20,3
Muy satisfecho	4	2,8
Total	143	100,0

La tabla 4 indica los resultados encontrados con respecto al factor 2, referente a la evaluación que hace el docente de su propio trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan su trabajo.

Se observa una neta predominancia de los niveles promedio de satisfacción, con una ligera tendencia a la satisfacción (23.1%, de satisfecho y muy satisfecho). Estos resultados indican la presencia de moderadas condiciones ambientales y económicas para el trabajo de docentes de nivel secundaria de instituciones educativas particulares de Arequipa.

Tabla 5. Factor 3, Reconocimiento personal y/o social

Niveles de satisfacción	f	%
Insatisfecho	45	31,5
Promedio	2	1,4
Satisfecho	2	1,4
Muy satisfecho	94	65,7
Total	143	100,0

Según lo mostrado en la tabla 5, la satisfacción se encuentra bastante polarizada; es decir, se observan elevados niveles de satisfacción (67.1% de satisfecho y muy satisfecho), así como también altos niveles de insatisfacción (31,5%) en los docentes de nivel secundaria de instituciones educativas particulares Arequipa.

Una gran mayoría de los docentes de la muestra evaluada, perciben un alto nivel de reconocimiento propio y por parte de otras personas acerca de los logros de su trabajo, así como por los el impacto indirecto de los resultados. Esta condición también es propia del ejercicio docente, especialmente por el reconocimiento logrado por parte de sus propios alumnos como de la sociedad. Sin embargo, encontramos un importante porcentaje de docentes que se sienten alejados del reconocimiento o no lo perciben como tal.

Tabla 6. Factor 4, Beneficios económicos.

Niveles de satisfacción	f	%
Muy insatisfecho	1	,7
Insatisfecho	8	5,6
Promedio	102	71,3
Satisfecho	30	21,0
Muy satisfecho	2	1,4
Total	143	100,0

El factor 4 se relaciona directamente con la percepción de las remuneraciones o incentivos económicos recibidos como contraprestación al trabajo docente realizado. El nivel predominante es intermedio (71.3%), lo cual indica una moderada satisfacción, con tendencia ligera a la satisfacción.

Este resultado indica que el trabajo docente del nivel secundario y particular es percibido como moderadamente atractivo para los docentes en actividad.

Tabla 7. Relación entre estrés y satisfacción

Satisfacción laboral	Niveles de estrés			Total
	Bajo	Promedio	Alto	
Insatisfecho	49	4	0	53
Promedio	75	12	0	87
Satisfecho	3	0	0	3
Total	127	16	0	143

Chi cuadrada: $X^2 = 0.4319$ $P < 0.05$ S

Coeficiente de correlación de Pearson $r = -0.08370058$

La tabla 7 marca la significativa relación estadística entre el estrés y la satisfacción laboral, considerando los diversos niveles o categorías establecidas.

Asimismo, el cálculo realizado en base a los resultados cuantitativos de ambas variables con respecto a covariaciones en las mismas, encontró una correlación negativa baja entre las mismas. Esto nos indica que a mayor estrés menor satisfacción, pero en grados mínimos de coherencia entre las mismas ($r = -0.09$).

Discusión

En nuestra población estudiada, es notoria la predominancia de moderados niveles de estrés llaman la atención en la evaluación realizada con la prueba EAE – G. El estrés encontrado se refiere de una manera global, a los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar en la vida de las personas, incluyendo los provenientes del estrés laboral.

Los resultados confirman la hipótesis en el sentido de una importante relación entre ambas variables ($\chi^2 = 0.4319 > a 0.0547$); con un bajo nivel de correlación negativa entre las mismas ($r = -0.09$), La tabla 7 marca la significativa relación estadística entre el estrés y la satisfacción laboral, considerando los diversos niveles o categorías establecidas.

Asimismo, el cálculo realizado en base a los resultados cuantitativos de ambas variables con respecto a covariaciones en las mismas, encontró una correlación negativa baja entre las mismas. Esto nos indica que a mayor estrés menor satisfacción, pero en grados mínimos de coherencia entre las mismas ($r = -0.09$).

El análisis específico de cada una de las variables estudiadas indica que, con respecto al estrés, la distribución de los puntajes obtenidos de acuerdo con cada uno de los niveles del mismo indica una importante predominancia de los niveles medios (60.1%) en el personal docente evaluado; asimismo, el 23.8% indica bajos niveles de estrés

El estrés evaluado con la prueba EAE – G, se refiere de una manera global, a los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar en la vida de las personas, sin aludir de manera específica al estrés laboral; el cual también se encuentra incluido. Tomando en cuenta lo referido, la mayoría de los trabajadores docentes evaluados, ejercen sus labores diarias con niveles moderados de estrés, lo cual puede constituir tanto un riesgo como un estímulo para la productividad en su trabajo y en su vida personal.

