



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO UNIDAD  
ACADÉMICA PROFESIONAL DE NEZAHUALCÓYOTL



***SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES  
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD ACADÉMICA  
PROFESIONAL NEZAHUALCÓYOTL***

TESIS QUE PRESENTA

**MARÍA DEL SOCORRO AGUILAR RODRÍGUEZ**

QUPARA OBTENER EL TÍTULO DE

**LICENCIADA EN EDUCACIÓN PARA LA SALUD**

ASESORA: DRA. C.S.C. GEORGINA CONTRERAS LANDGRAVE

NEZAHUALCÓYOTL ESTADO DE MÉXICO, DICIEMBRE 2016

## ÍNDICE

CAPÍTULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
SUPUESTO HIPOTÉTICO.....	16
OBJETIVOS .....	17
JUSTIFICACIÓN .....	18
2.1.1 Estrés.....	20
2.2 ASPECTOS NORMATIVOS.....	22
2.2.1 Plan de Acción Sobre Salud Mental 2013-2020.....	22
2.2.2 Plan de Salud Ocupacional para Todos Estrategia Mundial .....	23
2.2.3 Ley General de Salud.....	24
2.2.4 Norma Oficial Mexicana NOM-025-SSA2-1994, para la Prestación de Servicios de Salud en Unidades de Atención Integral Hospitalaria Medico- psiquiátrica .....	24
2.3 ASPECTOS SOCIALES .....	25
2.3.1 Determinantes de la salud.....	25
2.3.2 Determinantes Sociales de la Salud.....	27
Factores Determinantes Sociales de la Salud.....	28
2.3.3 Estilos de Vida.....	29
2.3.4 Factores Familiares.....	30
2.2 ASPECTOS PEDAGÓGICOS .....	30
2.2.1 Educación .....	30
2.2.2 Concientización .....	31
2.2.3 Estrategia.....	32
2.2.3 Capacidad .....	33
2.4. EL CAMPO DE ACCIÓN DEL EDUCADOR PARA LA SALUD.....	34
2.4.1 Organización Mundial de la Salud.....	34
2.4.3 Programa de Estudios de la Licenciatura de Educación para la Salud .....	35

2.4.4. Pedagogía y el Educador para la Salud .....	35
2.5. Aportaciones de investigadores al campo teórico .....	37
CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO.....	44
3.1 Diseño de la investigación.....	44
3.1.1 Ubicación de la investigación .....	44
3.2 Criterios de selección .....	45
3.3 Instrumento .....	46
3.5 Procesamiento de la información .....	48
3.6 Análisis y presentación de la información .....	48
3.7 Limitaciones del estudio .....	49
3.8 Aspecto éticos.....	49
CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	51
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES.....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	94
<u>ANEXOS</u> .....	100
<u>Anexo 1</u> .....	101
<u>Anexo 2</u> .....	103

## CAPÍTULO 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según el médico austro canadiense Selye el término estrés fue acuñado en el año de 1950 y lo define como una respuesta biológica inespecífica que provoca cambios en los sistemas: nervioso, endocrino e inmunológico del ser humano. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (O.M.S), el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción". Enfocándonos en el estrés laboral o síndrome de burnout, según (Freudenberger, 1974) describe el burnout como una "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada, como resultado por una sobrecarga de exigencias de energías". Además el autor afirma que el burnout es el síndrome que produce la "adicción al trabajo", provocando así un desequilibrio productivo como consecuencia, la pérdida de la motivación.

En este contexto y ante el aumento en los índices de estrés laboral en el mundo, La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1993) muestra gran preocupación ante esta problemática. En un análisis de situación actual de salud por parte de la Organización Mundial de la salud (OMS, 1990) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 1990), reconocen al estrés como una de las enfermedades del presente siglo, que de acuerdo a sus dimensiones adquiridas debe ser tratado como un problema de salud pública. Es un problema que hoy en día afecta la situación de salud de las personas sin importar su nivel socioeconómico teniendo con ello un impacto en su salud física y mental. La enfermedad está afectando a nivel mundial, The Lancet comento que los trastornos mentales son una importante causa de discapacidad a largo plazo y de dependencia. Según la (OMS, 2005) muestra trastornos neuro-psiquiátricos los cuales son responsables de 1,2 millones de muertes cada año. En cada país los porcentajes son diferentes de acuerdo con su situación demográfica y los métodos de vigilancia que se llevan en cada uno de ellos. Se estima que entre el 5% y el 10% de los trabajadores en países desarrollados padecen estrés laboral, mientras los países industrializados son de un 20% con el

50% de trabajadores afectados por esta enfermedad, ocasionando el 86% de las muertes según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2003).

De acuerdo a un estudio de la OMS aplicado a 21 países a nivel mundial demostró que la población más afectada son las mujeres con un índice de 2,3% a comparación de los hombres con un 0.49%. Dentro de América Latina, los porcentajes de estrés laboral van en aumento año con año de acuerdo a resultados de encuestas aplicadas a 100 trabajadores reveló que el 65% de los trabajadores sufre estrés laboral en su actividad y un 18% en el interior del país, dentro de ello Argentina es uno de los países más afectados (OIT, 2009).

En México de acuerdo con datos por parte de (Whley, 2010) especialista del Instituto Nacional de Psiquiatría (INP), ocupa el segundo lugar a nivel mundial en estrés laboral, después de China. Entre un 30 y 40% de los empleados mexicanos sufren de estrés laboral y los hombres y jóvenes son los más proclives a padecer estrés. De acuerdo con los datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de los 75 mil infartos que se registran al año, un 25% de ellos se asocia con enfermedades derivadas por cansancio y presión en el trabajo. Según el portal Milenio con las tres cuartas partes de trabajadores mexicanos estresados, se superan los registros de China y los Estados Unidos. En el municipio de Nezahualcóyotl por primera vez, el Instituto Mexicano del Seguro Social, determinó que 20% de los trabajadores padecen el “síndrome de burnout” debido a los altos índices de estrés a los que están sometidos (Martini, 2008).

Desde una visión preventiva como Educador para la Salud se busca reducir el estrés en los trabajadores de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl, con el fin de brindar estrategias de prevención y poder identificar cuáles son los síntomas del estrés, de esta forma poder mejorar su situación y resolver las siguientes preguntas, ¿los trabajadores de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl padecen estrés?, ¿los trabajadores que padecen estrés reciben atención a su salud?, ¿cuáles son las causas que ocasionan el estrés en los trabajadores?, de qué forma va

afectando la salud de los trabajadores?, de qué manera puede contribuir el Licenciado en Educación para la Salud para reducir esta incidencia?.

La respuesta a estas preguntas guiará el desarrollo de la presente investigación.

## **SUPUESTO HIPOTÉTICO**

*Al identificar si los trabajadores de la Unidad Académica Profesional Nezahualcóyotl padecen estrés y la atención que reciben, se podrá determinar las causas que lo generan y dar propuestas para disminuir el síndrome de Burnout.*

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Determinar las causas que generan estrés en el personal que labora en la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl.

### **ESPECÍFICOS**

- Identificar a los trabajadores de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl que padecen de estrés.
- Identificar si los trabajadores que padecen estrés reciben alguna atención en salud.
- Identificar cuáles son las causas que ocasionan el estrés en los trabajadores.
- Proponer acciones educativas por el Licenciado en Educación para la Salud para reducir esta incidencia.



## JUSTIFICACIÓN

Dentro de la presente investigación se consideró al personal administrativo debido a que ellos suelen ser más vulnerables de padecer síndrome de burnout, es decir estrés laboral.

La investigación que se llevó a cabo fue de tipo transversal, puesto que el propósito fue descubrir si los trabajadores de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl padecen de estrés, también se buscó identificar si reciben atención a su salud, para poder realizar la investigación fue necesario conocer dicha enfermedad, a través de un instrumento validado que nos permitió medir los índices de estrés y de esta manera poder hacerle frente.

