

ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA OFICIAL  
DE BÁSICA SECUNDARIA DE LA CIUDAD DE POPAYÁN

YESSICA ALEJANDRA CERTUCHE HOYOS

LUISA FERNANDA ORDOÑEZ ARTEAGA



FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN  
35 ANIVERSARIO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN

NOVIEMBRE, 2018

ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA OFICIAL DE  
BÁSICA SECUNDARIA DE LA CIUDAD DE POPAYÁN

YESSICA ALEJANDRA CERTUCHE HOYOS

LUISA FERNANDA ORDOÑEZ ARTEAGA

Trabajo de grado para obtener el título de Psicólogo(a)

ASESORA

LILIANA PATRICIA MONTENEGRO BENITEZ

Mg en Gestión de Organizaciones



FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN  
35 ANIVERSARIO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN

NOVIEMBRE, 2018

## NOTA DE ACEPTACIÓN


La mesa de jurados del proyecto de investigación "Estrés laboral en docentes de una institución educativa oficial de básica secundaria de la ciudad de Popayán", presentado por Yessica Alejandra Certuche Hoyos Luisa Fernanda Ordoñez Arteaga, una vez revisado el informe final y aprobado su sustentación, dan fe que éste trabajo cumple con los requisitos estipulados como opción de grado para la obtención del título de Psicólogo(a):

### Valoración del trabajo

ACEPTABLE:

BUENO: X

SOBRESALIENTE:

  
\_\_\_\_\_  
LILIANA MONTENEGRO

Asesora

  
\_\_\_\_\_  
CLAUDIA GAMBOA

Jurado

  
\_\_\_\_\_  
MARIA DEL MAR OSORIO ARIAS

Presidente del Jurado

Popayán, 29 de noviembre de 2018

## **Agradecimiento**

A Dios por darnos la sabiduría, la fortaleza y la oportunidad de culminar una etapa importante y valiosa de nuestras vidas.

A nuestros padres por todo el esfuerzo, el apoyo, la paciencia, la dedicación, el amor incondicional y en especial por el acompañamiento en todo este proceso educativo.

Agradecemos la disposición de las directivas de la Escuela Normal Superior de Popayán, por permitirnos desarrollar este proyecto de grado, con los profesionales en educación de la I.E. y participar activamente en el proceso del ejercicio académico.

A la Fundación Universitaria de Popayán, por la calidad humana de los docentes que nos guiaron y nos acompañaron en nuestra formación profesional.

## **Dedicatoria**

A mis padres Luis Carlos, Sandrita, mi Tere son promesa fiel de Dios en mi vida, a mi amado ahijado por ser luz en mi camino, este es un sueño más que cumplimos juntos.

Por ustedes y para ustedes siempre los amo, Ale.

A mi Exy Mirey por entregarse completamente a mí siendo la mejor madre y el mejor padre que jamás pude desear tener. A mi Samu por ser el motor de mi vida, y ser lo que me da fuerzas para seguir adelante y querer ser y dar siempre lo mejor de mí.

Son mi perfecto complemento, los amo Luisa Fer.

A la Institución Educativa Escuela Normal Superior de Popayán

A todos los docentes que día a día se esfuerzan por cumplir con sus deberes y quehacer profesional.

## **Línea de Investigación**

La línea de investigación del desarrollo humano y social del programa de psicología se enfoca en comprender como el sujeto se comporta desde su cultura y trasciende en el contexto social, lo cual se relaciona con el presente estudio, puesto que el sujeto se vuelve símbolo en la investigación a partir de su desarrollo en el entorno laboral, y como este impacta los procesos y procedimientos en las organizaciones.

Es decir, que a partir del desarrollo humano y social se orienta la sub línea que corresponde a la psicología del trabajo, centrado en el estrés laboral, el cual de acuerdo con França, y Rodríguez (2005) puede llegar a definirse como aquellas situaciones en que los seres humanos perciben su contexto laboral como una amenaza que no permite satisfacer las necesidades de realización personal o profesional y de bienestar físico y mental, perjudicando las buenas relaciones en el ambiente de trabajo.

De acuerdo a lo que mencionan los autores, el estrés laboral más allá de incapacitar caracteriza, como el sujeto trasciende en su entorno y de qué manera se desencadenan factores psicosociales que pueden afectar su rendimiento profesional y el de sus colaboradores, presentándose un impacto que pudiese ser positivo o negativo, generando trastornos en la estructura organizacional donde se labora, una de entre muchas situaciones sea probablemente, los choques entre pares, y en la cadena de mando, todo esto generado por una inestabilidad emocional provocada por el propio estrés.

Se relaciona el área de desarrollo humano y social con el estrés laboral, para entender cómo se comporta el sujeto en una organización, es importante mencionar que la línea de investigación permite ver al sujeto como un ser capaz de pensar y de sentir, mas no como un individuo que genera resultados a partir de los incentivos, es por ello que el proyecto se ajusta a la línea de

investigación, lo que también permite contrastar al sujeto desde lo social, factores como los niveles de estrés laboral también repercuten en la superación, el protagonismo en el rol desempeñado, las tareas dentro y fuera del trabajo y como este sujeto responde a un ambiente laboral.

Siendo así se justifica la línea de investigación optada en la medida en que facilita la comprensión extrínseca e intrínseca de las organizaciones; lo cual nos permite alcanzar una mayor y mejor comprensión de los roles, sus delimitaciones y las problemáticas laborales que en este marco (el ambiente educativo) pueden llegar a presentarse.

## **Resumen**

El presente proyecto tiene como objetivo determinar los niveles de estrés laboral, relacionados con el quehacer profesional de docentes en contexto educativo. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, apoyado de entrevista tipo estructurada como técnica de recolección de datos. Los resultados alcanzados de la investigación se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento del MBI para el diagnóstico del estado actual del estrés laboral de los docentes en relación a las tres variables dependientes del estudio, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; se concluyó que el 69% de los docentes presentan un alto nivel de agotamiento emocional, el 54% presentan alto nivel de despersonalización y el 78% puntea bajo en el nivel de realización personal.

Palabras claves: estrés laboral, docentes, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.



## **Abstract**

The objective of this project is to determine the levels of work stress related to the professional work of teachers in an educational context. The methodology used is a quantitative approach, descriptive scope, supported by a structured type interview as a collection technique. The results obtained from the research were obtained through the application of the MBI instrument for the diagnosis of the current state of work stress of teachers in relation to the three variables dependent on the study, emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment; It was concluded that 69% of teachers have a high level of emotional exhaustion, 54% have a high level of depersonalization and 78% score low on the level of personal fulfillment.

Keywords: work stress, teachers, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

## Índice

Introducción,	12
Planteamiento,	13
Formulación del Problema,	14
Antecedentes,	14
Contextualización,	16
Justificación,	17
Objetivos,	18
Objetivo general,	18
Objetivos específicos,	18
Referente conceptual,	19
Metodología,	23
Enfoque,	23
Método,	23
Técnica,	24
Instrumento,	24
Población,	25
Criterios de inclusión,	26
Criterios de exclusión,	26
Aspectos éticos,	26
Resultados,	27
Discusión,	30
Conclusiones,	35

Recomendaciones, 36

Referencias bibliográficas, 37

Anexos, 40

#### Índice de Anexos

Anexo 1. Instrumento del MBI , 38

Anexo 2. Consentimiento informado, 40

Anexo 3. Guía del reporte de socialización de resultados a participantes, 44

Anexo 4. Guía de entrevista a participantes, 44

Anexo 5. Formato de asistencia institucional, 48

#### Índice de Tablas

Tabla 1. Fases del síndrome general de adaptación, 209

Tabla 2. Escala de agotamiento emocional del MBI, 26

Tabla 3. Escala de agotamiento emocional del MBI en género, 26

Tabla 4. Escalas de despersonalización del MBI, 27

Tabla 5. Escalas de despersonalización del MBI en género, 27

Tabla 6. Escalas de realización personal del MBI, 28

Tabla 7. Escalas de realización personal del MBI en género, 28

Tabla 8. Escalas a niveles generales del MBI, 29

## **Introducción**

Se ha establecido que el estrés laboral es un fenómeno que afecta de una manera muy notable el rendimiento laboral de un trabajador, el cual se puede ver afectado por el clima organizacional y la presión por alcanzar objetivos a corto plazo, los efectos del estrés laboral pueden generar una sobrecarga emocional que puede llegar a afectar física y psicológicamente a quien lo padece. Por otro lado, el estrés laboral en bajos niveles se puede convertir en motivación al momento de realizar el quehacer profesional.