Por otro lado, el análisis de la satisfacción laboral total presenta una alta predominancia de los niveles medios con el 60.2%, lo que indica moderada satisfacción en el trabajo, considerando todos los factores específicos. Sin embargo, un 37.1% presentan insatisfacción laboral (insatisfecho y muy insatisfecho), al lado de un bajo porcentaje de satisfacción (2.1%).

Los resultados mostrados en la tabla 2, indican pues, a pesar de la predominancia de niveles medios, una importante tendencia a la insatisfacción, en la muestra estudiada. La insatisfacción en el docente secundario puede asociarse con lo que encuentran Anaya y Suarez (2006), respecto a las limitadas oportunidades de promoción y crecimiento, lo mismo que a las limitaciones económicas; sin embargo, el alto porcentaje del nivel promedio, se puede enmarcar dentro de la existencia de percepciones un tanto ambiguas sobre los desafíos del trabajo, el apoyo de compañeros y el ajuste puesto – personalidad, tal como sostiene Torres Gonzáles (2010). También debe mencionarse la percepción de las estructuras organizativas propias de la educación secundaria y la relación con los estilos autoritarios de liderazgo existente en nuestro medio.

En cuanto al análisis por factores de la satisfacción, el nivel predominante en cuanto a la significación de la tarea (factor I) es de 50.4% (entre satisfecho y muy satisfecho), lo cual indica la percepción de un alto grado de importancia al valor de la función docente. El significado de la tarea constituye un factor motivacional sumamente importante en el caso del docente, al considerar el valor de formar a los niños y jóvenes, lo cual se relaciona según Palma (2006), con sentimientos de realización personal. El significado de la tarea es uno de los principales atributos de las tareas intrínsecamente motivadoras, lo cual ejerce su influencia sobre las respuestas afectivas y conductuales del empleado en su trabajo. (Aldag y Brief, 1989). Al respecto, Hackman y Oldham (1975), consideran a la importancia de la tarea un importante rol motivador al percibir el impacto que tiene el trabajo en las vidas o el trabajo de otras personas, ya sea en la organización inmediata o en el medio ambiente externo; y esto es propio del trabajo docente.

Por otra parte, en cuanto al factor II, referente a la evaluación que hace el docente de su propio trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan su trabajo. Se observa una neta predominancia de los niveles medios de satisfacción, con una ligera tendencia a la satisfacción (23.1%, de satisfecho y muy satisfecho). Estos resultados indican la presencia de moderadas condiciones ambientales y económicas para el trabajo docente secundario en centros particulares de Arequipa.

En cuanto al factor III referente al reconocimiento personal y/o social de la función docente⁵, la satisfacción se encuentra bastante polarizada; es decir, se observan elevados

niveles de satisfacción (67.1% de satisfecho y muy satisfecho), así como también altos niveles de insatisfacción (31,5%) en los docentes secundarios particulares de Arequipa.

Una gran mayoría de los docentes de la muestra evaluada, perciben un alto nivel de reconocimiento propio y por parte de otras personas acerca de los logros de su trabajo, así como por los el impacto indirecto de los resultados. Esta condición también es propia del ejercicio docente, especialmente por el reconocimiento logrado por parte de sus propios alumnos como de la sociedad. Sin embargo, encontramos un importante porcentaje de docentes que se sienten alejados del reconocimiento o no lo perciben como tal.

Finalmente, en lo referente al factor IV, relacionado directamente con la percepción de las remuneraciones o incentivos económicos recibidos como contraprestación al trabajo docente realizado, el nivel predominante es intermedio (71.3%), lo cual indica una moderada satisfacción, con tendencia ligera a la satisfacción. Este resultado muestra que el trabajo docente secundario y particular es percibido como moderadamente atractivo para los docentes en actividad.

Conclusiones

PRIMERA:

Se ha encontrado una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laboral en docentes de centros educativos secundarios particulares de Arequipa. Este resultado confirma la hipótesis.

SEGUNDA:

Los resultados indican la presencia predominancia de niveles medios de estrés laboral en los docentes secundarios. De acuerdo a cómo se manejen, estos niveles pueden resultar positivos o perjudiciales.

TERCERA:

La mayoría de los docentes evaluados presentan niveles moderados de satisfacción laboral

CUARTA:

En los docentes de nivel secundaria evaluados, predominan los altos niveles de satisfacción con la significación de la tarea que realizan.

QUINTA:

Se ha encontrado una predominancia de niveles intermedios en los factores asociados a las condiciones de trabajo y beneficios económicos.

