

**UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



ALMA MARICELA ORDÓÑEZ ALVARADO

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2010

UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE
MANTENIMIENTO DE LA SEDE CENTRAL DE LA
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LA
ZONA UNO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA



Guatemala, Noviembre de 2010

AUTORIDADES DE LA FACULTAD
Y TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN DE TESIS

DECANO DE LA FACULTAD:	Dr. Carlos Enrique Ramírez Monterrosa
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL EXAMINADOR:	Licda. Julia Amanda Cifuentes Herrera
SECRETARIO:	Lic. Mario Roberto Ruiz Falabella
VOCAL:	Lic. Moisés Guzmán Gramajo

UNIVERSIDAD MARIANO GALVEZ DE GUATEMALA
FACULTAD DE PSICOLOGIA
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA CLINICA

Guatemala, noviembre 02 de 2010

FACULTAD DE: Psicología

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Se autoriza la impresión del Trabajo de tesis Titulado:
NIVEL DE ESTRES LABORAL EN EL PERSONAL DEL AREA DE
MANTENIMIENTO DE LA SEDE CENTRAL DE LA PROCURADURIA DE LOS
DERECHOS HUMANOS DE LA ZONA UNO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA

Presentado por el (la) estudiante: ALMA MARICELA ORDOÑEZ ALVARADO

Quién para el efecto deberá cumplir con las disposiciones reglamentarias respectivas. Dése cuenta con el expediente a la Secretaria General de la Universidad, para la celebración del Acto de Investidura y Graduación Profesional correspondiente. Artículo 57 del Reglamento de Tesis.

Atentamente,



DR. CARLOS ENRIQUE RAMIREZ MONTENEGRO
DECAÑO FACULTAD DE PSICOLOGIA

CERM/aa

Artículo 8º: RESPONSABILIDAD

Solamente el autor es responsable de los conceptos expresados
En el trabajo de tesis. Su aprobación en manera alguna implica
Responsabilidad para la Universidad.

ÍNDICE

Resumen	
Introducción	1

CAPÍTULO I MARCO CONCEPTUAL

1. Antecedentes	2
1.1 Justificación	5
1.2 Determinación del Problema	5
1.2.1 Definición	5
1.2.2 Delimitación	6
1.2.3 Alcances y límites	6

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2. Estrés	7
2.1 Estresores	8
2.1.1 Componentes del Estrés	9
2.1.2 Etapas del Estrés	9
2.1.3 Respuesta al estrés	11
2.2 Estrés Laboral	12
2.2.1 Causas del Estrés Laboral	13
2.2.2 Efectos del Estrés Laboral	14
2.2.3 Tipos de Estrés Laboral	16
2.3 Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)	19
2.3.1 Síntomas del Estrés Laboral	23
2.3.2 Estrategias para disminuir el Estrés	24

**CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO**

3. Objetivo General	27
3.1 Objetivos Específicos	27
3.2 Hipótesis	27
3.3 Variables	28
3.3.1 Definición Conceptual de variables	28
3.3.2 Definición Operacional de variables	29
3.4 Aportes	29

**CAPÍTULO IV
MARCO OPERATIVO**

4. Sujeto	30
4.1 Instrumento	30
4.2 Procedimiento	30
4.3 Diseño de la investigación	31
4.3.1 Tipo de Investigación	31
4.3.2 Métodos Estadísticos	31

CAPÍTULO V

Interpretación y Análisis de Resultados	32
---	----

CAPÍTULO VI

Discusión de Resultados	33
-------------------------	----

CAPÍTULO VII

Conclusiones	35
Recomendaciones	36
Referencias Bibliográficas	37
Anexos	39

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral que poseen los trabajadores de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

La muestra empleada estuvo conformada por 40 trabajadores, hombres y mujeres de 25 a 40 años de edad, que laboran en la Procuraduría de los Derechos Humanos en el área de Mantenimiento e Informática, quienes fueron seleccionados de todo el personal que trabajan en esa institución para realizar el estudio sobre el nivel de estrés laboral.

Para el proceso de investigación se utilizó el cuestionario MBI (inventario de Burnout de Maslach) que está conformado por tres áreas importantes que evalúan el nivel de estrés que sufre el trabajador en su vida diaria y en el ámbito laboral, las cuales son: agotamiento emocional (AE), despersonalización (D) y realización personal (RP).

Este estudio es de tipo descriptivo y se utilizó como procedimiento estadístico la T de Student para recabar los resultados.

Se pudo concluir que no existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel 0.05 % en el estrés laboral en cuanto a los resultados del test de Maslach entre los trabajadores del área de Mantenimiento e Informática de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Aunque no existe una diferencia significativa, los resultados evidencian que sí existe estrés laboral en los trabajadores del área de Mantenimiento de esa institución.

Para cumplir con los objetivos propuestos, el estudio de investigación se estructura en cinco capítulos importantes que brindan la información sobre las teorías relacionadas a la temática abordada, a su vez se exponen los resultados detalladamente en los capítulos correspondientes.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación, se refiere al nivel de estrés y a la forma en que las personas se ven influenciadas frente a situaciones estresantes, las causas, consecuencias y posibles soluciones que se pueden aplicar para enfrentar los diferentes grados de estrés que sufre el empleado debido a la constante presión que surge en el ámbito laboral.

El objetivo de este trabajo, es conocer el nivel de estrés que produce la actividad laboral al personal de la Procuraduría de los Derechos Humanos en sus diferentes áreas y se tomaron dos muestras del total de la población de esa institución para el estudio, siendo un grupo de trabajadores de mantenimiento conformado por 20 personas y el otro de informática también por 20 trabajadores, para lo cual se realizó un nivel comparativo del estrés que producen las diferentes actividades que realiza cada grupo.