Para lo cual fue necesario considerar los siguientes aspectos normativos: la presente Ley General de Salud que nos habla acerca del derecho a la salud y la Norma Oficial Mexicana NOM-025-SSA2-1994, para la Prestación de Servicios de Salud en Unidades de Atención Integral Hospitalaria Medico-psiquiátrica para mejorar la calidad de salud mental del trabajador.

Al promover las acciones educativas se busca reducir el nivel de estrés en el individuo de esta manera mejorar su situación de salud, su relación personal y social, optimizar su rendimiento dentro de su entorno laboral, aprendiendo a identificar cuando se encuentre estresado de manera que pueda aprender a controlarlo, ya que como menciona Machida (2013), el estrés ocasiona consecuencias negativas como enfermedades circulatorias y gastrointestinales, dentro de ellas, dolores de cabeza, gastritis o colitis nerviosa. De tal forma al obtener los resultados se busca proponer diferentes acciones de salud para la elaboración de la presente investigación.

En base a los resultados obtenidos, se busca contribuir en el enriquecimiento de la Licenciatura en Educación para la Salud, ya que al llevar a cabo la presente investigación se podrá enriquecer con la recopilación de información que será de beneficio para la aplicación a futuras generaciones, contribuyendo a través de diferentes acciones que permitan la prevención y reducción del estrés en los trabajadores, de esta manera valorar la labor que cumple el educador para la salud.

## **CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Aspectos Biológicos**

#### **2.1.1 Estrés**

El nacimiento de la palabra estrés, es definido como una característica que depende exclusivamente del entorno que rodea, diferenciando las circunstancias que presentan mayor tensión de aquellas más relajantes y que son tranquilizadoras, además de ello tienen que ver con la reacción del individuo cuando se siente sometido a acontecimientos amenazantes o desafiantes. En resumen se pueden distinguir dos aspectos fundamentales: de un lado lo que son las situaciones del entorno, denominadas “estresores”, que pueden ser más o menos amenazantes y de otro la reacción del propio individuo. La cuestión es que ambos factores influyen uno en el otro para producir el Síndrome de Burnout (Red, 2002).

El termino estrés es de uso común y se le emplea para hacer referencia a una gama muy amplia de experiencias, por ejemplo, nerviosismo, tensión, cansancio, agobio, inquietud y otras sensaciones o vivencias similares. También se aplica a miles de circunstancias o situaciones responsables de esas emociones, como una cantidad excesiva de trabajo, la desmesurada presión que se puede sufrir en cualquier situación comprometida; por ejemplo: durante la preparación de un examen, la espera en la antesala del dentista, la pérdida del trabajo, discusiones con la esposa/o, enfermedades graves, un jefe difícil, etc. Se utiliza la idea de estrés de una forma tan frecuente y de manera tan indiscriminada que se ha convertido en una muletilla lingüística que pretende caracterizar todo tipo de amenaza que afecta a una persona (Gómez, 2009).

Dubos (2005) ante otras definiciones ya establecidas, sostiene que la salud es el “estado de adaptación al medio y la capacidad de funcionar en las mejores

condiciones de ese medio". En el concepto de salud están implicadas las distintas partes de nuestro sistema, constructo que está relacionado con la interconexión e integración de múltiples niveles. Cada cambio va apropiado al estado fisiológico de una manera consiente e inconsciente, además de que cada cambio en el estado mental, emocional va apropiado en el estado fisiológico. Es decir retoma a la salud como un estado y al mismo tiempo como un proceso dinámico cambiante debido a que continuamente sufrimos alteraciones en nuestro medio interno físico y psicológico, así como en nuestras relaciones interpersonales dentro de nuestros esquemas internos.

Últimamente se le han atribuido también alteraciones producidas como consecuencia de una afectación del sistema inmune (enfermedades infecciosas, enfermedades autoinmunes, cáncer, etc.) si bien, la naturaleza de tal relación presenta algunas cuestiones que implican la necesidad de mayor volumen de investigación a fin de unificar resultados y poder obtener datos más concluyentes.

En primer lugar puede hablarse de estrés desde un punto de vista ambientalista, como algo externo que provoca una respuesta de tensión. Esto es referimos a tal tipo de estímulos o acontecimientos que se denominan estresores debido a que desencadenan el estrés, que son fuente de este. Este enfoque engloba a todas aquellas investigaciones que otorgan especial importancia en situaciones que significan cambio y requieren reajustes en la rutina de una persona, debido a que son considerados, generalmente como acontecimientos indeseables. En segundo lugar, encontramos una masa también considerable de investigación que ha hecho hincapié no en el estímulo sino en la respuesta. Tal es el enfoque del padre de las investigaciones sobre el estrés, H. Selye, que consideraba el estrés como resultado no específico de cualquier demanda sobre el cuerpo que tiene un resultado físico o mental. Por tanto dicha relación lo dividió en tres fases: reacción de alarma, fase de resistencia y, finalmente, en caso de que el estrés persista estadio de agotamiento (Selye, 1986).

Las situaciones de estrés son consideradas como aquellas que requieren ajuste por parte del organismo y la situación puede llegar a ser agradable o desagradable, pero sobre todo es la intensidad de exigencia en cuanto al ajuste de su conducta. Es decir, ambos conforman la llamada experiencia del estrés como un proceso interactivo entre situaciones y características del individuo. Con ello las situaciones de estrés producirán un aumento general de la activación del organismo, es decir la activación fisiológica de condiciones de estrés por esta razón se distinguen tres ejes de actuación en respuesta de estrés: eje neutral, parece activarse de manera inmediata y en todos los casos, provoca una activación simpática así como un incremento en la activación del sistema nervioso somático, manteniendo un excesivo en la tensión muscular por la activación del sistema ,eje neuroendocrino: este es más lento al activarse y necesita condiciones de estrés sostenidas ocasionando una presión arterial y un malestar, generando problemas cardiovasculares por último el eje endocrino: es el eje que implica mayor actividad hormonal, lo cual puede facilitar una mayor retención de sodio por los riñones y un incremento en los depósitos de glucógeno en el hígado (Selye, 1986).

## **2.2 ASPECTOS NORMATIVOS**

### **2.2.1 Plan de Acción Sobre Salud Mental 2013-2020**

El Plan de Acción sobre Salud Mental fue emitido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y reconoce la función esencial de salud mental enfocado en el ciclo de vida que pretende alcanzar una equidad a través de la cobertura sanitaria. Esta aportación se consideró dentro de la presente investigación debido a que para la OMS el bienestar mental es uno de los componentes fundamentales. Conjuntamente el programa contribuye en el bienestar de los trabajadores, puesto que una buena salud mental hace posible que las personas materialicen su potencial, superen el estrés normal de vida, trabajen de forma productiva y hagan aportaciones a su comunidad. El plan busca una acción integral reconociendo la función esencial de la salud mental en la consecución de la salud de todas las personas. Pretende alcanzar la equidad a través de la cobertura sanitaria universal, y hace hincapié en la

importancia de la prevención. Dentro del plan están fijados cuatro objetivos principales: de liderazgo y gobernanza más eficaces en materia de salud mental; prestación de servicios integrales e integrados y asistencia social con base en la comunidad; además de la aplicación de estrategias de promoción y prevención; y el fortalecimiento de los sistemas de información, las evidencias y la investigación. Aunque las metas de este plan de acción son ambiciosas, la OMS (2013) y sus estados miembros están comprometidos con su consecución. El plan de acción aprovecha, pero sin duplicarla, la labor del Programa de acción para superar la brecha en salud mental (OMS, 2013), que se centró en la expansión de los servicios de salud mental en entornos con escasos recursos.