El presente proyecto de investigación como opción de grado, estuvo dirigido a docentes profesionales de básica secundaria de la Escuela Normal Superior de Popayán, cuya intención fue determinar los niveles de estrés laboral existentes en la organización; siguiendo a Lazarus y Folkman (1986) es evidente que el estrés laboral es potencialmente negativo para la persona, en tanto que las condiciones, las herramientas y los mecanismos internos y externos no le permitan al profesional la resolución positiva de los conflictos que el entorno laboral le puedan crear; lo que genera a corto, mediano y largo plazo desasosiego y angustia, factores que de alguna u otra manera empezaran a verse reflejados de manera somática, psicológica y emocional.

Dado lo anterior, se contextualizó el trabajo de investigación desde la psicología organizacional, entendiendo que esta permite estudiar, investigar e incluso llegar a determinar cómo es el contexto laboral y como este funciona en razón de los trabajadores; en ese sentido su objetivo es indagar y esclarecer todos aquellos aspectos, que afecten o contribuyan a establecer mejores condiciones en el área laboral y como esta satisface o no las necesidades emocionales y físicas de los trabajadores. Este estudio, particularmente asumió como ya se mencionó la intención de determinar los niveles de estrés laboral en docentes formadores de docentes de básica secundaria de una institución oficial de la ciudad de Popayán. Para ello se recopiló la información

necesaria para la ejecución de la investigación por medio de entrevista estructurada y una prueba psicométrica, con lo cual se logró identificar la existencia de estrés laboral, en los sujetos que fueron intervenidos en este estudio.

### **Planteamiento**

A lo largo de la historia el ser humano se ha enfrentado a diferentes situaciones personales, psicológicas, familiares y sociales, lo cual ha generado en las personas una búsqueda del sentido de la vida, cuestionándose todo el tiempo el ¿Por qué? de la existencia y la manera de ¿Cómo? alcanzar la plenitud; años atrás, Aristóteles fue el primero en indagar ¿Quién es el hombre y de dónde el sentido de su manera de actuar? descubriendo como fin último, la *felicidad*; es de resaltar que uno de los medios que tienen algunos individuos para alcanzar tan anhelado beneficio, es a través del trabajo, con esta actividad algunas personas pueden lograr riquezas, reconocimientos, tranquilidad, conocer personas, pero sobre todo un bienestar personal; sin embargo el trabajo puede cumplir una doble función ya que, por un lado, ofrece un bienestar económico y profesional, y por otro, puede llegar a ser un desencadenante de malestar físico y psicológico, que puede afectar las funciones laborales y personales, dicho estado se conoce como estrés, el cual França, y Rodríguez (2005) sostienen que se puede evidenciar cuando se identifica una situación amenazadora que no permite el alcance de la realización personal y profesional, afectando el bienestar físico y mental y bloqueando la posibilidad de integrarse satisfactoriamente en el ambiente laboral.

Es así como en el ámbito educativo, los docentes se pueden ver expuestos a condiciones laborales que afecten su bienestar, como intensas jornadas de trabajo con niños, adolescentes y jóvenes con problemáticas diversas, inestabilidad y situaciones administrativas e interpersonales, entre otros; que posiblemente generan en los formadores síntomas y comportamientos de cansancio, agotamiento mental, baja motivación, disminución del desempeño, entre otros, los

cuales afectan aquella búsqueda de bienestar personal y paradójicamente siendo esta una problemática tan mencionada e importante no se hacen evidentes investigaciones que aborden el tema y se enfoquen en el malestar que genera el estrés laboral en docentes formadores de docentes, la Institución Educativa Normal Superior, es el lugar de estudio donde se realizó el proyecto, está ubicada en la capital del departamento del Cauca, tiene como objetivo formar Normalistas Superiores para la docencia, en los niveles de preescolar y educación básica primaria, y carece de estudios relacionados con el estrés laboral que puede presentarse en el ámbito educativo; ahora bien, es relevante señalar que distintos estudios han demostrado el riesgo altamente potencial en los docentes de sufrir las consecuencias derivadas del estrés laboral, tales como trastornos físicos, emocionales e incluso psiquiátricos; siendo superior a los posiblemente desarrollados en otras profesiones (Oramas, 2013).

Por lo anterior, es de considerarse necesario indagar, investigar y determinar los niveles de estrés laboral relacionados con el quehacer profesional de docentes formadores de docentes.

### **Formulación del Problema**

¿Cuáles son los niveles de estrés asociado a la labor docente, que puede llegar a trascender en la institución educativa Escuela Normal Superior de Popayán donde laboran?

### **Antecedentes**

Han surgido varias investigaciones en el área de la psicología organizacional sobre el estrés laboral, identificando que este surge a partir de situaciones que amenazan la estabilidad, emocional, física y mental de los trabajadores ya sea a nivel empresarial y como en este caso educativo.

En esa dirección y con el fin de clarificar elementos de base se empezara por enseñar el trabajo realizado por Balcázar (2012) quien realizo una investigación titulada: influencia del estrés laboral en el desempeño académico del docente de educación secundaria. El objetivo de la investigación fue determinar cómo afecta el nivel de estrés laboral en el desempeño académico de los docentes de educación secundaria a través del inventario de Maslach Burnout MBI, según la metodología realizada el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño transversal. La investigación concluyó que el quehacer profesional de los docentes objeto de estudio, se ve afectado por un alto nivel de estrés laboral identificado por las puntuaciones que se identifican en cada una de las dimensiones que mide la prueba que fue aplicada.

En relación con este estudio se evidencia que el interés principal era determinar como la presencia de estrés afecta el quehacer profesional de los docentes.

De esta manera y entre tejiendo ideas nos acercamos a otro referente, en este caso a Arias y Jiménez (2003) presentaron una investigación llamada: síndrome de Burnout en docentes de educación básica regular de Arequipa, investigación que tuvo como objetivo estudiar la incidencia del síndrome de Burnout en una muestra de 233 profesores, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y correlacional y diseño transversal. Se concluyó por medio de los resultados arrojados por la aplicación del MBI, que el 93,7% de los docentes varones tiene un nivel moderado de Burnout y el 6,3% tienen un nivel severo, en contraste las docentes mujeres mostraron que un 91,5% de ellas tiene un nivel moderado y el 7,5% tiene un nivel severo de síndrome de Burnout.

La intención de esta investigación fue presentar un cuadro comparativo de la incidencia del síndrome del estrés laboral entre docentes varones y docentes mujeres.

Por otro lado, en 2016 la revista CES Psicología, publico la investigación realizada por Hederich y Caballero, titulada: validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory –Student Survey (MBI-SS) en contexto académico Colombiano, el cual se planteó como objetivo establecer las características psicométricas del cuestionario MBI-SS aplicado a estudiantes universitarios del área de la salud, teniendo en cuenta metodología este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño transversal, con una muestra de 732 participantes. El trabajo investigativo concluyó que en su mayoría los participantes presentan un elevado nivel de agotamiento emocional y niveles bajos de despersonalización y realización personal.

Este trabajo pretendió ajustar el instrumento del MBI para los participantes y puntualizar de manera general los resultados.

Bajo el mismo interés de la investigación que se adelanta y similar a las nombradas anteriormente Díaz, López y Varela (2012), publicaron una investigación titulada: factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia, cuyo objetivo fue establecer los factores asociados al síndrome de Burnout en docentes de dos instituciones educativas formales privada y pública de la ciudad de Cali. El estudio tuvo un alcance descriptivo – correlacional, enfoque cuantitativo y diseño transversal y una muestra de 82 docentes. Se concluyó la existencia del síndrome de Burnout en un nivel mínimo, se determinó que factores de tipo organizacional son los asociados a la presencia de estrés laboral.

### **Contextualización**

La Escuela Normal Superior de Popayán, se encuentra ubicada en Popayán, Cauca, Colombia en la comuna número seis (6), en el barrio la ladera. Es una institución educativa mixta,



de carácter público, dedicada a la formación de Maestros para los niveles de educación preescolar y básica primaria.