Esta investigación brinda conocimiento sobre las etapas del estrés y la forma de cómo afrontarlo, así como un cuestionario el cual mide el nivel de estrés y los resultados que se obtuvieron del estudio.

También trata sobre el síndrome de burnout que es un estrés crónico experimentado en el contexto laboral, que afecta al ser humano tanto física como psicológicamente formando parte de un proceso, siendo este síndrome el último eslabón o la última secuencia de la cadena relacionada al estrés laboral.

CAPÍTULO I

MARCO CONCEPTUAL

1. ANTECEDENTES:

Respecto a la temática abordada en esta investigación se citan estudios con relación a la misma:

Según estudios realizados por García Mayen (2003) en su tesis titulada Estrés que produce la actividad laboral al personal de enfermería en el Hospital del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. La población estudiada fue el personal de enfermería en su totalidad, el instrumento utilizado fue Escala de Apreciación del Estrés con un tiempo para responder a los enunciados de treinta minutos y los resultados obtenidos directamente del estudio, corresponden al grado de intensidad del estrés que tiene el organismo ante acontecimientos estresantes que se presentan en la situación laboral. Al realizar una comparación entre el puntaje, con los percentiles ya establecidos por el manual de escalas de apreciación del estrés, se detectó que el 89% del personal de enfermería que labora en el hospital del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social de Quetzaltenango, se encuentra en los percentiles bajos, lo que permite calificarlo como ausencia de estrés, el 4% se encuentra con un percentil medio, lo que los ubica dentro de un estrés moderado y un 7% está en un percentil alto, lo que equivale a un exceso de estrés, significando esto que la ausencia y exceso de estrés son perjudiciales tanto para la persona como para el rendimiento en el trabajo.

Ovando Hernández (2007), en su tesis Manejo del estrés por las enfermeras que laboran en los centros del Área de Salud Guatemala, realizó un estudio descriptivo sobre el estrés el cual está conformado por un

universo de 48 enfermeras con un 94% femenino y un 6% masculino los cuales representan una minoría no significativa. El 46% del personal encuestado oscila entre 20 a 29 años, un 29% entre 30 a 39 años, un 15% entre 40 a 49 años y el 10% entre 50 años o más, la mayor parte de las enfermeras están comprendidas en las etapas de adulto y adulto mayor, lo cual ubica una población adulta joven en su mayoría. Para esta investigación se trabajó con un Cuestionario clínico para la detección y valoración del Estrés según Escala de Zung y se encontró que el 79% estaba normal respecto a la ansiedad la última semana anterior a la entrevista, mientras que el 21% mostró reacción a la ansiedad. Con el Test de la Escala de Montgomery-Asberg quedó demostrado en el grupo de enfermeras encuestadas el 48% no padecieron de depresión en la última semana previa a la aplicación del instrumento lo cual es positivo porque le permite poder desenvolverse fácilmente en su entorno y el 54% demostró tener depresión menor, lo que significa que se encuentran en un nivel dos de estrés.

Vásquez Cabrera (2010), en su tesis titulada Efectos de la Terapia Racional Emotiva en los Niveles de Estrés que manifiestan los Maestros del Nivel Primario de Una Institución Educativa Privada, fue realizada con el objetivo de determinar los efectos que tiene la terapia. Para la investigación se trabajó con una muestra de 20 maestros, 3 hombres y 17 mujeres. La muestra se dividió en dos grupos, experimental y control, a los cuales se les aplicó la Escala de Estrés Docente ED-6 en dos momentos, aplicando un pre-test y un post-test, para determinar el nivel de estrés que los maestros manejaban. Al grupo experimental se le aplicó el programa Libre de Estrés para determinar los efectos de la TRE. Según los resultados obtenidos se concluyó que el programa basado en la Terapia Racional Emotiva tuvo efectos positivos en el nivel de estrés que manifestaban los maestros del grupo experimental; estos efectos positivos son observables en el área de presiones y mal afrontamiento

evaluadas en la Escala de Estrés Docente ED-6, en donde hubo una diferencia estadísticamente significativa en los resultados del post-test. Sin embargo se tuvo que rechazar la hipótesis alterna que refería que existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel de 0.05 en el estrés laboral evidenciado en los maestros del nivel primario de una institución educativa privada antes y después de haber participado en un programa de Terapia Racional Emotiva, ya que no hubo ninguna diferencia estadísticamente significativa a un nivel de 0.05 en los niveles de estrés evidenciados en los resultados obtenidos después de la aplicación del programa. Por lo tanto se aceptó la hipótesis nula.

Fajardo (2001), realizó una investigación sobre la aplicación de un programa psicolaboral para disminuir niveles de estrés a docentes que laboran en el Colegio Mixto Mayaland. El objetivo de la autora fue utilizar en las diferentes generaciones de educadores un programa de relajación para tratar con los problemas que implican el estrés. La muestra estuvo compuesta por 40 docentes, 7 docentes de preprimaria, 13 en primaria y 20 en básicos y diversificado; todos entre las edades de 18 a 40 años pertenecientes a un nivel socioeconómico medio bajo, por lo que la muestra fue de tipo intencional ya que se observó en todos los indicadores de estrés. Los instrumentos utilizados fueron la observación, encuestas, un programa y un instrumento UP. TIPO A o TIPO B diseñado en la división de bienestar estudiantil en la Universidad de San Carlos en la unidad de salud, utilizado para medir la presencia de estrés en el docente. Los resultados del trabajo evidenciaron que la aplicación de un programa permite disminuir niveles de estrés en docentes, comprobado en un 82% según la técnica no paramétrica de la T de Winconxon al nivel de 5%.

1.1 JUSTIFICACIÓN:

El estrés es un factor que afecta a todo ser humano, independientemente de la intensidad del mismo, tanto niños como adultos, hombres o mujeres están en riesgo de experimentarlo, el estrés en niveles moderados no representa mayor peligro, sin embargo si se excede puede traer como consecuencia daños al ser humano.