### **2.2.2 Plan de Salud Ocupacional para Todos Estrategia Mundial**

Otro documento emitido por la OMS es el “Plan de Salud Ocupacional para todos, Estrategia Mundial” donde nos habla acerca de la importancia de la salud en el trabajo, para ello se requiere de un buen ambiente de trabajo que garantice la salud del trabajador. De tal manera que el incluir elementos de salud ocupacional al lugar de trabajo puede constituir un ambiente peligroso para la seguridad y la salud de un gran número de trabajadores en los diferentes sectores. Además de ser conscientes de la importancia que tiene la optimización de la relación salud trabajo, el derecho que tiene todo trabajador de desempeñarse en un ambiente con óptimas condiciones de trabajo. Considerando que un buen número de empleados presentan altos síntomas de estrés producidos por sobrecarga psicológica. Muchos adultos gastan una tercera parte de su vida en un ambiente de trabajo con mucho riesgo. Por esta razón el presente plan está desarrollado por medio de 10 objetivos los cuales dependerán de las acciones tanto nacionales como internacionales, puesto que cada objetivo contiene diferentes metas que se pueden lograr y con cada estrategia se debe enfatizar dentro de la prevención primaria, considerando el soporte por parte de la OMS, de esta manera se establecen políticas y recursos. Dentro de la investigación y de acuerdo con las acciones propuestas se debe recordar que la responsabilidad de los principales actores de la salud ocupacional y la seguridad

industrial de las empresas, es de los empresarios y los trabajadores quienes mediante la apropiación de principio deben colaborar con las actividades propias de salud y seguridad en el trabajo (OMS, 1995).

### **2.2.3 Ley General de Salud**

Dentro de la presente investigación se consideró tomar en cuenta la Ley General de Salud ya que habla acerca de proteger la salud de las personas, su acceso a los servicios y su atención, por tanto dentro de su primer artículo expresa lo siguiente la presente Ley reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud, la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general. Su aplicación es en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social. También se consideró el capítulo VII el cual menciona en su apartado 72 lo siguiente: la prevención de las enfermedades mentales tiene carácter prioritario, se basará en el conocimiento de los factores que afectan la salud mental, las causas de las alteraciones de la conducta, los métodos de prevención y control de las enfermedades mentales, así como otros aspectos relacionados con la salud mental, en tanto en nuestra investigación es tomada en cuenta dentro del aspecto de la prevención del estrés laboral en trabajadores, así como su atención en salud.

### **2.2.4 Norma Oficial Mexicana NOM-025-SSA2-1994, para la Prestación de Servicios de Salud en Unidades de Atención Integral Hospitalaria Médico-psiquiátrica**

Otro documento normativo fue la Norma Oficial Mexicana NOM-025-SSA2-1994 tiene por objetivo uniformar criterios de operación que permitan una calidad de salud mental dentro de las Unidades que prestan servicios de atención. De manera que permita una continuidad de atención a la salud de la persona enferma a través de la

implementación de programas intrahospitalarios y talleres. Dentro del apartado 3.6. habla sobre la Educación para la Salud Mental: es un proceso organizado y sistemático mediante el cual se busca orientar a las personas, con el fin de modificar o sustituir determinadas conductas por aquellas que son saludables en lo individual, lo familiar, lo colectivo y en su relación con el medio ambiente. El siguiente apartado 3.7 Promoción de la Salud Mental habla acerca de la promoción de la salud mental, es una estrategia concreta como la suma de las acciones de los distintos sectores de la población por parte de las autoridades y los prestadores de servicios de salud encaminados al desarrollo de mejorar la condición de salud mental de una forma tanto individual como colectiva.

Por último debe considerarse el apartado 3.8 en cuanto a la Detección y Manejo Oportuno de Casos en la Comunidad: el cual es un proceso que consiste en llevar acabo revisiones periódicas con el fin de identificar y atender de manera precoz el daño en el individuo y la comunidad

## **2.3 ASPECTOS SOCIALES**

### **2.3.1 Determinantes de la salud**

Las condiciones sociales en que viven las personas influyen mucho en sus posibilidades de disfrutar de una buena salud. Factores como la pobreza, la exclusión y la discriminación social, las malas condiciones de vivienda y poco saludables, así como una profesión no cualificada son determinantes importantes en la mayoría de las desigualdades en enfermedad, muerte y salud las cuales llegan a presentarse entre los distintos países (OMS, 2004).

De acuerdo con la OMS (2004) el principal objetivo es garantizar información a nivel internacional, de tal manera que las publicaciones sean traducidas y adaptadas, con el fin de ayudar a proteger la salud, prevenir y controlar enfermedades. Debido a que las desigualdades en salud son injustas pero son evitables ya que están causadas



por políticas públicas poco saludables y por estilos de vida sensibles a factores estructurales.

Estos factores influyen en la salud de manera positiva o negativa, dentro de ello se identifican los determinantes sociales, económicos y los relacionados con lo que son los estilos de vida, que pueden verse influidos por decisiones políticas, comerciales e incluso individuales a diferencia de lo que es la edad, el sexo y los factores genéticos de igual forma influyen en su salud, pero no se ven influidos por las decisiones políticas.

En cambio los factores relacionados con la conducta personal, como el hábito de fumar y la actividad física, la interacción con las personas de su entorno y con la comunidad llegan a verse influidos. Seguidamente, la capacidad de una persona para mantener su salud se ve influida por las condiciones de su trabajo, la alimentación, el acceso a bienes y servicios son esenciales, son mediadores de la salud de la población.

Dentro de ello los determinantes de la salud se identifican en los estilos de vida individuales y en sus condiciones de vida, de trabajo y su relación con el entorno socioeconómico y cultural. Pueden llegar a verse influidos por decisiones personales, comerciales y políticas así como por factores de beneficio para la salud, factores de protección o bien de riesgo.

De acuerdo con Lalonde (1996) los factores positivos contribuyen al mantenimiento de la salud. Algunos de los fundamentales son, por ejemplo, la seguridad económica, una vivienda digna y la seguridad alimentaria. El control sobre los acontecimientos de la vida el disfrutar de buenas relaciones familiares y otras relaciones sociales que producen una gratificación emocional son también importantes factores positivos para la salud.

Se identifican también lo que los factores de protección que eliminan el riesgo de enfermedad o facilitan la resistencia a ella. El ejemplo clásico es la vacunación contra algunas enfermedades infecciosas. Asimismo, factores psicosociales como el apoyo social y un sentido de finalidad y dirección en la vida ayudan a proteger la salud de acuerdo con la OMS (2002). Las dietas sanas, como la dieta mediterránea caracterizada por un alto consumo de fruta y aceite de oliva, son también protectoras.

Los factores de riesgo causan problemas de salud y enfermedades, estos pueden ser sociales y económicas que pueden asociarse a los riesgos para la salud dentro de un entorno o estilo de vida, como pueden ser la contaminación atmosférica o el hábito de fumar. De acuerdo a la investigación se consideraron estos factores de tal manera que como Educador para la Salud me permitan generar estrategias que modifiquen el estado de salud en los individuos (Lalonde, 1996).

#### Determinantes de la Salud.



Lalonde, 1996

### 2.3.2 Determinantes Sociales de la Salud

De acuerdo con (Whitehead, 2010) son aquellos factores que influyen en la salud de una forma positiva o negativa, se centran en los determinantes sociales, económicos

y aquellos relacionados con los estilos de vida, que pueden verse influidos por decisiones políticas, comerciales e individuales, a diferencia de lo que llega a ser la edad, el sexo y los factores genéticos que también influyen en la salud pero que globalmente no se ven influidos por decisiones políticas ni por medidas de otro tipo. Los determinante de la salud que pueden verse influidos por decisiones personales, comerciales o políticas pueden ser factores beneficiosos para la salud, factores de protección o bien factores de riesgo. De acuerdo con (Wilkinson, 2005) se entiende que los factores positivos para la salud, son aquellos que van a contribuir al mantenimiento de la salud, dentro de los fundamentales se obtiene la seguridad económica, con lo que se garantiza una vivienda digna y la seguridad alimentaria, además de tener un control sobre los acontecimientos de la vida y disfrutar de las buenas relaciones sociales

Dentro de los factores de protección se sabe que estos eliminan el riesgo de enfermedades, además facilitan la resistencia a ella, un ejemplo clásico es la vacunación contra algunas enfermedades infecciosas, así mismo los factores psicosociales como el apoyo social en un sentido y la finalidad de dirección en la vida que ayudaran a proteger la salud (OMS, 2002).

