

# Autocuidado y niveles de estrés de los maestros del Instituto Tecnológico de Roque

**Angeles Salazar, Enriqueta del Carmen**

Mc. en Psicología Educativa  
Instituto Tecnológico de Roque, Celaya, Guanajuato  
carmel\_ita33@hotmail.com

**Valero Ramírez, Amparo**

Mc. en Desarrollo Humano, Psicología Educativa  
Instituto Tecnológico de Roque, Celaya, Guanajuato  
amparo\_valero@msn.com

## RESUMEN

Se presenta en este trabajo un estudio exploratorio, comparativo por género, sobre los niveles de estrés que manejan los profesores del ITR y los autocuidados que se proporcionan, tomando en consideración la actual situación que se vive en la organización por los procesos de Certificación de sus Carreras y la Acreditación en procesos de Calidad de la Norma ISO 9000 2002; y por la incorporación de la misma a una nueva Dirección General. Esto ha creado una situación inédita y con alcances no determinados para los trabajadores. Sus perspectivas, expectativas, hábitos y prácticas cotidianas se transformaron en corto tiempo. Además, por naturaleza la práctica docente cotidiana es agotadora ya que el ejercicio de ella implica urgencia, inmediatez y una demanda constante de actualización. Si bien cada organismo responde de modo distinto a una misma situación, su historia de vida y su personalidad también determinan esa respuesta; todo este nuevo orden de cosas ha creado una desestabilización que se manifiesta en diversas conductas y respuestas específicas, mismas que aquí se revisan. Para ello se analizan nueve aspectos en el rubro de autocuidados y siete posibles factores detonantes del estrés. Además se incluyen cuatro variables detectadas específicamente en Mujeres, en el rubro de detonantes del estrés. Se aplicaron 61 encuestas, 43 corresponden a hombres y 18 a mujeres, de un total de 83 trabajadores con funciones directas frente a grupo. El personal del instituto se ha caracterizado por su capacidad de adaptabilidad a los cambios que día a día se generan por la actividad dinámica que es la educación. Sin embargo, se percibe actualmente un impacto fuerte en la disposición y ánimo de ellos, que hace suponer ciertas dificultades en el proceso de incorporación al nuevo estado de cosas. El comparativo arroja resultados divergentes en el paralelo hombre-mujer. Se observa una tendencia de las mujeres a padecer en mayor grado síntomas de estrés. En general, se observan comportamientos específicos de agotamiento emocional e insatisfacción laboral.

**Palabras clave**

Síndrome Burnout, estrés, ambiente laboral, autocuidado

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Tecnológico de Roque, ubicado en el Municipio de Celaya, Gto. es un plantel educativo que tiene 80 años de existencia. A través del tiempo ha tenido diferentes programas académicos que han respondido en su momento a la demanda de profesionistas con diferentes perfiles y enfoques. Actualmente cuenta con una plantilla de personal de 210 miembros. De estos, 114 son personal administrativo y de apoyo, y 96 son personal docente. Siete desarrollan funciones directivas de primer nivel. Cuatro docentes e encuentran realizando en este momento estudios de doctorado y dos en estudios de Maestría. De la población docente total, el 31% tiene estudios de Maestría y el 16% tienen grado de doctorado.

Se cuenta con personal de diferentes edades y años de servicio, teniéndose en este último un promedio de 21 años. En lo referente a la población estudiantil, actualmente se tiene una matrícula de 1176 alumnos, distribuidos en cinco carreras, tres correspondientes al área agropecuaria, una al área de Administración y otra a la de Informática

Con las exigencias administrativas y políticas que se han tenido en los últimos dos semestres para lograr la Certificación de los procesos y la acreditación de carreras y planes de estudio, se ha observado un incremento en el trabajo de los profesores, un mayor orden en sus procesos y un seguimiento más exhaustivo, para que los estudiantes logren un mejor aprovechamiento.

Con el marco referencial antes mencionado, el objetivo de este trabajo es: Identificar en los profesores del ITR los niveles de stress que están presentando, y si estos son manejables, como producto de una cultura de autocuidado.