El ámbito laboral no es la excepción para que surja el estrés, al contrario, la mayoría de trabajadores sufren diferentes niveles de estrés desconociendo la existencia del síndrome de Bournout, siendo el estrés un factor precipitante para la pérdida de la estabilidad tanto física como emocional, es por ello importante abordar esta variable ya que forma parte de los factores desencadenantes de posibles patologías psicológicas que son de interés para el proceso de esta investigación.

Este estudio se realizó con dos muestras conformadas por 20 personas cada una, el propósito fue conocer el nivel de estrés que poseen debido a las diferentes actividades que realizan y las responsabilidades de cada área en estudio.

1.2 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 DEFINICIÓN:

¿Existe diferencia en el nivel de estrés laboral que manejan los empleados del área de mantenimiento comparados con los empleados del área de informática de la Procuraduría de los Derechos Humanos?

1.2. 2 DELIMITACIÓN

1.2.3 Alcances y límites:

Ámbito geográfico:

Departamento de Guatemala

Ámbito institucional:

Procuraduría de los Derechos Humanos

Ámbito personal

40 Hombres y mujeres de 25 a 40 años de edad que laboran en el área de mantenimiento e informática.

Ámbito temporal

La investigación se realizó en un tiempo aproximado entre abril y septiembre de 2010

Ámbito temático

Se estudiaron únicamente los niveles de estrés laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Estrés

La respuesta orgánica del cuerpo frente al estrés está ligada al instinto de supervivencia y a los reflejos para evitar las situaciones amenazantes o peligrosas. Estas reacciones cuando son de adaptación y adecuadas resultan normales, pero cuando se vuelven constantes factores de tensión, sin duda provocan que las respuestas del cuerpo sean causantes de padecimientos físicos. (Rímola, K. 2009: 3).

El término estrés es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress. Esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de distress, que a su vez provenía del francés antiguo destresse (estar bajo estrechez u opresión). Con el paso de los siglos, los hablantes del inglés empezaron a utilizar la palabra stress sin perder la original distress.

Por ello, ambas resultan corrientes en el inglés moderno. La primera hace referencia a énfasis, tensión o presión, unas veces en sentido negativo u otras positivo, y la segunda a una situación de dolor psíquico, sufrimiento o angustia, siempre en sentido negativo.

El ser humano está expuesto a experimentar una serie de situaciones que le causan cierta tensión en la vida, el interactuar diario produce estrés. La tensión con cierta medida es buena, motiva a la persona a actuar, a alcanzar ciertas metas que se proponga. El estrés es único y personal y puede originarse de estímulos ambientales, psicológicos, económicos y sociales, los estímulos pueden ser agradables o desagradables.

Lo importante es que cada persona tenga capacidad para manejar el estrés y no dejarse manejar por él, para que el organismo guarde cierto equilibrio que le evitará presentar daños físicos o mentales. (Smith, 1984: 577),

El estrés es una respuesta adaptativa que puede resultar beneficiosa para mantener o incrementar la salud, pues moviliza a las personas para buscar soluciones útiles que contribuyan a su bienestar. Sin embargo, un exceso cuantitativo o cualitativo de estrés (consecuencia, por un lado, de la exposición a múltiples o muy impactantes situaciones estresantes y por otro, de la falta de un estilo de vida y de recursos apropiados para hacerle frente, o resultado del agotamiento de un organismo que con bastante frecuencia debe estar sobrefuncionando para manejar las situaciones que pueden afectarle), aumenta la vulnerabilidad del organismo ante las enfermedades. (Munuera, Mateo, Albert & Arreal, 2004: 178-180).

2.1 Estresores

Todo suceso, situación o persona que se encuentra en el medio ambiente externo puede ser un estresor. La respuesta al estrés es el esfuerzo del cuerpo por adaptarse con mayor precisión y por mantener la homeostasis.

Se experimenta estrés cuando no se puede mantener o recuperar este equilibrio personal. Si no se percibe una amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber estrés, puesto que las condiciones correctas casi cualquier cosa puede producir una respuesta, se desprende que también puede convertirse en un estresor.

Por tal razón es imposible elaborar una lista finita de estresores y decirle a los sujetos que los evite. Pero algunas condiciones externas tienen mayor probabilidad de operar como estresores que otras. (Ivancevich. J.1985: 16).

2.1.1 Componentes del estrés

Debido a las alteraciones que el estrés provoca en la persona, se puede entender este concepto como un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se lo somete a fuertes demandas. El estrés tiene dos componentes básicos:

- Agentes estresantes o estresores, que son circunstancias del entorno que lo producen.
- Respuesta al estrés, que son las reacciones del individuo ante los mencionados agentes.

Cuando alguien no se halla fuerte anímicamente o ignora las técnicas para afrontar el estrés y la carga le resulta excesiva con toda probabilidad acabará tropezando o sucumbiendo ante cualquier obstáculo que se le presente. Luego, la preparación para prevenir y afrontar el estrés debe necesariamente encaminarse a:

- Fortalecer a la persona
- Aligerar la carga

2.1.2 Etapas del Estrés

El estrés no sobreviene de modo repentino y se apodera de la gente como si se tratara de una emboscada. Afortunadamente, el ser humano está dotado de la capacidad para detectar las señales que indican peligro. El estrés, desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto pasa por tres etapas importantes:

- Fase de alarma

Esta fase constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante. Las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen, para advertir al propio afectado que necesita ponerse en guardia. Cuando la barrera estresante lo supera y se da cuenta de que sus fuerzas no dan más, puede decirse que el individuo toma conciencia del estrés existente, de modo que se sitúa en la fase de alarma. Los eventos que producen esta alarma pueden ser:

- De naturaleza única: una sola fuente de estrés
- De naturaleza polimorfa: varias situaciones entremezcladas que producen estrés.