### Factores Determinantes Sociales de la Salud



Whitehead, 2010

### 2.3.3 Estilos de Vida

De acuerdo con la (OMS, 1997) los estilos de vida son los patrones de comportamiento determinados por la interacción entre: las características personales, interacciones sociales y condiciones de vida socioeconómicas y ambientales.

Según Marx consideraba que los estilos de vida de la gente estaban determinados económicamente, porque en un sistema de producción, tanto el ingreso como la posición laboral de un individuo eran parte del estilo de vida que experimentaban los grupos sociales (Coreil, Levin y Jaco, 1985) mismo de estilos.

De acuerdo con Coleman (1964) los estudios de psicología se ubican en un área desconocida como el “estilo de personalidad”, con lo cual establece una definición de estilo de vida en términos de “el patrón general de suposiciones, motivos, estilos cognitivos y técnicas que caracterizan el comportamiento de un individuo y que le da consistencia”

En su tesis doctoral Wilken (1966) compartió con su mentor Max Weber la noción de estilo de vida grupal, aplicando este concepto a los trabajos de psicología de la personalidad, especialmente en tópicos relacionados con la neurosis.

El autor Ansbacher (1967) trata de examinar el empleo que se le da al término estilo de vida en la década de los 60, observando que el concepto ha estado siendo utilizado en individuos, en grupos (caracterización de familias, culturas y grupos laborales entre otros) y en categorías abstractas asociadas a condiciones de salud como el caso de la neurosis, lo que hizo que el término fuera confinado posteriormente a la psicología clínica.

nota salud publica

### **2.3.4 Factores Familiares**

El análisis de la determinación de la salud por niveles de expresión permite la verdadera concepción integral y sistémica de la salud y la enfermedad como producto social; la sociedad, el tipo de formación socioeconómica se rige como el determinante más general, luego el nivel particular con la acción de los grupos, en los cuales se inserta el grupo de mayor importancia en la vida del hombre que es la familia y el nivel de lo singular con la participación del componente meramente individual, la personalidad como instancia reguladora del comportamiento humano.

La teoría de la determinación social y psicológica de la salud constituye el marco sobre el cual entender el rol que cumple la familia en su relación con la salud, por una parte permite entender cómo el grupo familiar cumple una función en el bienestar físico y mental de sus integrantes y por otra parte cómo las características del contexto social se ponen de manifiesto en el hogar, hábitat de la familia, ejercen una influencia preponderante sobre su vida material y espiritual.

El grupo familiar al pertenecer al nivel intermedio de determinación, funciona como mediador del proceso salud - enfermedad del ser humano. Constituye la unidad que reproduce los procesos sociales del contexto y los procesos psicológicos de las relaciones intrafamiliares. El funcionamiento familiar es la categoría que sintetiza los procesos psicológicos que ocurren en toda familia y a través de su estudio se ha comprobado empíricamente dicha mediación, toda vez que actúa como fortaleza de la familia y posibilita un desarrollo saludable en sus miembros y como muro de contención frente a la adversidad y el estrés (Bernal, 2002).

## **2.2 ASPECTOS PEDAGÓGICOS**

### **2.2.1 Educación**

De acuerdo con Freire (1921-1997) la educación debe ser mutua ya que la educación que el propone dice que debe de ser crítica y libertadora de manera que el hombre

pueda crearse una postura reflexiva y a su vez crítica, lo que es transformadora por medio de la acción y no solo del verbalismo por tal razón todos aprendemos de todos a diferencia de cómo lo plantea, él dice que la educación debe ser bancaria es decir el educador es el único que tiene el conocimiento correcto y el educando solamente debe escuchar y seguir las instrucciones de este mismo. La pedagogía de Freire es interesante ya que esta no es de adaptación si no busca la modernidad un cambio una transformación de manera que se rompa con aquellas ideologías que se tiene respecto a estas mismas. Su pedagogía del oprimido es más que nada una práctica de la libertad a la cual se tiene derecho. Es decir la educación que se hace es algo fundamental que libre de la alineación sea en este caso algo fundamental entre nosotros es decir que sea una fuerza de cambio y para la libertad dentro de sus relaciones que se genera va creando una pluralidad por esta razón no podemos dejar la educación asignada a una sola persona si no se debe considerar el entorno que rodea al individuo de manera que podamos adaptarnos en base a ello poder intervenir de tal modo que no lo tome como una amenaza si no como un beneficio a su salud en cuanto al mejoramiento como bien menciono anteriormente a lo que son sus estilos de vida.

De manera que concordamos en que el presente documento, sirve de base para explicar primeramente lo que es el concepto de educación y de esta forma poder dar un ejemplo de la función que tiene el Educador para la Salud, al llevar a cabo la actividad de mejorar la situación de salud de las personas.

### **2.2.2 Concientización**

La concientización es el proceso educativo que define que existe a su inicio; Freire (1921-1997) la define como lo que son las problemáticas, en este caso ambientales: planteándolas, desde la perspectiva como educadores para la salud, será utilizada en una situación de estrés laboral, donde se deberá considerar no solo la problemática, si no a su vez fortalecer las capacidades con las que se cuentan, es decir identificar aquellos factores protectores como bien, como la familia, el acceso a

servicios de salud y de esta manera enfrentar las situaciones de riesgo, como el estrés, que se puede estar trabajando directamente con el individuo o con comunidades dependiendo del objetivo al que se desee llegar, logrando mitigar las amenazas y vulnerabilidades, que puedan poner en riesgo al individuo o a la población. Se deben llevar a cabo los pasos necesarios para lograr dicha intervención y sobre todo evaluar que la estrategia implementada, permita lograr nuestros propósitos.

Dentro de ello se puede observar que es necesaria la capacitación hacia el personal con el que se estará trabajando, que en dado caso pueda servir de apoyo para llevar a cabo el propósito, tomando en cuenta los recursos con los que se cuentan, la manera que sean adaptados, de acuerdo a la problemática que se presente.

Por último, el sistema de educación y la concientización que brinda el autor dentro de su documento permite visualizar su creatividad y su libertad por medio de las estructuras socio económicas, de manera que se pueda llevar a cabo un proceso de concientización, donde la vida del individuo sea configurada a modo que se logre mejorar su capacidad para optimizar la realidad en la que se encuentra, dentro de su vida a beneficio de él y de las personas a su alrededor. Además de ello se busca lo que es una concientización por medio de una alfabetización, por esta razón como Educadores para la Salud se debe considerar esta situación, de manera que por medio de la aplicación de esta pedagogía, se logre un cambio en las personas; enfocándonos en este caso en su estilo de vida, de manera más reducida implementando estrategias en cuanto a la prevención del estrés en los trabajadores.

### **2.2.3 Estrategia.**

Para definir estrategia se menciona lo siguiente: los generales griegos dirigían sus ejércitos tanto en las conquistas como en la defensa de las ciudades. Cada tipo de objetivo requería de despliegues distintos de recursos. De igual manera la estrategia podría definirse como el patrón de acciones que realizan para poder responder al

enemigo. Los generales no solo tenían que planear sino también actuar (Freire, 1968).

Según el autor Larousse (1991) menciona el concepto estrategia de la siguiente manera, se define estrategia como el arte de dirigir operaciones, como la habilidad para dirigir, no obstante, es necesario precisar la utilidad de la dirección estratégica no sólo en su acepción de rivalidad sino también en función de brindar a las organizaciones una guía para lograr un máximo de efectividad en la administración de todos los recursos en el cumplimiento de la misión.

Podemos definir a la educación como: El proceso social mediante el cual se transmiten y preservan los valores y productos culturales, con el fin de que estos se vean enriquecidos y procuren una mejor forma de vida para la sociedad en general y para el individuo en particular.