El termino stress proviene del mundo físico, y su significado original era para denotar la acción de apretar y tensar, por extensión se ha venido utilizando en el mundo de la psicología, y revela un estado de cansancio, que no tiene correlación con el cansancio físico ni con el descanso. Se denota por nerviosismo y ansiedad, se llega a niveles altos de desmotivación, frustración y puede desembocar en despersonalización. Se sabe que las personas con vocación de servicio, como son los maestros, enfermeras, médicos humanos, sacerdotes, trabajadores sociales, etc. son las profesiones más propensas a sufrir estados de tensión, que si no se maneja adecuadamente puede sufrir un trastorno que en los Estados Unidos se ha dado en llamar "burnout". Esta expresión, a manera de modismo, se ha utilizado para revelar un estado extremo de stress desbordado. Se dice que las personas que llegan a esos niveles, están "quemados" Por otro lado, el ambiente laboral, no se excluye de tener momentos de tirantez, como parte de la naturaleza de las relaciones humanas.

## OBJETIVOS

Identificar en los profesores del ITR sus niveles de estrés y la cultura de autocuidado con la finalidad de establecer acciones preventivas.

Realizar un comparativo de la cultura de autocuidado y tendencia a la generación de estrés, por género.

## ALCANCES

Para establecer un marco referencial al presente trabajo, se esbozan breves antecedentes del tema y una serie de definiciones y precisiones que hacen los estudiosos del área, para enseguida relacionarlo con lo encontrado en el Instituto Tecnológico de Roque y sus profesores.

El término "Síndrome de Burnout" fue desarrollado en la década del setenta en Estados Unidos por Freunderberger (1974). El observó que muchos voluntarios con quienes trabajaba presentaban un proceso gradual de desgaste anímico y desmotivación. Generalmente, ese proceso duraba aproximadamente un año, e iba acompañado de síntomas físicos y psíquicos que denotaban un particular estado de estar "exhausto".

Posteriormente, la psicóloga social Christina Maslach (1981, 1984, 1986) estudió la forma en que las personas se enfrentaban a la excitación emocional en su trabajo, llegando a conclusiones similares a las de Freunderberger. Ella estaba interesada en las estrategias cognitivas denominadas despersonalización. Estas estrategias se refieren a cómo los profesionales de la salud (enfermeras y médicos) mezclan la compasión con el distanciamiento emocional, evitando el involucramiento con la enfermedad o patología que presenta el paciente y, utilizando la "deshumanización en defensa propia", esto es el proceso de protegerse uno mismo ante las situaciones estresantes, respondiendo a los pacientes en forma despersonalizada.

McConnell, 1982 señala que "algunos profesionales, tales como enfermeras, médicos, asistentes sociales, **profesores**, personal de gendarmería y policías, conjugan en su vida laboral el interés o vocación de servicio de atención a personas con el ejercicio profesional. El resultado puede ser un agotamiento de la energía experimentado por ellos cuando se sienten abrumados por los problemas de otros, esto es descrito como Síndrome de Burnout

Según este autor, el Síndrome de Burnout estaría presente en una amplia variedad de ocupaciones y/o empleos relacionados con servicios humanos. En general, en aquellos empleos en que se establece una relación de ayuda, tales como aquellos relacionados con la provisión de servicios y caridad y, además, en los trabajos relacionados con **educación**, medicina, sistema de justicia criminal, salud mental, religión, asistencia social y diversas ocupaciones orientadas hacia las personas.

Gil-Monte & Peiró, 1997 por su parte, definen el Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y al propio rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo), y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

El Síndrome de Burnout también ha sido investigado en ámbitos tan diversos como la empresa, el deporte y la familia (Maslach, 1993). De acuerdo con Gil-Monte & Peiró, 1997, las exploraciones iniciales se realizaron en grupos de médicos y enfermeras; posteriormente, se incluyeron profesionales ligados a la salud mental tales como: psiquiatras, enfermeras psiquiátricas y auxiliares de Enfermería.

La presencia del Síndrome de Burnout se ha considerado *una consecuencia de trabajar intensamente hasta el límite de no tomar en cuenta las necesidades personales*. Laura Caballero señala que "esta situación psicofisiológica se acompaña de sentimientos de falta de ayuda, de impotencia, de actitudes negativas y de una posible pérdida de autoestima con una sensación de vacío que sufre el trabajador. Finalmente, el síntoma más habitual es la actitud negativa hacia el cliente, la desmotivación y el desgaste emocional.

Recientes estudios revelan que en algunos ámbitos del ejercicio profesional, se ha producido una burocratización e institucionalización de la profesión que conlleva esta actitud.