- Fase de resistencia

Cuando el estrés extiende su presencia más allá de la fase de alarma, la persona entra en la fase denominada de resistencia.

- Fase de agotamiento

La fase de agotamiento es la etapa terminal del estrés. Se caracteriza por la fatiga, ansiedad y la depresión, que pueden aparecer por separado o simultáneamente.

- La fatiga incluye un cansancio que no se restaura con el sueño nocturno normalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira.

- En cuanto a la ansiedad, la persona la vive frente a una multitud de situaciones, no sólo ante la causa estresante, sino también ante experiencias que normalmente no le producirían ansiedad.
- La depresión, carece de motivación para encontrar placenteras sus actividades, sufre de insomnio, sus pensamientos son pesimistas y los sentimientos hacia sí mismo cada vez más negativos.

2.1.3 Respuesta al estrés

El ser humano también dispone de un complejo y eficaz sistema de alarma que avisa a los diversos sectores del organismo de los peligros del exterior. Precisamente al activarse este mecanismo, es decir, cuando las glándulas, los órganos y los músculos se preparan para la defensa o la huida, entonces aparece el estrés. Todas las señales ocurren por medio de la acción de procesos orgánicos internos, como:

Segregación abundante de varias hormonas

Aceleración de la circulación sanguínea.

Aparición adicional de glucosa y glóbulos rojos en la sangre

Reactivación de los mecanismos de coagulación

Mayor intensidad en la respiración

Aumento de la agudeza de los sentidos

Inhibición del sistema digestivo.

Es así como el cuerpo tanto interno como externo, se prepara para una posible confrontación o para una rápida huida. (Melgosa, J. 1994: 32).

La respuesta del estrés es como un conjunto de respuestas fisiológicas, fundamentalmente hormonales; en términos de activación del eje hipotálamo-hipófiso-córticosuprarrenal, con elevación de la secreción de corticoides y del eje simpático-médulo-suprarrenal, como reacción a estímulos inespecíficos (estresores).

Si se mantiene esta activación, se produce el síndrome del estrés, el cual se caracteriza por hiperplasia de la corteza suprarrenal, involución del timo y aparición de úlceras de estómago. (Sandín, B. 2003: 143).

2.2 Estrés laboral

El estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja al modelo esfuerzo-recompensa, que explica el estrés laboral cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.). (Gil-Monte, P. 2005: 3881).

Muchas veces no es la cantidad de trabajo la que genera síntomas de estrés sino más bien es la dedicación desmedida con la que se desarrolla. El realizar un trabajo que no es de su agrado, se puede mencionar la falta de incentivos, la competencia que existe dentro del trabajo, ya sea por obtener un puesto mejor o por la envidia que existe dentro del ámbito laboral. (Seyle, H. 1956: 56).

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacerle frente a las exigencias, es el resultado del desequilibrio y de las presiones a las que se enfrenta el ser humano, por un lado, sus conocimientos y capacidades por el otro.

Pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad y no solo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos, esto supone un problema para el trabajador. En términos generales un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él.

Dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promueven la salud del trabajador. Un entorno laboral saludable es aquel en que la salud y la promoción de la salud constituyen una prioridad para los trabajadores y forman parte de su vida laboral. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1986).

2. 2.1 Causas del estrés laboral

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos, los sistemas de trabajo y la manera en que se gestionan pueden provocar estrés laboral.

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias.

Del mismo modo estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás o no tenga control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

El tipo de trabajo que muestra más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. Cuanto más se ajusten las capacidades y conocimientos del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

2.2.2 Efectos del estrés laboral

El estrés afecta en forma diferente a cada persona, puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, contribuir a la mala salud física y mental del trabajador. En casos extremos el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar.

Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional, al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de alcohol, tabaco y drogas.

Prevención del Estrés laboral

El riesgo del estrés laboral puede reducirse de diferentes formas entre las cuales se encuentran las siguientes:

Prevención primaria:

Ergonomía

Definición del puesto de trabajo y diseño ambiental

Perfeccionamiento de la organización y de la gestión

Prevención secundaria

Educación y capacitación de los trabajadores

Prevención terciaria

Desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional.

La propia entidad genera distintos tipos de riesgo. La prevención terciaria en las entidades hace hincapié en la prestación de servicio de salud ocupacional eficiente y con capacidad de respuesta. Un buen empleador define y gestiona el trabajo de forma que puedan evitarse los factores de riesgo de estrés más frecuente y prevenirse en la medida de lo posible los problemas de estrés laboral. (Organización Mundial de la Salud, 2004: 3-15).

2.2.3 Tipos de Estrés laboral

Dependiendo del carácter y de las características de cada persona o trabajador, así será la respuesta que dará frente a un problema de estrés o situación de estrés. La misma será única y diferente según cada persona, simplemente porque las diferentes situaciones pueden ser estresantes para unos y poco estresantes para los demás.

Existen dos tipos de estrés laboral como el episódico y crónico.

- **Episódico:** Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.
- **Crónico:** Este tipo de estrés se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

Ambiente laboral inadecuado

Sobrecarga de trabajo

Alteración de ritmos biológicos

Responsabilidades y decisiones muy importantes

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá. (Vásquez, D. 2007).

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

El avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

La crisis económica es una causa muy importante de generación de estrés a nivel social, que influye grandemente en el entorno laboral, en primer lugar porque existe inestabilidad laboral debido al surgimiento de normativas como el Tratado del Libre Comercio (TLC) y en segundo lugar porque hay una alta tasa de desempleo, lo cual conduce a técnicos profesionales a trabajar en empleos que no van de acuerdo al grado de estudios obtenidos o a la carrera universitaria estudiada, y sus consecuencias más comunes son el estrés que conlleva a frustraciones de diferente naturaleza

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad.