En consideración a lo anterior, no se debe perder de vista que si el hombre es fundamentalmente un animal social, la educación es el proceso que permite a cada individuo formar parte constitutiva de la sociedad, proceso que se inicia en la familia, continua en la escuela y se prolonga durante toda su existencia (Serán, 1877).

### **2.2.3 Capacidad**

Según el autor Bruno (1997) define a la capacidad como aquellas aptitudes mentales que permitirán a la mente humana actuar y percibir de un modo que trasciende las leyes naturales es decir la “Posibilidad de desarrollar una actividad o de terminar algo. Se requiere principalmente de funciones motrices y procesos de pensamiento.

Del latín “capacitas”, es la aptitud con que cuenta cualquier persona para llevar acabo cierta tarea. Es decir que todos los seres humanos estamos capacitados para



realizar con éxito cualquier tarea, Si bien este término se confunde con talento, por lo cual es necesario aclarar las diferencias entre ambos (Mathew, 1986).

El concepto de capacidad es de uso común en el contexto escolar, relacionándose con la justificación del aprendizaje del alumno. A pesar de ello quizá, debido a ello suele utilizarse de forma muy laxa y, en algunas ocasiones, con muy poco rigor. La existencia de conceptos laxos no es deseable para ninguna disciplina, especialmente para aquéllas cuya complejidad es elevada, como sucede en el ámbito de la educación (Castello, 2000).

Es toda actividad orientada intencionalmente para promover el desenvolvimiento de la persona humana y de su integración en la sociedad centrándose con ello la ejercitación de las habilidades y de esta forma se dé la transmisión de los conocimientos (Miranda, 2001)

## **2.4. EL CAMPO DE ACCIÓN DEL EDUCADOR PARA LA SALUD**

### **2.4.1 Organización Mundial de la Salud**

De acuerdo con la (OMS, 2013) dice que la educación para la salud es un proceso que conduce a la modificación de conducta, que se basa en diferentes etapas en primer lugar se debe considerar el análisis del problema y su relación con la conducta, análisis de los determinantes de la conducta, diseño de la intervención puesta en marcha del proyecto y evaluación. De tal manera que tiene relación con la presente investigación dado que menciona que debe llevarse una serie de pasos los cuales son similares a la investigación y de no ser llevados a cabo y en orden tienden a fracasar dentro de la investigación. Siendo esta la herramienta que proporciona los conocimientos, actitudes y habilidades necesarias, inculcando la conciencia de los factores determinantes de la salud y capacitando para que pueda llevarse a cabo esa participación activa de los individuos, familias y población, en todos los procesos.

### **2.4.3 Programa de Estudios de la Licenciatura de Educación para la Salud**

Se busca formar profesionales de Educación para la Salud que mediante un aprendizaje integral adquieran las capacidades, aptitudes y actitudes para poder reconocer la presencia de enfermedades crónico degenerativas o causadas por distintos agentes patógenos o epidemiológica que afecten la salud comunitaria de tal forma que se puedan canalizar a las distintas instituciones a los individuos, familias o colectivos que requieran de atención médica.

Proponer, gestionar y operar a su vez programas educativos para la prevención y conservación de la salud para la transformación de las prácticas culturales, sociales y económicos se logre el potencial de aprendizaje y habilidades académicas que contribuyan en la solución sistemática de los problemas de manera que la presente investigación servirá como contribución de las estrategias que puede llevar acabo un educador para la salud.

### **2.4.4. Pedagogía y el Educador para la Salud**

Actualmente, un concepto muy recurrido en la capacitación de adultos es el denominado “Taller”. Es importante intentar definirlo puesto que se da ese nombre a experiencias muy diversas lo que ha generado confusión. La definición que aquí utilizaremos se enmarca en el interés de este trabajo, orientado esencialmente a trabajar las variables psico-sociales que rodean y condicionan el proceso de aprendizaje en los adultos. Desde esta perspectiva, el taller constituye, sin lugar a dudas, una modalidad muy eficiente de enseñanza-aprendizaje (Sescovich, 1994).

El Taller es una actividad para el trabajo en grupo con un vasto número de opciones. Permite a los participantes diversas formas de evaluar los proyectos de los demás, así como proyectos-prototipo. También coordina la recopilación y distribución de esas evaluaciones de varias formas. El taller presupone que se asigna un trabajo concreto a los alumnos como en el módulo Tarea. Este trabajo puede ser la

redacción de un texto sobre un tema, un dibujo, video, proyecto o cualquier otra cosa susceptible de ser enviada como un archivo de ordenador. Puede realizarse de forma individual o colectiva. De hecho, la realización de la tarea en grupo no es el elemento principal del taller la colaboración y la interacción grupal se manifiestan por completo en la etapa de evaluación (Sancho, 2008). Al llevar a la practica la aplicación del taller dentro del programa de prevención de estrés en los trabajadores permitirá la participación por parte de ellos de una forma grupal de manera que por medio de las distintas actividades a realizar puedan relajarse y aprendan a utilizar el estrés de una manera positiva considerando además que el taller es una gran herramienta que servirá para la implementación de cada una de las sesiones.

#### **2.4.5 Evaluación**

Son muchas las definiciones existentes en la literatura especializada sobre el concepto de evaluación de programas, y también han sido muy variados los intentos por clasificar dichas definiciones atendiendo a diversos criterios. Por ejemplo, esa variedad definicional fue sintetizada en seis categorías que, tomadas en su conjunto, confirman el concepto de evaluación: (a) clasificatoria: es decir aquellas que describen la evaluación como una estrategia de evaluación de problemas donde se establece el valor de distintas elecciones; (b) comparativa: en la que las definiciones de evaluación se contrastan con otras estrategias de solución de problemas. Señalando semejanzas y diferencias con cada una de ellas; (c) operacional: es decir definiciones que se centran en cómo llevar acabo la evaluación, desde su inicio hasta la finalización del proceso ; (d) constitutiva: que se centra en la descripción de los elementos básicos de todo proceso evaluativo; ( e ) aparente: que engloba todas aquellas definiciones que son ilustradas con ejemplos de evaluación; y (F) sinónima: que son aquellas que utilizan para la definición términos cercanos como juicio y valoración (Gephart, 1981).

Se considera como aquella acción y efecto de evaluar conocer con ello el rendimiento de las personas, con ellos se busca valorar tomando en cuenta la

estimación de los conocimientos, aptitudes con ello el rendimiento de las personas. Calcular estimar con aproximación. En didáctica es muy común y generalizado su empleo de valoración. Gracias a una revisión de los frutos obtenidos en la enseñanza se llega a conocer a los educandos, mediante el descubrimiento de sus aptitudes, sus inclinaciones y de su rendimiento, dentro del grado educativo permite establecer de manera certera, el grado de eficacia de los métodos educativos. Como guía pedagógica necesita una minuciosa investigación en sus resultados (Pansza, 2003).

## **2.5. Aportaciones de investigadores al campo teórico**

Se presentan diferentes aportaciones teóricas que permitieron el enriquecimiento para la presente investigación y aportación para futuras generaciones.

En Chile, Mena y Álvarez (2002) llevaron a cabo un estudio con una muestra de 107 trabajadores con edades de entre 25 a 55 años, dentro de lo cual el objetivo de dicha investigación fue realizar un análisis de tal forma que se evaluaran las relaciones entre las diferentes variables que involucran el estado físico y social del trabajador las cuales provocan un desequilibrio en su estado físico y psicológico y esto a su vez puede dar paso a la generación de accidentes dentro del trabajo laboral. Concluyeron que es necesaria la participación por parte de psicólogos, de esta forma mejorar la organización dentro del trabajo y poder recibir un apoyo social por parte de sus familiares y amigos.