Visión, La Escuela Normal Superior de Popayán, en su zona de influencia, para el año 2015, liderará procesos de formación y actualización de maestros para los niveles de educación preescolar y básica primaria, en y desde contextos sociales y culturales de la infancia y la adolescencia. (párr.1).

Misión, formamos Normalistas Superiores para la docencia, comprometidos con el reconocimiento del ser desde la interacción del contexto social y cultural, en los niveles de preescolar y educación básica primaria. (párr.2).

Ahora, en relación a la estructura de los docentes, actualmente en la institución educativa laboran 61 docentes y 4 directivos, los 64 docentes que se encuentran en la institución son de planta permanente; de los cuales se cuenta con una muestra representativa de 35 docentes.

### **Justificación**

El estrés laboral según Siegrist, (1996) se produce si hay la probabilidad de padecer una inestabilidad entre el esfuerzo que realizan los colaboradores de la organización y las recompensas que obtienen por dicho esfuerzo; además, es de recalcar que el gran número de actividades que realiza una persona diariamente inducen a un agotamiento físico y emocional; este fenómeno también es conceptualizado como el síndrome de Burnout.

Ante lo mencionado, en relación al ambiente educativo, en la docencia, se comprende que esta es una de las profesiones más propensa a padecer de estrés laboral, pues, este tipo de labor, suele afectar el bienestar psicológico, físico, familiar y social por la presión que exige su trabajo, en especial en la búsqueda del logro y reconocimiento social de la educación en Colombia.

Por otro lado, se hace preciso resaltar que el estrés no sólo afecta al trabajador, sino que también amenaza el futuro de la organización y la productividad de un país, por ello se hace necesaria su detección temprana, para evitar las infortunadas secuelas que le acarrearán; a su vez, en Colombia el estrés laboral se ha determinado como un foco importante en la salud mental; sin embargo, dicho fenómeno a nivel local, en Popayán, no se ha estudiado a profundidad en docentes; por tal razón, es necesario indagar y detectar ¿Cuáles son los factores que determinan un mayor índice de estrés laboral de los docentes de básica secundaria de la institución educativa Normal Superior de Popayán? teniendo en cuenta las necesidades y metas desde el propio desarrollo personal y contextual (en este caso, laboral docente).

Además, es importante resaltar que este estudio contribuye, de manera indirecta, con los procesos de enseñanza de la institución educativa, debido a que siendo una entidad formadora de docentes; resulta propicio el determinar los factores de estrés de los participantes, lo que permite identificar y prevenir dicho fenómeno, y a su vez, mejorar el bienestar personal como el profesional en la interacción con la educación de los niños y adolescentes, por medio de la ejecución eficaz y eficiente del enfoque pedagógico en el aula.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar los niveles de estrés laboral relacionados con el quehacer profesional de los docentes en una Institución educativa oficial de básica secundaria de la ciudad de Popayán.

### **Objetivos específicos**

Identificar los factores de estrés laboral presentados por los docentes.

Relacionar los factores de estrés laboral de los docentes con su quehacer profesional.

Establecer las implicaciones del estrés a nivel individual y organizacional.

### **Referente conceptual**

En el siguiente apartado se resaltan conceptos importantes, basados en el estudio del estrés laboral y para comenzar es preciso mencionar que el estrés laboral como fenómeno social, ha sido abordado en distintas oportunidades como elemento de investigación y para el caso de la presente investigación se enmarca el estrés laboral en el campo educativo, siendo el objeto de estudio un grupo de docentes; a diferencia de otros campos laborales, el ejercicio profesional docente tiende a hacer foco permanente de elevados niveles de estrés laboral, lo que resulta altamente propicio para el ejercicio investigativo que se desarrolló; entre muchos aspectos a tener en cuenta como detonantes o catalizadores del estrés en los profesionales de la educación, pueden tenerse en cuenta, la mala dirección y administración del talento humano en la línea de mando, la falta de un necesario y evidente organigrama, la desorganización al momento de encomendar tareas generales y específicas, la incoherencia entre las tareas a realizarse y el profesional a quien le correspondería llevarlas a cabo, la escasa solidaridad cognitiva, el temor al cambio, la falta de motivación al logro, la propensión al estatismo cognitivo. Todos estos son elementos que hacen del estrés una plataforma negativa para el desarrollo de la empresa, sin embargo Lazarus y Folkman (1986) sostiene que el estrés laboral no siempre determina un proceso negativo en la vida del ser humano, en la medida de que al ser capaz de evaluar las situaciones que generan estrés puede llegar a convertirlas en elementos catalíticos que deriven en motivación al logro.

Siguiendo con una línea expositiva que permita echar luz en lo hasta aquí investigado, se procede en seguida a explicitar las tres fases que Selye, en 1973 propuso sobre el síndrome general de adaptación, para lo cual se presentará un paneo general, para luego detenernos específicamente en lo que corresponde al estrés laboral en profesionales de la educación.

Tabla 1. *Fases del síndrome general de adaptación*

Alarma	Resistencia	Agotamiento
Es la fase en la cual se liberan las hormonas, poniendo en marcha los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar situaciones que generen estrés.	En la fase de resistencia la liberación hormonal aumenta provocando que el organismo llegue al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza, y provoca una alta resistencia adaptativa a los estresantes.	En la fase de agotamiento el organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación; se bloquea la capacidad de adaptarse y afrontar situaciones que generen estrés, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte.

---

Selye (1973) fases del síndrome general de adaptación.

A continuación se procede a presentar parte del campo contextual en el que fue llevada a cabo la investigación, por lo cual resulta importante aproximarse a la comprensión del estado psicológico, físico, social y laboral que presentan, en relación a lo anterior Martínez y Pérez (2003) han señalado que el quehacer profesional docente se realiza exclusivamente por medio de la relación humana, lo cual necesariamente compromete el sistema límbico y emocional de los docentes, es más que evidente que el encuentro con el educando genera emociones encontradas, es decir alegrías, pero también permanente frustración y ansiedad, motivo por el que un alto porcentaje de docentes suelen ocultarse tras una máscara de rigidez en procura de poner distancia entre él y el estudiante, todo como mecanismo inconsciente de autoprotección, y otros suelen somatizar cuadros clínicos ante la falta de elementos objetivos que al momento de dar solución oportuna a los diferentes conflictos que se puedan presentar, evidenciarían en ellos no solo grados

intelectuales altamente significativos sino que además denotarían una fundada inteligencia emocional. Es de reconocer que trabajar directamente con seres humanos y en este caso niños y jóvenes adolescentes como lo es la labor docente puede llegar a genera mayores niveles de estrés; igual que el que presentan quienes tienen un trabajo mental (UGT, 2001).

De otra parte y frecuentemente el quehacer profesional docente se ha convertido en una actividad oscura, que no denota ningún placer y termina simplificando la vida profesional al reconocimiento económico y de este modo se va perdiendo el sentido y la importancia de educar disminuyendo el nivel de la calidad educativa.

Finalmente es válido decir que los docentes cuando no tienen la capacidad de cumplir con los objetivos educativos ya sean por falta de recursos tanto internos como externos, pueden generar sentimientos de frustración, aminorando el compromiso profesional que éticamente deberían de validar cotidianamente con la institución donde laboran (Ali el Sahili, 2012).

Ahora bien y como se había mencionado anteriormente, el estrés laboral provoca reacciones que denotan cambios a nivel conductual, fisiológico y emocional, y en concordancia a lo anterior Kyriacou, 2003 (como se citó en Ali el Sahili, 2012), ha señalado que:

Hay una serie de síntomas comunes que generalmente presentan los docente como consecuencia de su actividad laboral; estos pueden ser causantes de depresión y conllevan a la pérdida del apetito sexual, humor inestable, depresión, facilidad para llorar, cansancio, alteraciones a nivel psicosomático mostrando un aspecto poco saludable, dolor estomacal, malestar general, llagas bucales, indigestión; y por último, el síntoma ansioso se manifiesta así; irritabilidad, intranquilidad, obsesión compulsiva por el trabajo, tensión, insomnio, tics nerviosos y ataques de pánico (pp. 67-68).

Tamizado el acervo de contenidos que se ha expuesto, se procede a enumerar las conclusiones que para el fin y propósito de este proyecto se considera han sido las más relevantes:

Entiéndase por estrés laboral un estado de desequilibrio que puede llegar hacer patológico, altamente negativo y en muy escasas circunstancias mecanismo motivacional para el logro.