Cuando este proceso es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento. Para realizar actividades complejas o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación, pero un exceso de activación dificulta la realización de dichas labores.

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

- Cambios de hábitos relacionados con la salud
- Alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune) y
- Cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

El estrés modifica los hábitos relacionados con la salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc.

Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc. (Santos, 2004: 19).

2.3 Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)

En la sociedad laboral se ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en el contexto sociocultural. Las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada persona han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo), cuya prevalencia se ha ido incrementando y que ha venido a constituirse en un problema social y de salud pública que conlleva, por tanto, un gran coste económico y social por lo que cualquier esfuerzo para su estudio debe ser bienvenido. (Gil-Monte, P. 2005: 151).

Uno de los síndromes más característicos dentro de las fases avanzadas del estrés laboral, es el síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del profesional quemado o de desgaste profesional, acuñado por un psicólogo clínico familiarizado con las respuestas al estrés de los miembros de una institución de cuidados alternativos de salud.

El burnout es un estrés crónico experimentado en el contexto laboral, es decir, formando parte de un proceso siendo este síndrome el último eslabón o la última secuencia de la cadena; sin embargo es necesario diferenciar el Burnout de otros síndromes o nociones y de hecho son muchos los autores que

hacen hincapié en que se trata de una forma de estrés ocupacional, con entidad propia, estudiado en la población laboral de servicios directos a otras personas.

Una exposición crónica a los estresores laborales, puede llevar a los profesionales que trabajan en contacto directo con las personas a sufrir un síndrome de desgaste Burnout, síndrome caracterizado por agotamiento emocional, es decir el vaciado de recursos personales junto con la sensación de que ya no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás; despersonalización, como desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas con quienes se trabaja y disminución del sentido de realización personal o percepción de que los logros profesionales quedan por debajo de las expectativas personales suponiendo una autocalificación negativa (Maslach y Leiter, 1997).

Desde una perspectiva clínica, el síndrome de burnout se entiende como estado, consecuencia del estrés laboral. Desde este enfoque se dirigieron los primeros trabajos de Freudenberg (1974), de Pines y Aaronson (1988).

Desde una perspectiva psicosocial, puede ser abordado como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y de orden personal, con manifestaciones bien diferenciadas en distintas etapas.

Entonces Burnout se caracteriza sintomatológicamente:

Como estado:

- Agotamiento emocional: ansiedad, labilidad con tendencia a la irritación y cierto abatimiento depresivo.

- Sentimiento de inadecuación profesional: El sujeto se siente en dificultades o impotente para responder a las distintas y cambiantes facetas del desempeño de su tarea. Este mismo hecho repercute en la aparición de una autoimagen, que oculta, la falta de competencia y un deseo de cambiar de puesto, en muchas ocasiones hacia arriba en el escalafón, bajando su rendimiento y la calidad de sus prestaciones.
- Bajada o pérdida de la autoestima profesional: Esta evidentemente repercute en la autoestima personal, aumentando frente a ella el distanciamiento con compañeros y usuarios, ante los que con frecuencia se presentan autodefiniéndose como hipercompetentes.
- Modificación de los modos de relación con los compañeros de trabajo: La relación pone de manifiesto componentes de inhibición, frialdad y distancia, al tiempo que se convierte en acusatoria hacia los demás de los deterioros en el trabajo, suelen aparecer descalificaciones masivas e inadecuadas de compañeros.
- Aumento de la percepción y de la expresión de insatisfacción en el trabajo: se detectan situaciones de sobrecarga, ambigüedad y conflicto de roles, quejas salariales fuera de contexto y todo ello con un esfuerzo racionalizador en su expresión pero inoperante para su abordaje.

El rasgo fundamental del Burnout es el cansancio emocional y la sensación de no poder dar más de sí mismo, para poder protegerse de ese sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los demás desarrollando una actitud impersonal hacia los usuarios y los compañeros, mostrándose cínico, utilizando etiquetas despectivas o bien haciendo a los demás responsables de sus frustraciones.

Como proceso:

Definen el Burnout como un estado de agotamiento físico, emocional y mental (respuesta emocional inadecuada). Se entiende el síndrome como resultado de la exposición crónica ante una presión emocional, durante prolongados períodos de tiempo (proceso). (Maslach 1978)

Se puede decir que la pérdida de interés y entusiasmo, así como el abatimiento, pueden ocurrir en todas las profesiones, pero las víctimas a quemarse se encuentran entre aquellas ocupaciones en las que se presenta una atención directa al trabajo con personas que demandan la atención directa del cuidador y aunque el abatimiento es común, por ejemplo, la depresión en el Burnout queda determinado al espacio y tiempo cotidiano del entorno laboral y lo que verdaderamente caracteriza a este concepto y lo diferencia de otros similares es la actitud de despersonalización. (Firth, Mc Keown, Mc Intee y Britton, 1986).

Asimismo se explica que el Burnout tiene mayor incidencia en profesionales jóvenes. De todas formas parece claro que el síndrome de Burnout se debe a la relación del sujeto con la organización laboral, pero no quedan tan claras las variables que abocan al proceso. Sea cual sea la característica de la personalidad, los individuos más entusiastas y dedicados son los que presentan un mayor riesgo, ya que son los que presentarán una mayor desilusión y disgusto al comprobar la diferencia existente entre el marco ideal y real de su trabajo. (Bronfenbrenner 1979).

Diversos estudios apuntan que las principales causas del desgaste pueden ser tanto laborales como extralaborales, encontrándose relaciones importantes entre Burnout y rol del cliente. (Ayuso Marente, 2006: 7-11).

2.3.1 Síntomas del estrés laboral

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción.

A nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas más frecuentes a nivel cognitivo:

- Preocupación
- Temor
- Inseguridad
- Dificultad para decidir
- Miedo
- Pensamientos negativos sobre uno mismo
- Temor a la pérdida del control
- Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse.

A nivel fisiológico

- Sudoración
- Tensión muscular
- Palpitaciones
- Taquicardia
- Temblor
- Molestias en el estómago

Dolores de cabeza
Mareos
Náuseas

A nivel motor u observable

Evitación de situaciones temidas
Fumar, comer o beber en exceso
Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc).
Caminar de un lado a otro sin una finalidad concreta
Tartamudear
Llorar
Quedarse paralizado, etc.

El estrés además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión y otras reacciones emocionales. Además se puede identificar otros síntomas producidos por el estrés como el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud. (Cano, A. 2002: 1-3)

2.3.2 Estrategias para disminuir el estrés

Todo ser humano en un momento de su vida ha experimentado estrés. Para algunos el estrés es parte de la vida diaria, para otros, el sentirse estresados es una situación rara y ocasional. A cada persona se le manifiesta de diferente forma, para otras el final de un día estresante resulta en fatiga, deseos exagerados de comer y desmotivación para hacer ejercicio.

Con las demandas diarias de la vida de hoy, un nivel leve de estrés puede ser inevitable y en ocasiones hasta necesario, sin embargo cuando el

estrés interfiere con la calidad de vida se debe actuar. Existen algunos factores que ayudan a hacerle frente al estrés y a mejorar la calidad de vida del ser humano en diferentes ámbitos, entre ellos están:

- **El ejercicio**

El ejercicio es una buena forma de afrontar el estrés porque es una forma saludable de relevar la energía contenida y la tensión. También lo ayuda a estar en mejor forma y a sentirse mejor en todo sentido.

- **La meditación**

La meditación es una forma de pensamiento guiado que puede tomar muchas formas y puede hacerse con algún ejercicio que repite los mismos movimientos una y otra vez como caminar o nadar.

- **Técnicas de relajación**

También puede hacerse practicando las técnicas de relajación, comenzando por relajar un músculo manteniéndolo tirante por unos cuantos segundos, luego se relaja el músculo después de unos cuantos segundos y sucesivamente hacerlo con todos los músculos.

- **El estiramiento**

También puede ayudar a relevar la tensión haciendo rodar la cabeza en un círculo ligero, luego tratar de alcanzar el techo y doblarse de lado a lado lentamente, por último hacer rodar los hombros.

El estrés y la alimentación

Si una persona no está bien nutrida, su habilidad para soportar el estrés se verá realmente disminuida. Comer poco, comer mucho o escoger una dieta no balanceada lo que puede dejar sintiéndose débil y hasta bajarle las defensas del organismo. Se debe intentar mejorar los hábitos alimenticios para que físicamente la persona se sienta mejor y fuerte para manejar el estrés.

Una fórmula de nutrición para combatir el estrés sería: una dieta adecuada en calorías, con comidas altamente nutritivas con alimentos como carnes magras, ensaladas, frutas y granos enteros.

Una dieta nutritiva completa sin eliminar ciertos grupos de alimentos que lo pueden llevar a una deficiencia nutricional y a que afecten su estado de ánimo. Mantener una adecuada hidratación tomando 8 vasos de agua al día si es posible. Comer con un horario establecido, cada 3-4 horas para ayudar a mantener su metabolismo y nivel de energía alto.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3. Objetivo general:

Identificar el nivel de estrés laboral en el personal de las áreas de mantenimiento e informática de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

3.1 Objetivos específicos:

- Comparar el nivel de estrés laboral en la muestra estudiada.
- Determinar cual de los dos grupos presenta una mejor adaptación al estrés mediante el porcentaje mas bajo de estrés laboral

3.2 Hipótesis:

Hi: Existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel 0.05 % en el estrés laboral entre los trabajadores del área de mantenimiento comparados con los trabajadores del área de informática de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Ho: No existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel 0.05 % en el estrés laboral entre los trabajadores del área de mantenimiento comparados con los trabajadores del área de informática de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

3.3 Variables

Independiente: Personal de mantenimiento y personal de informática

Dependiente: Nivel de estrés laboral

3.3.1 Definición Conceptual de variables

Personal de mantenimiento e informática

Área de mantenimiento que está conformada por 20 personas, quienes desempeñan diferentes actividades en limpieza y mejoras para darle una buena imagen a la institución, asimismo, el área de informática lo conforman 20 trabajadores y son los encargados de todo el trabajo relacionado en el área de computación de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Nivel de Estrés laboral

El estrés es una respuesta general del organismo ante demandas internas o externas que en principio resultan amenazantes, respuesta que consiste básicamente en una movilización de recursos fisiológicos y psicológicos para poder afrontar tales demandas. Es una respuesta adaptativa que puede resultar beneficiosa para mantener o incrementar la salud, pues moviliza a las personas para buscar soluciones útiles que contribuyan a su bienestar. Sin embargo, un exceso cuantitativo o cualitativo de estrés (consecuencia, por un lado, de la exposición a múltiples o muy impactantes situaciones estresantes y por otro, de la falta de un estilo de vida y de recursos apropiados para hacerle frente, o resultado del agotamiento de un organismo que con bastante frecuencia debe estar sobrefuncionando para manejar las situaciones que pueden afectarle), aumenta la vulnerabilidad del organismo ante las enfermedades.

3.3.2 Definición Operacional de variables

Se determinaron tanto los trabajadores de mantenimiento como los de informática a través de la base de datos de la institución. Cada área está formada por 20 trabajadores quienes oscilan entre las edades de 40 a 45 años, desempeñando diferentes actividades en la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Se obtuvo los niveles de estrés a través del instrumento específico Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

3.4 Aporte

- Que los resultados de esta investigación puedan servir de referencia a los estudiantes de psicología que se inclinen por este tema en el transcurso de su carrera.