En España, Sandin, (2003) realizó un estudio teórico creando de esta forma un análisis con respecto a los conceptos del estrés y con ello la prevalencia de factores sociales los cuales afectan la situación de salud de la personas, su objetivo fue dar a conocer que no solamente los factores biológicos y psicológicos intervienen en formación del concepto del estrés si no también se ven involucrados los factores sociales dentro de ello las variables como sexo, edad, su estatus marital y por su puesto su situación socioeconómica puesto que dentro de ello se ve modificado su estilo de vida de la persona ocasionando una vulnerabilidad en su estado de salud,

como resultado se puede comprobar que las diversas condiciones sociales pueden participar como agentes estresantes y por tanto modificar su estado de salud. Se concluye diciendo que es necesario estudiar a fondo los aspectos sociales, de esta forma poder contribuir en el control del estrés y lograr una participación positiva hacia el individuo.

En México, Aranda, Pando, Salazar, Torres, Aldrete y Pérez (2004) llevaron a cabo un estudio en médicos que laboran dentro del seguro social, los cuales presentaron padecimientos del síndrome de Burnout dentro de ello el objetivo fue determinar la presencia de factores psicosociales negativos dentro de su área laboral; por tanto dicho estudio fue realizado ah 163 médicos con el fin de conocer la presencia de este padecimiento; dentro de los resultados identificaron que algunas variables como la edad, el tiempo de antigüedad, su interacción social, tienen un impacto en cuanto a los factores psicosociales negativos dentro de su área laboral, puesto que la falta de experiencia laboral, la edad y su preparación académica afectan la salud en las personas jóvenes. Concluyeron diciendo que es necesario proponer la prevención para evitar el desarrollo de este síndrome, además de llevar a cabo una intervención en aquellas personas que ya lo presenten.

En España, Anadón, (2005) se realizó una investigación con respecto a la relación del estrés negativo y lo que es el síndrome de burnout dentro del ámbito docente principalmente con los profesores, debido a que es preocupante el aumento de dicho padecimiento y con ello el aumento de bajas por parte del personal. Razón por la cual el objetivo fue dar a conocer la sintomatología de dicho padecimiento y su relación con el síndrome de burnout; dentro de los resultados se comprueba que es afirmativa la relación del síndrome de burnout con el estrés negativo, presentándose como una respuesta a una situación de riesgo, es decir una reacción de defensa. Por lo cual concluyo diciendo que es necesario conocer la situación de las emociones de las personas y lograr una mejor relación psicoafectiva con el personal; de esta manera mejorar el estrés y reducir la presencia del síndrome de burnout.

En México, Félix, León, Padilla y Llivichuzhca, (2005) realizaron un programa de salud con el fin de identificar los niveles de estrés en las personas dentro de un ambiente laboral donde su estilo de vida se ve afectado, para ello elaboraron una encuesta con el fin de conocer y descubrir el nivel de estrés en las personas, dentro de ello se buscó conocer su clima laboral y sus factores psicosociales dentro de su entorno con el fin de crear estrategias que permitieran mejorar el ambiente y el estilo de vida de las personas con el propósito de reducir las incidencias de estrés.

Por lo cual se concluyó diciendo que el estilo de vida tiene gran relación con el estrés en las personas, en este caso comenzar por mejorar sus hábitos de sueño, de relajación y promocionar una actividad física con el fin de equilibrar su tiempo y su trabajo libre.

En España, Matud, García y Matud (2006) realizaron un estudio transversal con una muestra de trescientos ochenta y siete profesores en diferentes niveles educativos primeramente el objetivo fue conocer el concepto de estrés y su relación con el profesorado y el malestar que este ocasiona, dentro de los resultados se da a conocer que el estrés ocasiona un desgaste profesional, generando un cansancio emocional ,englobando una amplia sintomatología en las personas lo cual va a generar un daño físico y mental considerando también sus estilos de vida y su carga laboral de cada uno de ellos. Por esta razón concluyeron que el estrés tiene que ver más con el estado emocional de las personas y con la carga laboral que tienen cada uno de ellos por lo cual será necesario generar estrategias de intervención que permitan disminuir esta problemática.

En la Ciudad de México, Garay y Farfán, (2007) llevaron a cabo una investigación, con el objetivo de conocer las relación entre sus niveles de estrés, depresión y autoestima en mujeres con trabajo remunerado y no remunerado al fin de conocer si existen diferencias entre ellas, por lo cual la muestra fue aplicada a 444 mujeres las cuales 229 tenían un trabajo remunerado y 215 un trabajo no remunerado, dentro de los resultados se identificó que las mujeres con trabajo remunerado tienden a padecer mayor nivel de estrés debido a la carga de actividades a realizar tanto en su

trabajo como en su hogar, además se identifica que al mantener su mente ocupada tienden a presentar bajos índices de depresión; sin embargo, en las mujeres con trabajo no remunerado presentan mayor índice de depresión, debido a que día con día realizan la misma actividad razón por la cual tienen a tener recuerdos y pensamientos negativos, pero en cuanto al estrés su índice es poco ya que no tienen tantas actividades. Por lo cual concluyeron que es necesaria la creación de programas donde exista una intervención y de esta manera las mujeres puedan adaptarse a estas situaciones.

En Colombia, Quiceno y Vinaccia (2007), nos presentan una aproximación acerca del concepto del Síndrome de Burnout y la sintomatología que le compone, las características que puedan provocarlo y sus procesos de intervención dentro de sus estudios. Por esta razón nos dicen que el Síndrome de Burnout es considerado un síndrome debido a la agrupación de diferentes signos y síntomas. Su sintomatología puede ir desde dolores de cabeza, cansancio, dolor de espalda, alteraciones respiratorias, gastrointestinales, inflexibilidad para trabajar, rigidez, aislamiento, consumo de tranquilizantes y comportamientos agresivos hacia los demás, hasta la presencia de agotamiento emocional, ansiedad y desorientación.

En Valencia España, Peiro y Rodríguez (2008) se basaron en la investigación por parte de la Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo (UIPOT) en donde identificaron la importancia de la promoción de la salud así como el liderazgo, los cuales son esenciales en cuanto a la reducción del estrés laboral en los trabajadores, con ayuda de un trabajo colectivo e individual por tanto primero se identificó el tema de estrés laboral para posteriormente realizar la investigación, dentro de ello se consideraron distintos aspectos en especial los ambientales y socioculturales que influyen en el bienestar físico y mental de los trabajadores. Por lo cual concluyeron diciendo que es necesaria la participación de un liderazgo en el trabajo, una promoción de salud que permita un bienestar emocional y mental en el trabajador y contribuir de una forma positiva.

En España, Serrano, Albiol y Salvador (2009) llevaron a cabo un estudio en base a la investigación acerca del estrés laboral y salud, retomando con ello los factores psicobiológicos, dentro de lo cual el estrés afecta su sistema endocrino ello altera su presión arterial en un 34%, en tanto es considerado como un indicador de morbilidad y mortalidad, además de que este no solo afectara su sistema endocrino si no también factores psicosociales con los que se relaciona la persona. Concluyeron que es necesario realizar un estudio con una perspectiva más global dentro del contexto laboral tomando en cuenta el estilo de vida del trabajador y sus consecuencias de medio/largo plazo.

En España Castaño y León del Barco, (2010) realizaron un estudio, acerca de la conducta interpersonal y las estrategias de afrontamiento ante situaciones de extremo estrés interpersonal y estrés general, tomando de muestra 162 estudiantes en donde 125 fueron mujeres y 35 fueron varones. Su propósito de ese estudio fue descubrir las estrategias para afrontar el estrés antipersonal, analizando si hay diferencia entre las estrategias de afrontamiento de cada estudiante. Para el desarrollo del estudio utilizaron diversos instrumentos, donde uno de ellos fue un cuestionario de datos sociodemográficos y analizaron la conducta interpersonal de cada estudiante, así obtendrían más claros los resultados acerca de las estrategias de afrontamiento ante el estrés, obteniendo resultados que expresan que existe una relación entre las conductas interpersonales de cada estudiante y la probabilidad de elegir determinadas estrategias de afrontamiento al estrés excepto la estrategia de reestructuración cognitiva. Ellos concluyeron que las conductas interpersonales así como las estrategias de afrontamiento utilizadas de forma más frecuente, pueden ser dos aspectos de la personalidad a tener en cuenta en la evaluación clínica, así como a la hora de implementar objetivos, tanto específicos como generales, en la intervención psicológica. Estudios futuros deberían profundizar en el análisis de las relaciones entre el estilo de conducta interpersonal y el estilo de afrontamiento.