El estrés laboral en docentes tiende a dispararse en la medida en la que está directamente mediado por relaciones interpersonales educador-educando, educador-educador, educador-directivo y educador-padres de familia; lo cual permanentemente presiona al educador en la idea de mantener un rol casi perfecto como persona y profesional.

Las enfermedades profesionales asociadas al estrés laboral, desde las somáticas y psicósomáticas llegan a presentarse desde estados físicos y fisiológicos muy leves como afecciones de la piel, cansancio extremo y agotamiento mental hasta disfunciones sexuales, paranoia, delirios de persecución, ataques de pánico y permanente desmotivación y desilusión por la carrera profesional.

Se entiende que toda investigación como etimológicamente el concepto lo dicta pretende seguir una huella en un camino que ya fue iniciado y con el cual se pretende contribuir no obstante sea oportuno clarificar que siempre será inacabada. Se espera que de alguna manera el presente proyecto contribuya en algo al largo trajinar de la investigación en el campo del estrés laboral en docentes por supuesto todo inmerso en el marco de la psicología.

## **Metodología**

### **Enfoque**

El presente proyecto de grado sobre el estrés laboral en docentes de la institución educativa Escuela Normal Superior de Popayán, está basado en el enfoque investigativo cuantitativo cuyo objetivo es recoger y analizar datos sobre variables, respecto a esto Monje (2011) afirma; “este tipo de enfoque se interesa por captar la realidad social a través de los ojos de la gente que está siendo estudiada, es decir, a partir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto” (p.13).

De acuerdo con lo anterior, este enfoque será el más apropiado ya que el foco de la investigación es describir e identificar niveles de estrés laboral, además es un método que se ha utilizado en la psicología para realizar este tipo de estudios; en ese sentido no solo se justifica el enfoque si no que resulta el más apropiado para las pretensiones de esta investigación.

### **Método**

El método que se empleará para la presente investigación será de tipo descriptivo, cuyo objetivo es únicamente describir situaciones o acontecimientos, según, Hernández, Fernández y Baptista (2010), refiere que los estudios descriptivos solamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos.

Para el desarrollo de la presente investigación será acertada la implementación de esta metodología en el sentido que permitirá realizar tanto la descripción detallada de los factores de estrés laboral relacionados con el quehacer profesional de los docentes en una institución educativa oficial de básica secundaria de la ciudad de Popayán, así como la identificación de los factores de estrés laboral presentados por los docentes.

### **Técnica**

Para la recolección de datos de la información se utilizará la entrevista tipo estructurada, ya que esta se utiliza cuando se tiene una muestra representativa de la población, de igual forma resulta adecuado este método para estudiar diferentes características de las personas que estén dispuestas a informar (Monje, 2011).

Para la investigación este tipo de técnica nos permitirá obtener la información de una manera más rápida desde la perspectiva de cada participante, ya que se les dará la posibilidad de responder a las preguntas desde su propia experiencia y enfocadas hacia nuestros objetivos de investigación.

La recolección de los datos se realizará de manera personal y dirigida durante varias visitas a la I.E. Normal superior de Popayán.

### **Instrumento**

Para el desarrollo de la investigación y como medio de recolección de datos e información se ha utilizado el inventario Maslach Burnout Inventory, MBI (Maslach y Jackson, 1981; 1986) adaptado para profesionales docentes (anexo 1).

El instrumento, está compuesto por 22 ítems, que están distribuidos de tal manera que permite medir las tres dimensiones, que componen la prueba del burnout, y están divididas de la siguiente manera:

Agotamiento emocional (AE): 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, y 20

Despersonalización (D): 5, 10, 11, 15 y 22

Realización personal (RP): 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

A los participantes de la investigación se les presentan siete opciones de posible respuesta tipo Likert para cada una de las preguntas, las respuestas denotan la frecuencia en la que los



participantes sienten el síntoma del estrés laboral, a continuación se presenta la frecuencia en la que el sentimiento puede percibirse:

- 0: Nunca
- 1: Pocas veces al año o menos
- 2: Una vez al mes o menos
- 3: Unas pocas veces al mes
- 4: Una vez a la semana
- 5: Pocas veces a la semana
- 6: Todos los días

Finalmente la interpretación de las respuestas obtenidas se realiza teniendo en cuenta la puntuación adquirida y se ubica en las categorías de alto, medio y bajo. Asumiendo que los resultados altos en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, demuestran claramente la existencia de estrés en los participantes a los que se les ha aplicado de la prueba.

### **Población**

De acuerdo con Selltiz, 1974 (como se citó en Hernández, et al., 2010), la población es un conjunto en el que se escoge el grupo de personas que va hacer estudiada, para el caso de la investigación, se cuenta con una muestra de 36 docentes de planta y tiempo completo de la institución educativa oficial de básica secundaria, la Escuela Normal Superior de Popayán, la cual, actualmente cuenta con 64 docentes activos. Además; el tipo de muestreo que se utilizó para la presente investigación es el No Probabilístico escogido por que se ajusta pertinentemente a los criterios previamente establecidos.

**Criterios de inclusión.** La población objeto de este estudio cumple con los siguientes criterios:

Ser docentes de la Escuela Normal Superior de Popayán.

Estar nombrados en propiedad o en provisionalidad.

Docentes que se desempeñan en el nivel de Básica secundaria y media vocacional.

Significa que de la población total de docentes de la Escuela Normal Superior de Popayán, solo participan directa y activamente en esta propuesta, los docentes que se desempeñan en los niveles de básica secundaria y media vocacional; cuyo número es de 35 docentes en total.

**Criterios de exclusión.** Se excluyen a los docentes de básica primaria y preescolar, no serán tenidos en cuenta para los propósitos de la investigación que se adelanta, porque evidentemente como se apuntó arriba el ejercicio investigativo está limitado a una población docente en específico.

### **Aspectos éticos**

Se tuvo en cuenta de manera general la Ley 1090 de 2006 y de esta específicamente los ítems número 5, 6 y 9 del título II; donde se establece que, se debe guardar el debido respeto a la confidencialidad sobre la información que cada persona haya depositado en el profesional en psicología. También se ha determinado que en los estudios realizados con sujetos humanos, el profesional en psicología está comprometido a determinar los mecanismos y hallar los medios necesarios para contribuir en la resolución de los conflictos que se pudiesen presentar, teniendo en cuenta para esto el debido criterio de responsabilidad, ética y moral en favor de la persona y de la demarcación del proceso de investigación. En esa medida y para el desarrollo de este proyecto de grado se cuenta con el consentimiento informado de lo que se realizó con quienes participaron en

el proceso de este estudio y se parte de que son personas responsables de sí mismos y que por voluntad propia participaron en él (anexo 2).

### Resultados

Los resultados alcanzados de esta investigación fueron determinados mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI (Maslach y Jackson, 1981; 1986) para el diagnóstico del estado actual del estrés laboral de 36 docentes de planta y tiempo completo de una institución educativa oficial de básica secundaria, Escuela Normal Superior de Popayán de la ciudad de Popayán, en relación a las tres variables dependientes del estudio, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; a continuación se describen los resultados registrados en el grupo de docentes según las puntuaciones de los rangos de las tres escalas del MBI (Maslach y Jackson, 1981; 1986).

Tabla 2. *Escala de Agotamiento Emocional del MBI.*

Rango	Agotamiento Emocional	Porcentaje
27-54	Alto	69%
19-26	Medio	6%
0-18	Bajo	25%

Tabla 2, representa los índices de Agotamiento Emocional del MBI.

En relación a la tabla 2, se observa la predominancia de los resultados evaluados por el MBI en la escala de agotamiento emocional, con un porcentaje mayor de la población en nivel alto equivalente al 69%, seguido de un 25% con nivel bajo y solo un 6% en un nivel medio.

Tabla 3. *Escala de Agotamiento Emocional del MBI en género.*

Rango	Agotamiento Emocional	Hombres	Mujeres
27-54	Alto	80%	56%
19-26	Medio	5%	0%
0-18	Bajo	15%	44%

Tabla 3, representa los índices de Agotamiento Emocional del MBI según el género.