CAPÍTULO IV

MARCO OPERATIVO

4. Sujeto

El estudio fue realizado con 40 trabajadores hombres y mujeres comprendidos entre las edades de 25 a 40 años que pertenecen al área de mantenimiento e informática de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

4.1 Instrumento

El Inventario de Burnout de Maslach (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Está formado por 22 ítems, que se valora mediante un rango de 6 adjetivos que van de nunca a diariamente y con qué frecuencia experimenta el sujeto cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

4.2 Procedimiento

- Se solicitó la debida autorización a la Decanatura y a la Facultad de Psicología de la Universidad Mariano Gálvez y se realizaron los trámites correspondientes para dar inicio al trabajo de investigación de tesis.
- Se elaboró una solicitud escrita a la Procuraduría de los Derechos Humanos para la autorización del estudio de investigación.

- Luego se dio inicio al trabajo de investigación sobre el estrés laboral recopilando toda la información necesaria en relación al tema así como los instrumentos necesarios para cumplir con los objetivos propuestos.
- Con la ayuda del cuestionario Inventario de Burnout de Maslach (MBI), se midió el nivel de estrés al personal elegido para la muestra en estudio.
- Por último se trabajaron las estadísticas correspondientes para obtener los resultados de la investigación.

4.3. Diseño de la investigación

4.3.1 Tipo de Investigación

Danhke, (2006). Conceptualiza que la investigación descriptiva es la que especifica las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir mide, evalúa o recolecta datos sobre diversos conceptos o variables aspectos componentes del fenómeno a investigar.

4.3.2 Métodos estadísticos

En esta investigación se utilizó la distribución **t** de Student conceptualizada como una distribución de probabilidad que surge del problema de estimar la media de una población normalmente distribuida cuando el tamaño de la muestra es pequeño. Aparece de manera natural al realizar la prueba **t** de Student para la determinación de las diferencias entre dos medias muéstras y para la construcción del intervalo de confianza para la diferencia entre las medias de dos poblaciones cuando se desconoce la desviación típica de una población y ésta debe ser estimada a partir de los datos de una muestra

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Cuadro No. 1

Resultados Prueba de t de Student

	N	Media		t	Colas	Ho	
Grupo de estudio				Student	1	2	
Área de mantenimiento	20	49	210.13421	-1.434120046	1.685954461	2.024394147	Aceptada
Area de Informática	20	55	145.8				

Interpretación:

Según interpretación de los datos obtenidos, los resultados de la t de Student fueron de -1.434120046, que es menor que el valor crítico de t a una cola que es de 1.685954461 y al valor crítico de t a dos colas que es de 2.024394147, por lo que se rechaza la hipótesis de investigación que expresa: Existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel 0.05% en el estrés laboral entre los trabajadores del área de mantenimiento comparados con los trabajadores del área de informática de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados de esta investigación relacionada al nivel de estrés laboral, el 80% del personal del área de mantenimiento se encuentra en un nivel de estrés medio mientras que el grupo de trabajadores de informática presentaron como resultado un 75%.

Los trabajadores del área de mantenimiento presentaron una media de 49, mientras que los trabajadores del área de informática puntuaron con una media de 50, evidenciándose así que sus niveles de estrés son similares, a su vez es significativo mencionar que a pesar que no existió diferencia estadística en la muestra los sujetos si presentan niveles de estrés medio.

Por lo que se acepta la hipótesis nula la cual expresa que no existe diferencia estadísticamente significativa en los niveles de estrés en los trabajadores de mantenimiento comparados con los trabajadores de informática que laboran en la institución que colaboró con este estudio.

A diferencia del estudio de García Mayen (2003) en este estudio se exponen los resultados a una prueba de hipótesis, mientras que García se basa en porcentajes llegando a una conclusión un tanto distinta pues aunque no se encuentra diferencia significativa, si existe presencia de estrés laboral. Es de hacer notar que son dos pruebas distintas las que se utilizaron.

Por otra parte Ovando Hernández (2007), llega a la conclusión de que el 79% de las enfermeras estaban normales según resultados de la Escala de Zung. En este estudio no se utilizó una escala de depresión, sin embargo el manejo de emociones puede ser una de las evidencias del mal manejo de estrés.

Lo importante del estudio de Fajardo (2001), es que al igual que el presente, su análisis estadístico lo realiza con una prueba no paramétrica, sus conclusiones se basan en los efectos que tendría la aplicación de un programa de reducción de estrés que muy bien podría aplicarse en la Procuraduría de los Derechos Humanos.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

- No existe diferencia estadísticamente significativa a un nivel 0.05% en el estrés laboral entre los trabajadores del área de Mantenimiento, comparados con los trabajadores del área de Informática de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Aunque no existe una diferencia significativa, los resultados evidencian que sí existe estrés laboral en los trabajadores de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Los trabajadores de informática presentaron resultados más elevados que evidencian estrés laboral.
- Los dos grupos presentaron estrés en las diferentes áreas que conforman el inventario de burnout de Maslach.