En Argentina, Hernán y Fernández (2010) investigaron acerca del rendimiento laboral en los trabajadores, en este caso en choferes de colectivo urbano, por lo cual se



plantearon el objetivo de observar y de reducir que los distintos factores físicos y sociales que sigan afectando la salud de los trabajadores, para ello llevaron a cabo un estudio con lo que fueron los choferes de dicho transporte colectivo urbano en la ciudad de Babadero en un periodo de Diciembre 2008 a Febrero 2009 y los resultados indicaron que la mayoría de ellos se ven afectados debido a la exposición de los diferentes factores estresantes. Concluyeron diciendo que es necesario modificar sus estilos de vida, en cuanto a una mala alimentación y la falta de actividad física lo cual va incidir en su rendimiento laboral y personal.

En Cuba, Arias y Walter (2012) realizaron una investigación acerca del estrés laboral en trabajadores de una empresa, identificando los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan, el objetivo fue conocer los diferentes niveles de estrés de cada uno de ellos en base a sus signos vitales, identificando que estos afectan la salud mental del trabajador si este no contribuye de una forma positiva, para ello se estudiaron a ciento tres trabajadores tanto a hombres como a mujeres pero como los resultados en las mujeres fueron desproporcionales se eligieron solamente a los hombres, por tanto los resultados indicaron que los sucesos vitales más frecuentes en los trabajadores son los hábitos alimenticios, sus condiciones de vida, sus hábitos de sueño pero sobre todo la modificación en su estado económico y su logro personal. Por tanto concluyeron que los sucesos vitales son factores de riesgo los cuales evitan que los trabajadores tengan un mejor estado de salud y bienestar.

En Perú Gabeli, Peralta, Paiva y Aguirre (2012), realizaron un estudio a 233 trabajadores de una organización pública del Perú, donde el objetivo fue analizar las relaciones entre la inteligencia emocional, los factores demográficos, y los factores ocupacionales con el estrés laboral. Para el desarrollo del estudio y obtención de resultados se aplicaron dos cuestionarios con preguntas acerca de información demográfica e información ocupacional a cada trabajador. **Durante sus estudios una de las características que lo ocasionan es la falta de motivación dentro de la empresa. Por lo cual su intervención se basó en realizar una labor**

educativa, modificando actitudes y habilidades con la finalidad de permitirles a los profesionales enfrentar su demanda de trabajo, y con ello además de mantendrían más relaciones personales y familiares.

En Chile, Rojas y Ramos (2013) realizaron un estudio con el fin de evaluar a 119 trabajadores tanto profesionistas como no profesionistas las cuales se enfrentan a un contexto de trabajo estresante, su objetivo fue identificar como la relación entre salud y el estrés de forma negativa puede volverlos vulnerables para contraer enfermedades , por tanto dentro de los resultados se pudo identificar que afecta más a las mujeres y a las personas no profesionales debido a la carga de trabajo y su estilo de vida. A su vez concluyeron diciendo que es necesario llevar a cabo planes de intervención destinados a mejorar la salud de los trabajadores, a fin de evitar que el estrés empeore su estado de salud, realizando un aporte de desarrollo de bienestar.

En Colombia, Gutiérrez y Vilorio (2014) realizaron un estudio en base a los riesgos psicosociales en los trabajadores, identificando la presencia de estrés laboral por lo cual se plantearon el objetivo de considerar al estrés como un riesgo en la salud física y mental del trabajador, por tanto un 30 y 40% de los trabajadores manifestaron sentir estrés ocupacional de acuerdo a los resultados con la Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo de 2007. Por esta razón concluyeron que si un trabajador se encuentra estresado, llegará a enfermarse con mayor frecuencia, en tanto el trabajador llega a ser menos productivo; por esta razón es necesario considerar un entorno laboral saludable donde se promueva la salud.

## **CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Diseño de la investigación**

#### **Tipo de investigación**

La presente investigación fue de forma cuantitativa, puesto que se requirió de la utilización de un instrumento como herramienta para su elaboración. El instrumento fue aplicado a cada uno de los trabajadores administrativos, para conocer su situación de salud sobre el síndrome de burnout.

La investigación fue de tipo transversal ya que nos permitió recopilar los datos solamente en un tiempo determinado, a población determinada, para poder describir la información, puesto que el propósito fue descubrir si los trabajadores de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl padecen de estrés. Además se buscó identificar si aquellos que padecen estrés reciben alguna atención hacia su salud y en base a los resultados y conclusiones se proponen una serie de recomendaciones para los trabajadores.

#### **3.1.1 Ubicación de la investigación**

La investigación se realizó dentro de las instalaciones de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl que se encuentra ubicada en el Municipio de Nezahualcóyotl en Av. Bordo de Xochiaca s/n Col. Benito Juárez C.P. 57000, Ciudad Nezahualcóyotl, México.

#### **Sujetos de estudio**

Se trabajó con lo que fue población adulta.

## **Universo de estudio**

Se eligieron a los trabajadores administrativos de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl.

## **Muestra**

La muestra no es probabilística, debido a que no hubo la participación de todo el personal, únicamente tomaron parte de la investigación 8 personas del área administrativa por esta razón el grupo fue pequeño.

### **3.2 Criterios de selección**

La investigación se llevó a cabo con los trabajadores administrativos de la Unidad Académica de Nezahualcóyotl, para ello se consideró únicamente al coordinador del campus, subdirectora académica, a las secretarías y al personal de control escolar que laboran dentro del turno matutino.

**Inclusión:** Se consideraron exclusivamente a los trabajadores que laboran dentro del entorno administrativo y que desearon participar dentro de la investigación.

**Exclusión:** No se consideraron a los trabajadores de personal de intendencia, profesores o aquellos que en su debido caso no quisieron participar dentro de la investigación.

## **Tipo de fuente informativa**

La información fue obtenida por medio de una fuente primaria, que nos permitió la recolección de los datos requeridos para la presente investigación de manera que el trato fue directo.

### 3.3 Instrumento

Se utilizó el Instrumento de Escala de Burnout para Profesionales de la Salud, totalmente validado, realizado por el autor Jones (1980). El instrumento está conformado por 30 ítems que son valorados con una escala tipo Likert de seis grados, en el que el personal administrativo que labora en la Unidad Académica Profesional Nezahualcóyotl indica en qué medida está de acuerdo con lo que se expresa en el ítem.

Los anclajes de la escala son Totalmente de Acuerdo expresado con el número 6; Bastante de Acuerdo con el número 5, Algo de Acuerdo con el número 4, De Acuerdo con el número 3, Algo en Desacuerdo con el número 2, Bastante en Desacuerdo 1, y Totalmente en Desacuerdo con el número 0. De los 30 ítems, 20 sirvieron para evaluar el síndrome y 10 pertenecen a una escala de sinceridad (ítems 3, 4, 7, 9, 12, 15, 19, 20, 23,24). El análisis factorial de los 20 ítems que estimaron el síndrome de burnout fue presentado por 4 factores: insatisfacción o tensión laboral, (ítems 13,17,22,25,26,27, y 29); tensión psicológica e interpersonal (ítems 6,8,10,16,18,21, y 28); enfermedad y tensión (ítems 1,2 y 5); y falta de relaciones profesionales con los compañeros o superiores (ítems 11,14 y 30), Jones(1980).