En la tabla 3, se evidencia que de acuerdo al género; los hombres de la población, puntúan un alto índice en la escala de agotamiento emocional correspondiente al 80%, en las mujeres se determina que el 56% presentan un nivel alto en esta variable, siendo así, se muestra que el sexo masculino padece un mayor agotamiento emocional. Con respecto a los otros niveles, el MBI arrojó que un 15% de hombres y 44% de mujeres se registran en nivel bajo; siendo el nivel medio de esta escala el promedio menor con un 5% en hombre y el 0% en mujeres.

Tabla 4. *Escala de Despersonalización del MBI.*

Rango	Despersonalización	Frecuencia
10-30	Alto	54%
6-9	Medio	34%
0-4	Bajo	11%

Tabla 4, representa los índices de Despersonalización del MBI.

En la tabla 4 se observa cómo los 36 docentes evaluados por el MBI presentan una frecuencia mayor ubicada en el nivel alto correspondiente a la variable de despersonalización con un 54%, seguida del nivel medio con un 34% y el 12% a nivel bajo siendo este el registro de menor impacto en esta variable.

Tabla 5. *Escala de Despersonalización del MBI en género.*

Rango	Despersonalización	Hombres	Mujeres
10-30	Alto	60%	50%
6-9	Medio	25%	38%
0-4	Bajo	15%	13%

Tabla 5, representa los índices de Despersonalización del MBI según el género.

Con respecto a la tabla 5, en la variable dependiente de Despersonalización se halló a nivel de género una predominancia del sexo masculino con un 60% a nivel alto con respecto al sexo femenino que registro un 50% igualmente a nivel alto, mientras que los demás niveles fueron de

poca frecuencia en los 36 docentes evaluados por el MBI; quienes presentaron un índice de 25% en hombres y 38% en mujeres a nivel medio, seguido por el nivel bajo de menor impacto en la población total evaluada con un 15% en hombres y 13% en mujeres.

Tabla 6 *Escalas de Realización Personal del MBI.*

Rango	Realización Personal	Porcentaje
40-48	Alto	17%
34-39	Medio	6%
0-33	Bajo	78%

Tabla 6, representa los índices de Realización Personal del MBI.

Asimismo, en la tabla 6 la distribución total de la población del 100% de los participantes evaluados por el MBI se encontró una mayor frecuencia a nivel bajo con el 78% de los docentes, seguido con el 17% a nivel bajo y el 5% a nivel medio en relación a la variable de Realización Personal del MBI.

Tabla 7. *Escalas de Realización Personal del MBI en género.*

Rango	Realización Personal	Hombres	Mujeres
40-48	Alto	20%	13%
34-39	Medio	5%	6%
0-33	Bajo	75%	81%

Tabla 7, representa los índices de Realización Personal del MBI según el género.

Por otro lado, en la tabla 7, sobre la variable de Realización Personal el nivel de mayor frecuencia registrada tanto en el sexo masculino como el femenino fue el bajo, con un 75% en hombres y el 81% en mujeres, siendo las mujeres que representan un profundo indicen en esta variables; precedida del nivel alto con 20% en los hombres y 13% en las mujeres; y el de menor frecuencia puntuado es el nivel medio con una diferencia no muy amplia entre sexos, donde el 5% representa los hombres y el 6% las mujeres evaluados en el MBI.

Tabla 8. *Escalas a niveles generales del MBI.*

Escalas a nivel Generales del MBI	Rango	Porcentaje
	Alto	69%
Agotamiento Emocional	Medio	6%
	Bajo	25%
	Alto	54%
Despersonalización	Medio	34%
	Bajo	11%
	Alto	17%
Realización Personal	Medio	6%
	Bajo	78%

Tabla 8, representa los índices de las Escalas a nivel General del MBI.

Finalmente, en la tabla 8 se registra en la población general evaluada en el MBI la mayor frecuencia de la escala Realización Personal a nivel bajo con un 78% y con respecto en la escala Agotamiento Personal con el 69% y la escala de Despersonalización con el 54% que puntúan mayor ambas a nivel alto en relación a los otros niveles donde se evidencia un estado (-, +, +) indicando que al presentarse un índice mayor en Realización Personal a nivel bajo se confiere según el MBI como síndrome de estrés en los 36 participantes evaluados.

### Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos en este trabajo investigativo se logró responder la pregunta problema ¿Cuáles son los niveles de estrés asociado a la labor docente, que puede llegar a trascender en la institución educativa Escuela Normal Superior de Popayán donde laboran? Evidenciando que los 36 docentes evaluados por el cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI (Maslach y Jackson, 1981; 1986) presentan un alto nivel de estrés, definido anteriormente como una situación amenazadora que no permite el alcance de la realización personal y profesional,

afectando el bienestar físico y mental y bloqueando la posibilidad de integrarse satisfactoriamente en el ambiente laboral.

Este fenómeno, se visualizó en las puntuaciones obtenidas en los cuestionarios donde la variable de realización personal puntúa un nivel bajo con respecto a las escalas de agotamiento emocional, y despersonalización que registran un nivel alto (-, +, +), lo cual significa que los participantes presentan un estado psicológico alarmante, debido a que dicha situación sintomática del síndrome en estrés que internalizan y externalizan en sus comportamientos y actitudes como ansiedad, preocupación excesiva, frustración, rigidez, entre otros, afecta el bienestar físico, psicológico, cognitivo, familiar, social y laboral de los docentes; en este caso, se analizó el quehacer como docentes de los participantes en el área laboral, ya que son formadores de formadores; es decir, la forma como actúen o respondan a determinado estímulo posiblemente se proyectará a los estudiantes que se preparan como futuros formadores.

Así mismo en este estudio, se identificaron que las dificultades en el clima organizacional y la carencia de motivación personal limitada por un ejercicio profesional repetitivo y monótono, generan un estado de estrés en ellos mismos, volviéndose catalizador de un inadecuado proceso de comunicación con los estudiantes que seguramente genera experiencias negativas en ellos; situación a tener en cuenta, pues como lo señala Martínez y Pérez (2003) el quehacer profesional docente se realiza exclusivamente por medio de la relación humana, lo cual necesariamente compromete el sistema límbico y emocional de los docentes, es más que evidente que el encuentro con el educando genera emociones encontradas, es decir alegrías, pero también permanente frustración y ansiedad, motivo por el que un alto porcentaje de docentes suelen ocultarse tras una máscara de rigidez en procura de poner distancia entre él y el estudiante.

En esa línea, estas actitudes de estrés en los docentes de la institución educativa Escuela Normal Superior de Popayán, probablemente tiendan a desarrollar comportamientos frustrantes lo que les impedirá afrontar sus objetivos escolares, como por ejemplo la falta de pertenencia hacia su institución escolar, disminución en el compromiso y quejas excesivas por los estudiantes, sensaciones de agotamiento al terminar la jornada labor, dificultad para controlar situaciones adversas en el aula; a su vez, estos estados de presión causados por la falta de control al estrés laboral de los participantes afectaría indirectamente el desempeño como formadores y el desarrollo óptimo de sus estudiantes, en tanto que trabajar directamente con seres humanos y en este caso niños y jóvenes adolescentes como se da en la labor docente presenta mayores niveles de estrés; igual que el que presentan quienes tienen un trabajo mental (UGT, 2001); por ello, no es sorprendente que, en opinión de muchos expertos, la docencia sea una de las profesiones que produce más tensión.

De tal manera y de acuerdo a lo expresado sobre el síndrome de estrés que presentan los docentes, se visualiza que los participantes exhiben un estado sintomático preocupante ya que despliegan y progresan en las tres fases del síndrome general de adaptación con respecto al estrés laboral de Hans Selye (1973): alarma, resistencia y agotamiento; con respecto al primero, es la fase en la cual se liberan las hormonas, poniendo en marcha los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar situaciones que generen estrés. En la fase de resistencia la liberación hormonal aumenta provocando que el organismo llegue al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza, y provoca una alta resistencia adaptativa a los estresantes. Y finalmente en la fase de agotamiento el organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación; se bloquea la capacidad de adaptarse y afrontar situaciones que generen estrés, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte.