El Síndrome de Burnout se correlaciona más con insatisfacción laboral que con falta de claridad de asignación de roles dentro de las instituciones; sin embargo, el contacto directo y un prolongado tiempo de relación con el otro, con el alumno en el caso de nuestra institución hace que se amortigüen los devastadores efectos.

El autor Ander-Egg (1996) hace referencia al Síndrome de Burnout señalando que el agotamiento emocional es *"literalmente un desgarramiento existencial que se presentaría en los profesionales más inquietos y comprometidos con el servicio social"*. Según él, el Síndrome de Burnout seguiría el siguiente camino en los asistentes sociales.

1. Entusiasmo inicial: se suele comenzar con muchas ilusiones, dispuesto a consagrarse por entero a la tarea de servir, se tienen grandes expectativas movidos por la esperanza de hacer cosas útiles, hay un gran despliegue de energía.
2. Choque con la realidad y el comienzo de una crónica de desencanto anunciado. Se produce un estado de descorazonamiento psíquico y emocional, se pierde el entusiasmo por la tarea y bajan los niveles de motivación en el trabajo. Se instala un proceso de rutina desilusión y frustración.
3. Abandono de un porcentaje de profesionales Asistentes Sociales: en términos alternativos, se opta por la aceptación de un trabajo más rutinario burocrático y despersonalizado. *Los profesionales quedan impermeabilizados e insensibles a los problemas de la gente*. Después de la frustración se vuelven incapaces de tomar el trabajo con ilusión.

Otras investigaciones empíricas realizadas por Maslach en 1993, se han centrado en variables personales tales como locus de control, salud personal, relaciones con la familia, amigos y apoyo social. Los factores materiales y humanos asociados han sido utilizados también como fuentes de investigación junto con las biografías personales de los trabajadores que presentan el Síndrome de Burnout.

Herrera y León en 1999 incorporaron otras variables, por ejemplo, satisfacción laboral, estrés laboral, carga de trabajo, despidos, conflicto y ambigüedad de roles, y expectativas en el empleo. Garcés de los Fayos, (2000) también ha investigado la relación del Síndrome de Burnout con variables demográficas como edad, sexo y estatus marital.

De acuerdo con Maslach (2001), gran parte de los aportes al estudio del constructo son investigaciones transversales y hay escasos estudios longitudinales. Además, ella señala que en las investigaciones efectuadas en los últimos 25 años habría predominado la hipótesis que las personas idealistas tienen un mayor riesgo de Burnout. Una segunda hipótesis estudiada es que el Síndrome de Burnout resulta de la exposición a estresores crónicos.

Según Maslach, (2001) el Síndrome de Burnout estaría compuesto por tres dimensiones:

Primera: El cansancio emocional o agotamiento emocional. Esto se refiere a “las sensaciones de sobreesfuerzo y hastío emocional que se produce a consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener con los clientes y entre ellos”.

Segunda: La despersonalización. “Supondría el desarrollo de actitudes cínicas hacia las personas a quienes los trabajadores prestan servicios”. Gil Monte & Peiró (1997) especifican que ésta dimensión se asocia con la excesiva separación hacia otras personas, silencio, uso de actitudes despectivas, e intentos de culpar a los usuarios de la propia frustración.

Tercera: Reducida realización personal. “Conllevaría la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado, muchas veces inadvertido de las situaciones ingratas”.

Maslach (2001) señala que el agotamiento emocional representa la dimensión de tensión básica del Síndrome de Burnout; la despersonalización expresa el contexto interpersonal en donde se desarrolla el trabajo del sujeto, y la disminución del logro personal, representa la autoevaluación que realiza el individuo de su desempeño laboral y personal.

De acuerdo con Garcés de los Fayos (2000) en la actualidad existiría consenso entre los autores en asumir el modelo de Síndrome de Burnout con base a las tres dimensiones descritas por Maslach y Jackson (1981), y Pines (1981). Por lo tanto, el síndrome sería una consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo, y también sería necesaria la presencia de una “interacción” trabajador-cliente intensa y/o duradera en el tiempo para que el síntoma se produzca.

En cuanto al desarrollo del Síndrome de Burnout los estudiosos del tema coinciden en afirmar que este no aparece repentinamente como respuesta a un estresor determinado, sino que emerge en una secuencia determinada de tiempo. En la actualidad se han generado modelos más complejos con los mismos componentes básicos propuestos por Freunderberger y Maslach, de las tres dimensiones mencionadas anteriormente.