SEXTA:

Se ha encontrado una polarización entre satisfacción e insatisfacción en el factor de reconocimiento personal y/o social en la muestra de docentes estudiados.

Sugerencias

Implementar una mayor cantidad de estudios referentes al estrés y satisfacción en la generalidad de docentes, tanto de colegios nacionales como particulares y tanto de niveles inicial, primario, secundario y universitario a fin de establecer programas de control del estrés, los riesgos psicosociales asociados, lo mismo que la satisfacción, dada sus importantes implicaciones en la productividad, salud y bienestar de este segmento de trabajadores.

Así mismo implementar programas de intervención, orientados a la prevención y promoción de salud de los docentes afectados por el estrés laboral.

Promover el uso de estrategias individuales, como el entrenamiento de los docentes en programas de adquisición de destrezas de afrontamiento del estrés, para manejar así el tiempo de manera eficaz.

Limitaciones

El acceso y tiempo disponible que brindado por los centros educativos secundarios para la realización del estudio, se constituyó en una importante limitación para la obtención de una muestra más grande y representativa del sector estudiado.

Referencias

Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional. Un enfoque aplicado* (6ta. Edic.). CENGAGE: Mexico.

Aldag, R. y Brief, A. (1989). *Diseño de tareas y motivación del personal* (2da. Edic.) Trillas: Mexico.

Aldelfer, C. (1972). *Existence, relatedness and growth: human needs in organizational settings*. Free Press: N.Y.

Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. Trillas: México.

Cannon, W. (1935). Stresses and strains of homeostasis. *American Journal of Medical Science*, 189: 1-14.

Comision Europea (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿la “sal de la vida” o el “beso de la muerte”?*. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas; Luxemburgo.

Cox, T. (1978). *Stress*. Macmillan Press, Londres

Durán, Ma. A., Extremera, N. & Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en educación primaria, secundaria y superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1. 45-62

Farber, B. A. (1991) *Crisis in education: Stress and burnout in the American teacher*. Jossey-Bass: New York

Fernández Seara, J.L. y Mielgo Robles, M. (2001). *EAE: Escalas de Apreciación del Estrés. Escala de Estrés Socio-Laboral*. TEA Ediciones: Madrid.

Feuerstein, M. , Labbé, E. y Kuczmierczyk. A. (1986) *Health Psychology: a Psychobiological perspective*. Plenum Press, New York.

Friedman, M. y Rosenman, N. (1974). *Type A behavior and your heart*. Ed. Alfred A. Knopf, Inc. New York.

Hackman, J.R. y Oldham, G.R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey . *Journal of Applied Psychology*. 60. 159-170.

Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista colombiana de Psicología*. 15. 81-89

Herzberg, F. (1968) Una vez más: ¿cómo motiva a sus empleados?. *Harvard Business Review* 46, 53-62.

Holmes, T. y Rahe, R. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Medicine* 11 : 213-218.

Houtman, I. D. L. Smulders, P. G. W. y Klein Hesselink, D. J. (2004). *Trends in arbeid 2004* [Trends in work 2004]. TNO-Arbeid : Hoofddorp:

Ivancevich, R. y Matteson, R. (1994). *Estrés y Trabajo*. Editorial Trillas, México

Karasek R. y Theorell, T. (1990) *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books: New York.

Larouche, V. y Delorme, F. (1972). Satisfaction au travail: reformulation théorique. *Relations Industrielles*. Vol 27 (4) 567-599.

Lazarus, R. S. (1966) *Psychological stress and the coping process*. McGraw-Hill, New York.

Lazarus, R. S. (1993). Coping theory and research: past, present and future. *Psychosomatic Medicine*, 55 : 234 – 247.

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

López, L. (1980). *Satisfacción en el trabajo y actitudes frente a la prevención de riesgos profesionales*. Englood: Consejo Interamericano de Seguridad.

Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22

Maslach C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19-32). Taylor & Francis : New York:.

Mason, Jj. (1968). Organization of psychoendocrine mechanisms. *Psychosomatic Medicine*, 30 : 565 – 808 .

Merton, R. (1968). *Social Theory and Social Structure*. Free Press. New York

Myers, D. (2005). *Psicología Social* (8va. Edic.) McGraw-Hill: Mexico

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

O.M.S. (2000). *Informe sobre la Salud en el Mundo. Mejorar el desempeño de los sistemas de Salud*. Ginebra.

Palma, S. (2006). *Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC* . Ed. CARTOLAN: Lima.

Ryland, E. y Greenfeld, s. (1991). In P.L. Perrewé (Ed.) *Handbook on job stress* (Special issue). *Journal of Social Behavior and Personality*, 6 : 39-54.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15va. edic.). Pearson: México.