Situaciones que son experimentadas por los participantes, ya que ante elementos internos y externos que son estresantes preside de acciones de huida o evitación a la responsabilidad laboral, agotamiento, problemas de memoria, percepción negativa de los sucesos, preocupación constante, ansiedad, mal humor, incapacidad para relajarse, sentirse abrumado, sensaciones de soledad hasta aislamiento, depresión, dolores constantes en el cuerpo, mareos, resfriados frecuentes, entre otros; por lo tanto, el estrés laboral en el contexto educativo, en especial los docentes de la Escuela Normal Superior de Popayán de la ciudad de Popayán puede posibilitar la presencia de trastornos mentales o enfermedades físicas que imposibilite su rol en la educación.

A su vez, este se determinó a través de las tres variables que evalúa el cuestionario MBI el cual arrojó que un nivel bajo en la variable de realización personal, representa aquellos sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con las otras personas, es decir, los docentes, en especial el género femenino tiende a externalizar conductas y percepciones negativas con respecto a sus funciones y desempeño laboral, no visualizan sus logros, baja motivación laboral y competitividad, pensamientos negativos y actitudes que se presentan en mayor incidencia las mujeres que los hombres, ya que las mujeres deben ejercer más tareas en sus vidas, como ser madres, amas de casas, esposas, entre otros.

Con relación al agotamiento emocional y la despersonalización, que registraron un nivel alto en los participantes, en el cual los hombres puntuaron más alto que las mujeres, significa que ante situaciones estresantes el sexo masculino tiende a reaccionar frecuentemente de forma rígida, racional, evitativo, aislado, ausencia de sentimientos, agotado, es decir, la presencia de una situación estresante como por ejemplo el desorden de sus estudiantes en el aula, algunos docentes externalizan comportamientos de pasividad, impotencia, rigidez y huida del salón de clase, y al

llegar a su casa experimenta sensaciones de cansancio, debilidad, dolor en el cuerpo e irritabilidad; caso contrario de la mujer que tiende a expresarse de forma reactiva e incluso agresiva.

Por lo tanto, se concibe que el sexo femenino tiene mayor afectación a nivel del factor de realización personal y el sexo masculino con respecto a los factores de agotamiento emocional y la despersonalización en esta población evaluada; sin embargo, la diferencia del margen probalística no es tan amplia. Además, es notorio otro fenómeno interesante frente al constructo del estrés con relación a los maestros con carreras más dilatadas de servicio de su quehacer donde los docentes de mayor experiencia, conciben el estrés laboral y el sentirse agotados como un factor del ambiente, no alcanzaron la despersonalización y mantuvieron la realización personal. Contrario a los de menos años de experiencia, quienes registraron en un índice significativo en los factores de realización personal y agotamiento emocional, lo cual se da por la falta de experiencias y desenvolvimiento ante situaciones adversas en el aula que no habían enfrentado antes y la presión económica.

Finalmente, se concluye que el estrés es un fenómeno natural que todo ser humano puede llegar a presentar; y casi que como lo han señalado Lazarus y Folkman (1986) es una latencia permanente que se activa automáticamente, en el momento mismo en que un individuo o grupo se enfrentan a una situación que evalúan como amenaza; es así como el individuo valora o significa un determinado estímulo ya sea de forma positiva o amenazante y la capacidad de enfrentar dicha situación estresante; acontecimiento que algunos docentes evaluados en este estudio no han sido capaces de desarrollar a nivel organizacional y educativo.

Llegando al epílogo de esta discusión, queda claro que el estrés laboral en docentes pasa de ser un factor cotidiano en el quehacer diario del profesional, a convertirse en una variable altamente significativa para poder obtener los objetivos que se desean en un proceso de enseñanza

y aprendizaje; sin duda el hecho no esclarecido del factor del estrés laboral resulta un elemento más que nocivo para el mismo educador; altamente riesgoso para el proceso de desarrollo educativo, formativo, cognitivo, emocional y profesional del educando. En la medida en la que un profesional de la educación altamente estresado, jamás podría ni aun contando con un conjunto de herramientas cognitivas y profesionales llevar a cabo su labor al cien por ciento como sería el ideal, lo cual evidentemente afecta al ser humano en formación, en este caso sus estudiantes.

### **Conclusiones**

Se determina que los 36 docentes entrevistados utilizando la prueba MBI, presentan estrés laboral, de acuerdo a las tres variables que mide el instrumento de la siguiente manera: un porcentaje alto de agotamiento emocional 69%, alto para despersonalización 54% y finalmente bajo para realización personal con un 78%, de esta manera cabe resaltar que existe un malestar no solo en los docentes sino en la organización, siendo una problemática en el equipo docente en situaciones como son inestabilidad emocional, falta de compromiso en las tareas dentro de la institución y funciones administrativas como un desencadenante fatal en el contexto educativo, por otro lado la labor docente según como lo marco la prueba desequilibra la formación de los futuros docentes de la ciudad de Popayán, determinando un estado que requiere de la atención de la IE.

Los factores que vulneran a los docentes son; ansiedad, frustración, inconformidad y falta de motivación, factores que son parte de la variable de agotamiento emocional y procesos como la resistencia de cada sujeto en diferentes problemáticas de esta manera se evidencio que en cuanto a genero los hombres tienden a marcar más estas actitudes con mayor fuerza que las mujeres y en la realización personal las mujeres tienden a sentir mayor frustración del logro y el reconocimiento con mayor dificultad que los hombres.

De acuerdo a los niveles de estrés, el género masculino es más vulnerable al agotamiento emocional y despersonalización, sin embargo el género femenino se ubica en la realización personal con mayor fuerza.

Los docentes presentan tareas dentro y fuera del trabajo y como este corresponde a su ambiente laboral que va directamente implicado con el quehacer profesional.

Dado que la prueba marca un nivel alto de estrés laboral, se reconoce que el trabajar con estudiantes, niños, jóvenes y adolescentes denota un mayor esfuerzo físico y mental, convirtiéndose en una de las profesiones con mayor presión y dificultad en el desarrollo de su quehacer profesional, llegando incluso a afectar el adecuado desarrollo de los procesos educativos y las relaciones familiares y sociales en su dimensión integral.

Se relacionan los factores de estrés laboral de los docentes con su quehacer profesional, en el sentido en el que sus prácticas pedagógicas tienden a volverse rutinarias, descontextualizadas, sin valor práctico y en la mayoría de los casos pobremente no significativas para sus estudiantes.

Se establecen las implicaciones del estrés a nivel individual y organizacional, que dan cuenta los resultados individuales ya que la carencia de la realización personal o profesional afecta su salud física y mental, directamente el rol en su trabajo y a nivel organizacional en los resultados grupales se describen falencias en el clima organizacional y trabajo en equipo, desencadenando factores psicosociales que pueden perjudicar el rendimiento profesional de sus colaboradores.

### **Recomendaciones**

Iniciar un programa de promoción y prevención del estrés laboral desde el área de psicología en la Institución Educativa, con la intención de promover espacios saludables para los profesionales en educación.

Crear un plan contingente y motivacional por medio de bienestar institucional, en el que se den procesos de interacción y comunicación asertiva entre los docentes.

A los docentes participantes de la investigación se les sugiere la implementación de pausas activas en la jornada educativa, que les permita regular los esfuerzos físicos y mentales y asimilar las cargas emocionales objetivamente.

Búsqueda de estrategias con las cuales se comprometan a fomentar el rol en su quehacer profesional. Alcanzando el logro y la realización personal en su trabajo.

Se recomienda a futuros investigadores del programa de psicología, en el área de la psicología organizacional, continuar con estudios relacionados con el estrés laboral en el campo de la docencia teniendo siempre en cuenta las necesidades de la población.

Evaluar la efectividad de esta investigación por medio de un diagnóstico enfocado en el estrés laboral docente.

### Referencias bibliográficas

Ali el Sahili, L. (2012). *El estrés laboral docente y su relación con la metodología tradicionalista como un factor que genera actitudes negativas de los alumnos: Estudio en una organización escolar* (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Querétaro, Querétaro, México.

Arias, W. y Jiménez Barrios, N. (2013). Síndrome de Burnout en docentes de educación básica regular de Arequipa. *Revista Educación Departamento de educación*, 22(42). Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5291>

Balcázar, J. (2012). Influencia del estrés laboral en el desempeño académico del docente de educación secundaria. *Logos*, 2(1). Recuperado de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/350/262>

Código deontológico y Bioético del psicólogo, (2006). Ley 1090. Recuperado de:  
<http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>

Díaz, F., López, A. y Varela, M. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Universitas Psychologica*, 11(1), 217-227.  
Recuperado de  
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/649/1531>

França, A.C.L., y Rodrigues, L.A. (2005). Stress e trabalho: Uma abordagem psicossomática. Sao Paulo: Atlas

Hederich, C. y Caballero, C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1). Recuperado de <http://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/3511/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2002). Metodología de la investigación. (3ra Ed) México: McGraw-Hill.