Faber (1991) ha propuesto un modelo jerárquico compuesto por diversos estadios sucesivos en el que cada uno de ellos desencadena el siguiente: entusiasmo y dedicación, frustración e ira, e inconsecuencialidad (percepción de falta de correspondencia en el trabajo, abandono de compromiso e implicación en el trabajo, vulnerabilidad personal, agotamiento y descuido, el estadio final sino reciben un tratamiento adecuado.

Por su parte, Edelwich y Brodsky plantean que sería cíclico y se presentaría a través de la repetición de varios estadios sucesivos: entusiasmo, estancamiento, frustración y

apatía. Maslach (2001) concluye que no existe acuerdo sobre la evolución del síndrome y que las dimensiones de este se desarrollen de modo simultáneo pero en forma independiente.

Manassero et al. (1995) proponen que existen tres perspectivas diferentes desde las cuales se ha estudiado el síndrome de Síndrome de Burnout:

1) La perspectiva psicosocial: planteada por Maslach y Pines, que pretende explicar las condiciones ambientales en las cuales se origina el Síndrome de Burnout, los factores que ayudan a mitigarlo (especialmente el apoyo social) y los síntomas específicos que caracterizarían el síndrome, fundamentalmente de tipo emocional, en las distintas profesiones. Además, en este enfoque se desarrolló el instrumento de medición más ampliamente utilizado para evaluar el síndrome, el Maslach Burnout Inventory (MBI).

2) La perspectiva organizativa: que se centra en que las causas del Síndrome de Burnout se originan en tres niveles distintos, el individual, el organizativo y social (Cherniss, 1980). El desarrollo del Síndrome de Burnout genera en los profesionales respuestas al trabajo, que no tienen que aparecer siempre, ni junto, como la pérdida del sentido del trabajo, idealismo y optimismo, o la carencia de simpatía y tolerancia hacia los clientes e incapacidad para apreciar el trabajo como desarrollo personal.

3) La perspectiva histórica: es un fruto de los estudios realizados por Saranson (1982) sobre las consecuencias de los rápidos cambios sociales en Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial en el trabajo y las condiciones laborales.

Ante este panorama, y tomando como marco contextual todo lo anteriormente señalado, surge la inquietud de preguntarnos, ¿Los profesores del Instituto Tecnológico de Roque han desarrollado el Síndrome de Burnout? ¿En que grado?

¿Será posible que dadas las carencias materiales, formativas y personales de nuestros alumnos, se haya incubado ya un conflicto entre la mística profesional, la satisfacción laboral y la responsabilidad que sentimos hacia ellos?

¿Qué tanto determinan y crean las exigencias actuales de alcanzar la acreditación de procesos, la certificación, la gestión de la calidad, los gobiernos digitalizados y el manejo eficiente de las nuevas tecnologías entre otras demandas, las condiciones propicias para que nuestros profesores desarrollen altos niveles de estrés que los lleven pronto a bordear el "Burnout"?

Estudiar variables como la satisfacción laboral, el estrés laboral, la carga de trabajo, conflictos y ambigüedad de roles, expectativas, edad y años de servicio, relaciones interpersonales y cuidado de si mismo entre otras, se hace imprescindible para conocer como "se la están pasando nuestros compañeros profesores".

Dados los años de servicio de estos profesores y los diferentes escenarios que les ha tocado enfrentar, ¿en que estadio se encuentran? ¿Transitan en lo cotidiano con entusiasmo y dedicación? ¿Quizá viven actualmente su práctica docente cotidiana con frustración e ira? ¿O tal vez se encuentran instalados desde hace tiempo en la fase de

la "inconsecuencialidad" donde hay un manifiesto abandono del compromiso y un gran agotamiento?

Finalmente cabría preguntarnos ¿Qué opinan los compañeros profesores del ITR de su actual desempeño laboral y personal? ¿Cómo lo califican? ¿Física y emocionalmente cómo se sienten? ¿Qué medidas toman para proteger y garantizar su salud? ¿De que modo hombres y mujeres viven esta situación? ¿Hay diferencias entre sus respuestas y actitudes ante el mismo fenómeno?

Los alcances de nuestro estudio son muy limitados. Esperamos encontrar respuestas básicas a estas cuestiones y establecer algunas medidas iniciales de prevención.

## METODOLOGÍA

Este estudio se llevó a cabo en la primera quincena del mes de septiembre del 2006.