RECOMENDACIONES

- Elaborar programas de control de estrés en las distintas dependencias de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Realizar énfasis en el área de Realización Personal, puesto que el test de Maslach evidenció carencias en este ámbito.
- Sugerir la creación de un área específica de atención psicológica para el personal de esa institución que se encargue de la promoción y prevención del estrés de los trabajadores.
- Realizar actividades de capacitación para dar a conocer técnicas y estrategias para enfrentar el estrés en el ámbito laboral y en la vida diaria del personal que conforman las áreas de la institución.
- Practicar diferentes tipos de ejercicios y llevar una alimentación adecuada para evitar consecuencias mayores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- Ayuso Marente, J. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. Cádiz, España.
- Cano, A. (2002). *Síntomas que puede provocar el estrés laboral*, Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. Madrid, España: Editorial Arguval.
- Diccionario Larousse, (1990). México. Ed. Larousse 1ª. Edición.
- Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Ivancevich, J. (1985). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Editorial Trillas.
- Melgosa, J. (1994). *Sin Estrés*. Madrid, España: Editorial SAFELIZ, S.L. Primera Edición.
- Munuera, Mateo, Albert y Arreal. (2004). *Psicología para ciencias de la salud, estudio del Comportamiento Humano ante la enfermedad*. México D.F: Editorial mcGraw Hill. Primera Edición.
- Organización Mundial de la Salud, (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Ginebra, Suiza.
- Santos, J. A. (2004). *Manual Motivación y Adaptación Ocupacional. Motal*. San salvador, El Salvador:
- Sandín, B. (2003). *El Estrés: Un análisis basado en el papel de los factores sociales*. Asociación Española de Psicología Conductual, 3(001) Granada, España.
- Selye, H. (1956). *El Concepto Actual del Estrés*. Editorial McGraw-Hill.
- Smith, R. (1984). *Psicología*. México: Editorial Harla, S.A. 2ª. Edición.

TESIS

Fajardo, (2010). *Aplicación de Un programa Psicolaboral Para Disminuir Niveles de Estrés a docentes que Laboran en el Colegio Mixto Mayaland*. Guatemala.

García Mayen, I. ((2003). *Estrés que produce la Actividad Laboral al personal de Enfermería en el Hospital del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social*. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.

Ovando, L. (2007). *Manejo del Estrés por las Enfermeras que Laboran en los Centros de Salud del Área de Salud de Guatemala*. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.

Vásquez, A. (2010). *Efectos de la Terapia Racional Emotiva en los Niveles de Estrés que manifiestan los Maestros del Nivel Primario de una Institución Educativa Privada*. Universidad Rafael Landivar, Guatemala

PERIÓDICO

Rímola, K. (2009). Guatemala, *Que no te afecte el estrés*. Mujer, Prensa Libre

EGRAFÍA

Doval, Moleiro y Rodríguez. (2004). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre sus Características Y Formas De Afrontamiento*.

Maslach burnout inventory (MBI)

psicología-online.com/ebooks/riesgos/anexo13.shtml.

Vásquez, Benjamín, D. (2007). *Estrés Laboral. El Salvador*: monografías.com

ANEXOS

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado.

Nombre _____ Edad: _____ Fecha: _____

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	E E	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	E E	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	E E	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							

Maslach burnout Inventory (MBI)
(Psicología-online.com)

Cuadro No. 2

RESULTADOS CUESTIONARIO MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) GRUPO DE ESTUDIO: ÁREA DE MANTENIMIENTO

Sujeto No.	AE	Grado	RP	Grado	D	Grado	Puntuacion	Nivel de estrés
1		Bajo	30	Bajo	6	Medio	51	Medio
2		Bajo	26	Bajo	9	Medio	43	Medio
3		Bajo	0	Bajo	0	Bajo	10	Bajo
4		Bajo	32	Medio	18	Alto	68	Alto
5		Medio	11	Bajo	4	Bajo	37	Medio
6		Bajo	30	Bajo	12	Alto	60	Medio
7		Alto	10	Bajo	11	Alto	49	Medio
8		Bajo	21	Bajo	7	Medio	46	Medio
9		Medio	14	Bajo	8	Medio	41	Medio
10		Medio	13	Bajo	14	Alto	47	Medio
11		Bajo	38	Medio	0	Bajo	48	Medio
12		Medio	37	Medio	4	Bajo	60	Medio
13		Bajo	33	Medio	0	Bajo	46	Medio
14		Bajo	37	Medio	11	Alto	65	Medio
15		Bajo	8	Bajo	1	Bajo	26	Bajo
16		Bajo	37	Medio	0	Bajo	52	Medio
17		Medio	36	Medio	15	Alto	72	Alto
18		Medio	25	Bajo	10	Alto	56	Medio
19		Medio	29	Bajo	9	Medio	64	Medio
20		Alto	11	Bajo	13	Alto	52	Medio

Fuente:

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

(Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986)

Cuadro No. 3

RESULTADOS

CUESTIONARIO MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

GRUPO DE ESTUDIO: ÁREA DE INFORMÁTICA

Sujeto No.	AE	Grado	RP	Grado	D	Grado	Puntuacion	Nivel de estrés
1		Bajo	41	Realizado	3	Bajo	52	Medio
2		Bajo	45	Realizado	1	Bajo	49	Medio
3		Bajo	27	Bajo	2	Bajo	36	Medio
4		Bajo	43	Realizado	1	Bajo	46	Medio
5		Bajo	30	Bajo	6	Medio	52	Medio
6		Bajo	43	Alto	8	Medio	60	Medio
7		Medio	38	Medio	16	Alto	78	Alto
8		Bajo	46	Realizado	0	Bajo	54	Medio
9		Medio	47	Realizado	0	Bajo	67	Alto
10		Bajo	37	Medio	6	Medio	49	Medio
11		Bajo	36	Medio	5	Medio	50	Medio
12		Medio	39	Medio	12	Alto	73	Alto
13		Bajo	25	Bajo	7	Medio	40	Medio
14		Medio	33	Medio	11	Alto	69	Alto
15		Alto	37	Medio	6	Medio	77	Alto
16		Bajo	45	Realizado	1	Bajo	62	Medio
17		Bajo	38	Medio	8	Medio	59	Medio
18		Bajo	48	Realizado	0	Bajo	52	Medio
19		Bajo	41	Realizado	0	Bajo	45	Medio
20		Bajo	42	Realizado	0	Bajo	44	Medio

Fuente:

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

(Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986)