Institución Educativa Escuela Normal Superior (s.f.). *Visión y Misión Institucional*. Recuperado de <http://normalpopayan.edu.co/nosotros/mision-y-vision>

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

Martínez, V. y Pérez, O. (2003). Estrés y ansiedad en los docentes. *Pulso*, (26),9-21.

Maslach, C., y Jackson, S.E. (1981). Maslach Burnout Inventory. Research Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

Maslach, C., Jackson, S. E. & Schawb, R. L. (1986). *Educators Survey*. PaloAlto, California: Consulting Psychologist Press.

- Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Guía Didáctica. Recuperado de <https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n>.
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* (Tesis Doctoral). Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores, Habana, Cuba.
- Selye, H. (1973) La evolución del concepto de estrés - el estrés y la enfermedad cardiovascular. Es: Levi, L. (ed.): Sociedad, el estrés y la enfermedad. Vol. 1: El entorno psicosocial y las enfermedades psicosomáticas. Londres: Oxford University Press, pp 299-3.
- Siegrist, J., (1996). Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-43
- UGT. (2001). Guía sobre la prevención de riesgos laborales. Valencia: Comisión ejecutiva Confederal UGT.

## Anexos

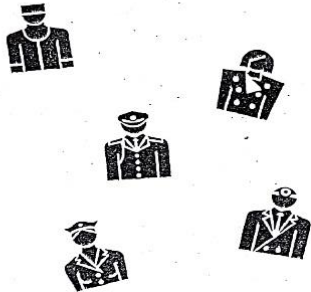
## Anexo 1. Instrumento MBI

ENCUESTA AL PERSONAL



**MBII**

DE SERVICIOS HUMANOS



Autores: C. Maslach, S. E. Jackson y R. L. Schwab.  
 Copyright original © 1986 by Consulting Psychologists Press, Palo Alto, California.  
 Copyright © 1997 by TEA Ediciones, S.A., Madrid, España.  
 Edita: TEA Ediciones, S.A. - Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados - Este ejemplar está impreso en tinta azul. Si le presentan otro en tinta negra, es una reproducción ilegal. En beneficio de la profesión y en el suyo propio, NO LA UTILICE - Printed in Spain. Impreso en España por: Gráficas Celbrayn, S.A. León  
 Depósito legal. LE-377-1997

El propósito de esta encuesta es conocer cómo consideran distintos profesionales pertenecientes a los Servicios Humanos su trabajo y a las personas a quienes dan servicio.

Se usa el término **persona** para señalar a los sujetos a los que se proporciona el servicio, cuidado o atención. Aunque en su labor Vd. utilice otro término (por ejemplo, pacientes, alumnos, clientes, etc.), cuando responda a esta encuesta piense en los que reciben el servicio que Vd. da.

Al dorso de esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Vd. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala siguiente:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Vea el siguiente ejemplo:

"Me siento deprimido en el trabajo".

Si NUNCA se siente deprimido en el trabajo, debe contestar con un 0. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia (de 1 a 6).

Junto a las frases se le piden unos datos personales. Si alguno le parece demasiado personal, deje el espacio en blanco. La finalidad de todos ellos es procurar conocer mejor cómo consideran el trabajo y a las personas los profesionales que tratan con éstas en su trabajo.

**NO DÉ LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE.**

**ATENDA A LAS INSTRUCCIONES DEL EXAMINADOR.**



ENCUESTA AL PERSONAL



# MBI

DE SERVICIOS HUMANOS

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE VO. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO.

**DATOS PERSONALES** (Marque una 'X' en el recuadro o anote el dato pedido sobre la línea)

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Apellidos: \_\_\_\_\_

Sexo:  Varón  Mujer    Edad:  años

Estado civil:  Soltero  Casado  
 Divorciado  Viudo  
 Otro: \_\_\_\_\_

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja?  años  
 No tengo hijos.     Sí tengo hijos.

Si tiene hijos, ¿cuántos viven con usted?  hijos

Nivel de estudios alcanzado:  
 Estudios primarios     Bachillerato superior  
 Algunos cursos universitarios     Licenciado

Otros: \_\_\_\_\_

Profesión actual: \_\_\_\_\_


Situación laboral:  Trabajador fijo     Contratado  
 Otra: \_\_\_\_\_

Horario: Turno \_\_\_\_\_

Tiempo en su trabajo actual:  años  meses.

Tiempo en esta profesión:  años  meses.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo .....
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo .....
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo .....
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas .....
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales .....
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo .....
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas .....
8. Me siento "quemado" por mi trabajo .....
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás .....
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión .....
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente .....
12. Me siento muy activo .....
13. Me siento frustrado en mi trabajo .....
14. Creo que estoy trabajando demasiado .....
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio .....
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés .....
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio .....
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas .....
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión .....
20. Me siento acabado .....
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma .....
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas .....

**Anexo 2. Consentimiento informado.**


**Consentimiento Informado Para La Participación En Investigaciones**

Título de la Investigación: Estrés Laboral en Docentes de una Institución Educativa oficial de básica secundaria de la ciudad de Popayán

Grupo No.: 121

Ciudad y Fecha: Popayán, septiembre de 2017

Yo, Hermes Saucano Idrobo S. una vez informado/a sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo

a Jessica Alejandra Cestuche, Luisa Fernanda Ordoñez y Liliana Patricia Montenegro, estudiantes y asesora de la Fundación Universitaria de Popayán, para la realización del proceso de la investigación.

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitirán mejorar los procesos de evaluación de personas con condiciones similares a las mías.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico.

TSU 001. 200  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN  
CO16.00384

Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur  
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Quilichao

Popayán, Cauca, Colombia  
PBX (57-2) 8320225 | [www.fup.edu.co](http://www.fup.edu.co) | Fundación Universitaria de Popayán



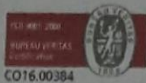
FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA  
DE POPAYÁN  
35 ANIVERSARIO

El archivo del estudio se guardará en la Fundación Universitaria de Popayán y en archivos de los investigadores.

- Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones educativas. Esto también se aplica a mi cónyuge, a otros miembros de mi familia y a mis médicos. Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma

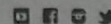
Documento de identidad C.C. No. 10.532.278 de Popayán



Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur  
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Quilichao

Popayán, Cauca, Colombia

PBX (57-2) 8320225 | [www.fup.edu.co](http://www.fup.edu.co) | Fundación Universitaria de Popayán



### **Anexo 3. Guía del reporte socialización de resultados a participantes.**

Título de la Investigación: estrés laboral en docentes de una institución educativa oficial de básica secundaria de la ciudad de Popayán.

Descripción de la actividad: Se socializan los resultados obtenidos por medio de la aplicación del instrumento del MBI, en los docentes de la I.E., seguidamente se explica en que consiste cada uno de ellos y la necesidad de sensibilizar al personal docente sobre el tema, el cuidado y el manejo que deben tener para evitar patologías a causa de este fenómeno.

Fecha de la socialización: lunes 22 de octubre de 2018

Duración de la sesión: 40 minutos

Lugar: Oficina del rector de la I.E. Normal Superior.

Dirigida a: Rector, coordinador y secretaria.

Agenda de la socialización: presentación del proyecto, explicación del instrumento MBI y socialización de resultados.

Número de asistentes: 3

Resultados de la Sesión:

Nivel de participación de los asistentes: es de aclarar que los docentes objeto de estudio de este proyecto, no pudieron participar de este primer encuentro de socialización precisamente por sus deberes profesionales, ya que se encuentran en asamblea obligatoria, se logró un espacio con las directivas de la I.E. quienes han participado activamente del proceso educativo.

Aspectos positivos de la sesión: el interés y disposición del rector y coordinador por conocer y aceptar los resultados del proyecto, la manifestación de la existencia del fenómeno entre los docentes y la preocupación de las directivas en la búsqueda de herramientas que permitan disminuir el síntoma y fortalecer el quehacer profesional de los docentes.