Se dividió el personal docente por géneros. En total se tomaron en cuenta para la aplicación del cuestionario los 89 docentes que están frente a grupo. Solo se recuperaron 54 cuestionarios de 43 hombres y 18 mujeres, sus edades oscilan entre los 30 y los 59 años. Como se había mencionado anteriormente se tiene del total del personal docente un promedio de 21 años de servicio.

La primera parte del cuestionario se realizó de acuerdo a las situaciones que pueden ser causantes de la acumulación de stress. De la misma manera se les cuestiono sobre su cultura del autocuidado.

El instrumento fue estilo Lickert de 24 preguntas, 11 de las cuales están dirigidas al autocuidado y las 13 restantes forma de responder a situaciones tensionantes.

La parte final del instrumento fue tomado del libro de psicología organizacional de Stephen Robbins, que lo presenta como termómetro del stress, y se trata de poner numeraciones a las situaciones que según el autor tienen diferentes puntuaciones.

Los rangos utilizados en la segunda parte del instrumento empleado para medir los niveles de estrés son los siguientes:

Valor 1: Ausencia de Estrés

Valor 2: Estrés Leve

Valor 3: Estrés Moderado

Valor 4: Estrés Extremo

## RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos [Graficas](#)

## CONCLUSIONES

Los datos obtenidos en esta exploración muestran que existe una diferencia importante por género en lo que se refiere al autocuidado, y al manejo de los niveles de stress. A pesar de que actualmente, por muchos medios de difusión se tiene conocimiento de que hay edades en las que se debe de tener una actualización del estado de salud, todavía existe la tendencia a ignorar síntomas que pueden ser riesgos importantes para la salud. Actualmente las instituciones de salud pública han tenido programas con amplia cobertura para concientizar a la población de los diferentes estratos sobre la importancia de prevenir mediante chequeos médicos. Hay muchas personas que padecen presión arterial y diabetes y lo ignoran. Y puede pasar mucho tiempo para que se enteren. Hay datos que apuntan a que los primeros cinco años son vitales y que de mantener niveles elevados sin tener conocimiento de ello, son determinantes en la calidad de vida de los años venideros. Es importante destacar que generalmente las mujeres que trabajan fuera de casa, tienen a su cargo también el cuidado de sus familiares y de su hogar, y este es un factor detonante para la acumulación de altos niveles de estrés. Además de que se les exige en el mismo grado que a los varones. Más aún, quizá tengan que enfrentar mayores obstáculos y demandas.

Por otra parte, como ya se menciona el Instituto Tecnológico de Roque desde hace año y medio ha venido teniendo cambios significativos en su estructura y esto ha estado repercutiendo laboralmente en sus trabajadores porque se ha instalado un nuevo sistema de trabajo aunado a la acreditación y certificación de procesos.

Por estos factores y otras variables ya mencionadas, la mística profesional, la satisfacción laboral y la actitud responsiva ante nuestros clientes razón de ser, es decir ante nuestros jóvenes estudiantes se ha modificado. No es posible precisar la tendencia o el grado de desviación, sin embargo este exploratorio nos ha permitido vislumbrar una "*cierta*" modificación en el desempeño laboral: hay agotamiento emocional. Existen ciertos niveles de estrés que por lo básico de nuestro estudio no es posible señalar con certeza los valores cuantitativos y cualitativos. No conocemos que tanto la edad y los años de servicio de nuestros compañeros maestros estén determinando estos datos.

Sin embargo si se puede señalar que existen indicios de incertidumbre, frustración y enojo que condicionan la actual práctica docente. No sabemos tampoco hasta donde ha avanzado el grado de "abandono del compromiso" o que tanto se estén viviendo actualmente y de modo real sentimientos de "reducida realización personal"

Nuestro estudio pretendió solamente arrojar un poco de luz sobre esta importante faceta de nuestro quehacer diario, y que es la que nos da identidad, pertenencia y sentido de vida.

## REFERENCIAS

RODRÍGUEZ, Estrada Mauro. Manejo adecuado de conflictos. Editorial Manual Moderno.

ROBBINS, Stephen Psicología y el ambiente laboral. Editorial Trillas.

Sociedad de Ergonomistas de México A.C. (SEMAC)

Ergoprojects



Barría Muñoz Javier, Psiquiatría. Com.2002

## ANEXOS

Se incluye el instrumento de indagación utilizado [Cuestionario de estrés.doc](#)