Sandin, B. (1993). *Estrés y salud*: factores que intervienen en la relación entre el estrés y la enfermedad física. En J.Buendía (Edits), *Estrés y psicopatología* (pp.148-180). Edit. Pirámide, Madrid.

Schaufeli, W. B. y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Taylor & Francis: London:

Schaufeli, W. (2005). Burnout en profesores: Una perspectiva social del intercambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 21, núm. 1-2, 2005, pp. 15-35 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.Madrid, España

Schein, E. (1994). *Psicología de la Organización*. Prentice Hall: Mexico.

Schneider, B. (1985). Organizational behavior. *Annual Review of Psychology*, 36. 573 -611

Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138 : 32.

Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. Cia. Gral. Fabril, Bs. As. (publicación original, 1956).

Selye, H. (1974). *Stress without distress*. Hodder & Stoughton, Londres.

Selye, H. (1983). The stress concept: Past, present and future. En C.L. Cooper (Ed), *Stress research*, pgs. 1 – 20; Wiley, New York.

Spielberger, CH. y Vagg, H. (1999). *JSS. Inventario de estrés laboral*. McBeer. U.S.A.

Torres Gonzales, J.A. (2010). Analisis del grado de satisfacción del profesorado de educación secundaria en el desarrollo de su labor docente. *Contextos educativos*. 13. 27-41

Weiss, J. (1971). Effects of coping behavior in different warning signal conditions on stress pathology in rats. *Journal of Comparative and Physiological Psychology*, 1: 1-14.

Wright L. y Smye, M. (1996) *Corporate abuse: how lean and mean robs people and profits*. Macmillan, New York.



Anexos

Instrumentos de investigación

1. ESCALA DE ESTRÉS LABORAL EAE – G

ANEXO 1: ESCALA DE ESTRÉS LABORAL EAE – G

CUESTIONARIO EAE –G

1. Primer empleo
2. Situación de paro, desempleo o jubilación anticipada
3. Época de exámenes u oposiciones
4. Cambio de ciudad o residencia
5. Búsqueda y/o adquisición de vivienda
6. Deudas, prestamos, hipotecas
7. Problemas económicos propios o familiares
8. Estilo de vida y/o forma de ser
9. Subida constante del costo de vida
10. Emancipación, independencia de la familia
11. Falta de apoyo o traición de los amigos
12. Infidelidad propia o de la otra persona hacia mi
13. Hablar en público
14. Inseguridad Ciudadana
15. Situación sociopolítica del país
16. Preocupación por la puntualidad
17. Vivir solo
18. Problemas de convivencia con los demás
19. Presencia de una persona no deseada en el hogar (tia, abuela, pariente)
20. Vida y relación de pareja o de matrimonio
21. Ruptura de noviazgo o separación de pareja
22. Ruptura de las relaciones familiares (con los padres, hermanos)
23. Abandono del hogar de un ser querido
24. Separación, divorcio de mis padres
25. Nacimiento de otro hijo o hermano
26. Estudios y/o futuro de mis hijos o familiar cercano
27. Problemática de drogas o alcohol (propia o familiar)
28. Muerte de algún familiar muy cercano (conyugue, padres, hermanos)

29. Muerte de algún amigo/amiga o persona querida
30. Embarazo no deseado o deseado con problemas
31. Aborto provocado o accidental
32. Tener una enfermedad grave
33. Envejecer
34. Enfermedad de un ser querido
35. Pérdida de algún órgano o función física o psíquica
36. Problemas sexuales
37. Someterse a tratamiento, revisión o rehabilitación
38. Intervención u operación quirúrgica
39. Ocupar un nuevo cargo o puesto de trabajo
40. Cambio de horario de trabajo
41. Exceso de trabajo
42. Excesiva responsabilidad laboral
43. Hacer viajes(frecuentes, largos)
44. Tiempo libre y falta de ocupación
45. Problemática de relaciones en el trabajo (con los jefes, compañeros)
46. Situación discriminatoria en mi trabajo
47. Éxito o fracaso profesional
48. Desorden en casa, despacho
49. Reformas en casa
50. Dificultades en el lugar donde vivo
51. Preparación de vacaciones
52. Etapa de vacaciones e incorporación al trabajo
53. Servicio militar

2. ESCALA DE OPINIONES SL - SPC

ANEXO 2: ESCALA DE OPINIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Total Acuerdo: TA De Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
7. Me siento reamente útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					

14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo						
15. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.						
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.						
18. Me complace los resultados de mi trabajo.						
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.						
20. En el ambiente físico donde trabajo, me siento cómodo.						
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.						
22. Me gusta el trabajo que realizo.						
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.						
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.						
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).						
26. Me gusta la actividad que realizo.						
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.						