Aspectos a mejorar: para una próxima investigación se hace necesario estudiar toda la población de la I.E. con la intención de gestionar un plan que prevención que integre toda la comunidad docente.

Conclusiones principales de la sesión:

Gestionar un próximo encuentro con los docentes y realizar una sensibilización frente al tema, partiendo de la evidente necesidad de estrategias fortalecedoras para su bienestar integral.

Se concluyó que el aporte de este proyecto es significativo para la I.E., dado el impacto que ha causado entre los docentes, estudiantes y padres de familia.

**Anexo 4. Guía de entrevista a participantes.**

ANEXO 13. Guía Reporte Socialización a Participantes

**GUIA DE ENTREVISTA A PARTICIPANTES**

Título de la Investigación:  
 Grupo #:  
 Entrevista #:

1. Indique QUIEN RESPONDE la encuesta (Marque con X)

Participante directo del estudio	<input checked="" type="checkbox"/>
Padre de familia/tutor/responsable	<input type="checkbox"/>
Jefe/supervisor	<input type="checkbox"/>
Lider comunitario	<input type="checkbox"/>
Otro, cual	<input type="checkbox"/>

2. ¿Para usted fue claro el propósito de la investigación? (Marque con X)

SI: <input checked="" type="checkbox"/>	NO: <input type="checkbox"/>
---	------------------------------

3. Aporte ACTUAL: Considera que la investigación genero algún CAMBIO a nivel:  
 (Maque NO, No aplica o enliste)

Individual	Describe al menos tres aspectos	Reconocimiento real de la función del docente
Familiar	Describe al menos tres aspectos	Control emocional
Institucional	Describe al menos tres aspectos	Interés por el bienestar de los docentes
Comunitario	Describe al menos tres aspectos	Formación de grupos de fca, estudiantes y docentes

4. Aporte a MEDIANO PLAZO: Considera que la investigación tiene algún efecto, o beneficio a nivel...  
 (Maque NO, No aplica o enliste)

Individual	Describe al menos tres aspectos	Cambios de actitud
Familiar	Describe al menos tres aspectos	Elevar nivel afectivo y efectivo comunicativo
Institucional	Describe al menos tres aspectos	Trabajo ético y transparente
Comunitario	Describe al menos tres aspectos	fortalecimiento redes de apoyo

CTG Decimániz 7/3

ANEXO 13. Guía Reporte Socialización a Participantes

5. Aporte a LARGO PLAZO: Considera que la investigación tiene algún efecto, o beneficio a nivel...  
(Maque NO, No aplica o enliste)

Individual	Describe al menos tres aspectos	Conciencia de labor docente
Familiar	Describe al menos tres aspectos	funcionamiento como docente y salud y tiempo
Institucional	Describe al menos tres aspectos	organización eficaz del clima y la motivación
Comunitario	Describe al menos tres aspectos	defecciones activas con el equipo docente de la institución

6. Nivel de satisfacción. ¿SE SINTIÓ A GUSTO durante la realización de las actividades de la investigación?

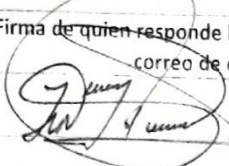
1	2	3	4	5 X
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo NI en desacuerdo	De acuerdo	Muy Deacuerdo

7. ¿Volvería a participar en una investigación de este tipo?

1	2	3	4	5 X
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo NI en desacuerdo	De acuerdo	Muy Deacuerdo

9. ¿Comentarios, sugerencias o recomendaciones para el grupo de investigadores o la Universidad?

Agradecer el interés por el ejercicio investigativo en la institución

Firmas de quienes diligencias la encuesta Gladys Alejandra Cacerche Lidia Fernanda Ordóñez A.	Firma de quien responde la encuesta y teléfono o correo de contacto  3217276180 heridros@gmail.com
---	---

**GUIA DE ENTREVISTA A PARTICIPANTES**

Título de la Investigación:

Grupo #:

Entrevista #:

**1. Indique QUIEN RESPONDE la encuesta (Marque con X)**

Participante directo del estudio	<input checked="" type="checkbox"/>
Padre de familia/tutor/responsable	<input type="checkbox"/>
Jefe/supervisor	<input type="checkbox"/>
Líder comunitario	<input type="checkbox"/>
Otro, cual	<input type="checkbox"/>

**2. ¿Para usted fue claro el propósito de la investigación? (Marque con X)**

SI: <input checked="" type="checkbox"/>	NO: <input type="checkbox"/>
---	------------------------------

**3. Aporte ACTUAL: Considera que la investigación genero algún CAMBIO a nivel:**

(Maque NO, No aplica o enliste)

Individual	Describe al menos tres aspectos	SI. Mayor conciencia en mi función y en el de maestro.
Familiar	Describe al menos tres aspectos	
Institucional	Describe al menos tres aspectos	• Avanzó en algunos aspectos de la comunicación - Interés por la problemática
Comunitario	Describe al menos tres aspectos	• Conocimiento de los padres de familia de la labor del maestro • Interés de los académicos de los estudiantes

**4. Aporte a MEDIANO PLAZO: Considera que la investigación tiene algún efecto, o beneficio a nivel...**

(Maque NO, No aplica o enliste)

Individual	Describe al menos tres aspectos	• Cambio de actitud frente a la labor del maestro. • Conciencia para el cambio
Familiar	Describe al menos tres aspectos	• Mejor comunicación con mi familia. • Articulación de mi labor con mi familia.
Institucional	Describe al menos tres aspectos	• Sensibilización del maestro. • Mejor actitud en su labor como maestro. • Disciplina institucional.
Comunitario	Describe al menos tres aspectos	• • •



ANEXO 13. Guía Reporte Socialización a Participantes

5. Aporte a LARGO PLAZO: Considera que la investigación tiene algún efecto, o beneficio a nivel...  
(Maque NO, No aplica o enliste)

Individual	Describe al menos tres aspectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar como persona y como maestro.</li> <li>• Fortalecimiento de la conciencia de mi labor.</li> </ul>
Familiar	Describe al menos tres aspectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciencia sobre la labor de los miembros de mi familia.</li> <li>• Valoración de mis roles sociales y laborales.</li> </ul>
Institucional	Describe al menos tres aspectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar el clima institucional;</li> <li>• Afinar en la comunicación.</li> </ul>
Comunitario	Describe al menos tres aspectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejor relación con la comunidad.</li> <li>• Mayor participación de los padres de familia.</li> </ul>

6. Nivel de satisfacción. ¿SE SINTIÓ A GUSTO durante la realización de las actividades de la investigación?

1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo NI en desacuerdo	De acuerdo	Muy Deacuerdo

7. ¿Volvería a participar en una investigación de este tipo?


1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo NI en desacuerdo	De acuerdo	Muy Deacuerdo

9. ¿Comentarios, sugerencias o recomendaciones para el grupo de investigadores o la Universidad?

Generar interés en otros estudiantes para que se realicen trabajos investigativos en este campo.

Firmas de quienes diligencias la encuesta	Firma de quien responde la encuesta y teléfono o correo de contacto
Alejandra Cerroche Luisa Fernanda Ordoñez A.	Carlos Torres carlostorres1@fordmail.com

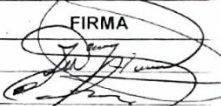
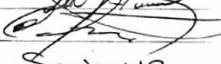
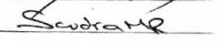
Anexo 5. Formato de asistencia institucional.

		FORMATO DE ASISTENCIA INSTITUCIONAL				Código: CI-FO-002
		CALIDAD INSTITUCIONAL				Versión: 06

FECHA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	NO. PERSONAS CITADAS	NOMBRES Y APELLIDOS (CAPACITADOR)	FIRMA
22/10/2018	6:45 am	7:25 am	35	Jessica Alejandra Cordero Luisa Fernanda Ordóñez	Jessica Alejandra Cordero Luisa Fernanda Ordóñez
TEMA: Socialización de los resultados de la investigación: Estrés laboral en Docentes de una I.E. oficial de básica secundaria de la Páramo.					

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO O EMPRESA	MOVIL	FIRMA
1	Hermes A. Idrobo S	10.532278	Rector	3217276180	
2	Carlos Aibey Tasse	10548146	Coordinador	3163467850	
3	Sandra Maldonado R	39563146	Sec. Académica	312893608	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