Dada su buena consistencia interna y sus correlaciones significativas con el conjunto de la escala, sugiere que el síndrome tal como lo evalúa el SBS-HP puede ser considerado como un constructo único. Por ello, es posible combinarlas puntuaciones de los cuatro factores para presentar una puntuación única que indica en qué grado la persona padece estrés. Esta puntuación estima los aspectos cognitivos, afectivos, conductuales y sociales del síndrome de burnout, ayuda del instrumento se realizó un análisis para poder presentar los resultados a través de la representación y utilización de gráficas.

### **3.4 Recopilación de la información**

Para realizar la investigación se obtuvo la autorización por parte del personal administrativo, para ello dentro de la primera sesión se les hizo entrega de una copia del consentimiento informado para poder iniciar con la investigación (ver anexo 1).

Para poder cumplir con los siguientes objetivos específicos “Identificar a los trabajadores de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl que padecen de estrés”, “Identificar si los trabajadores que padecen estrés reciben alguna atención en salud” e “Identificar cuáles son las causas que ocasionan el estrés en los trabajadores”, se les entregó y aplicó durante la segunda sesión a los trabajadores administrativos un instrumento totalmente validado (ver anexo 2), dicho instrumento nos permitió conocer su situación, puesto que cada una de las preguntas están organizadas por diferentes apartados y temáticas, de esta manera se facilitó la obtención de la información para poder procesar los resultados.

Así que para cumplir con el primer objetivo: Identificar a los trabajadores de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl que padecen de estrés. Se consideró dentro del instrumento el apartado de insatisfacción o tensión laboral y se analizaron exclusivamente una serie de preguntas.

Para cumplir con el segundo objetivo: Identificar si los trabajadores que padecen estrés reciben alguna atención en salud. Se evaluó por medio del instrumento a través del apartado de tensión y enfermedad y además de considerar la siguiente pregunta ¿Han recibido atención médica con respecto al estrés?, de esta manera se pudo conocer si es que los trabajadores recibieron o reciben algún tipo de atención médica hacia su salud en dado caso de padecer estrés.

Para cumplir el tercer objetivo: Identificar cuáles son las causas que ocasionan el estrés en los trabajadores, nos basamos por igual del instrumento el cual permitió

conocer cuáles fueron las causas o son las causas que generan estrés en los trabajadores administrativos.

Además de observar por nuestra cuenta la manera en la que se relacionan con sus compañeros de trabajo y los alumnos, también se consideraron las actividades que deben realizar de acuerdo al calendario escolar, puesto que en ocasiones algunas actividades requieren de un mayor esfuerzo para ser concluidas en tiempo y forma. Cabe mencionar que se consideró como factor externo las situaciones familiares, puesto que en ocasiones estas mismas contribuyen a la generación de estrés.

Para cumplir con el objetivo “Proponer acciones educativas por el Licenciado en Educación para la Salud para reducir esta incidencia” se elaboraron una serie de recomendaciones por medio de diversas estrategias, las cuales les permitirá hacer frente a dichas situaciones cuando su carga laboral sea mayor, de esta manera poder contribuir a su situación de salud.

### **3.5 Procesamiento de la información**

La información se recopiló por medio de los instrumentos y se procesó a través de una base de datos por medio del programa de software de SPSS.

### **3.6 Análisis y presentación de la información**

Con la aplicación del instrumento se obtuvo una base de datos, para poder llevar a cabo su procesamiento se requirió de un programa de software de SPSS.

De esta manera se pudo obtener lo que fueron medidas de tendencia central como la media y moda. La información fue presentada a través de graficas circulares que permitieron describir y llevar a cabo el análisis de la información.

### **3.7 Limitaciones del estudio**

Existieron algunas limitaciones debido a que una parte del personal administrativo se negó a participar dentro de la investigación, al no responder el instrumento y compartir la información.

No se consideraron a los trabajadores del personal de intendencia y a los profesores dentro de la investigación, debido a que el síndrome de burnout se investigó exclusivamente con los trabajadores del área administrativa.

### **3.8 Aspecto éticos**

Para el cumplimiento sobre la aplicación de la ética en la investigación, se consideró el Código de Núremberg (1947) que establece la elaboración del consentimiento informado el cual satisface los conceptos morales, éticos y legales, permitiendo a la persona tomar decisiones legales y que deberá ser realizado bajo su propia voluntad. Así mismo y de acuerdo con la Declaración de Helsinki (2000) se tiene el propósito de orientar a los médicos y otras personas que realizan investigaciones, que habrán de considerar el punto 10 el cual menciona que toda investigación médica deberá proteger tanto la salud como la intimidad y dignidad de todo ser humano, por tanto la persona deberá estar informada y tendrá derecho a participar o no en la investigación y poder retirar su consentimiento en cualquier momento.

De igual manera se consideró el Informe de Belmont (1979) que cuenta con normas específicas y generales en investigación considerando el apartado C, el cual establece el consentimiento informado y cuenta con normas tanto específicas, como generales que involucran la participación de los seres humanos determinando sus riesgos y beneficios.

Dentro de la normatividad mexicana fue considerada la Ley General de Salud (2009) que dentro de su apartado quinto de Investigación para la salud dentro del apartado



100 en el punto IV, dice que para toda investigación médica será necesario contar con un consentimiento informado por escrito del sujeto o representante.

Finalmente y de acuerdo con el Reglamento de la Ley General de Salud (1984) tomando en cuenta el apartado V. hace mención acerca del consentimiento informado el cual permitirá la autorización

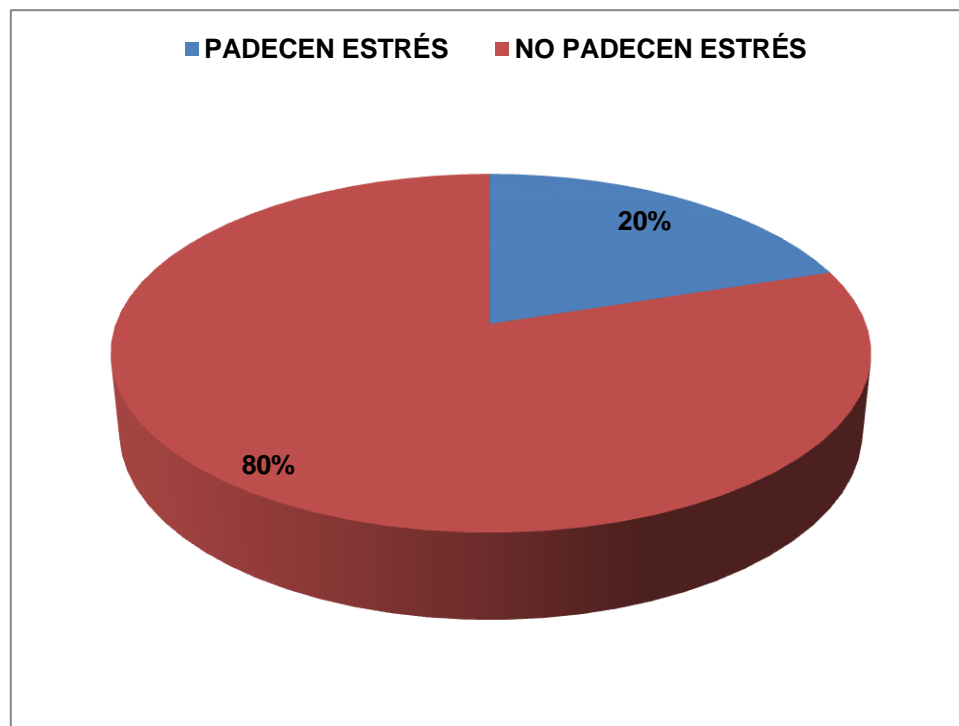
Así, para dar cumplimiento a esta normatividad fue necesaria la elaboración del consentimiento y asentimiento informado los cuales son considerados como anexo 1 y poder tener autorización del personal administrativo.

## CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos los cuales son organizados en torno a los objetivos específicos que se planteó la presente investigación

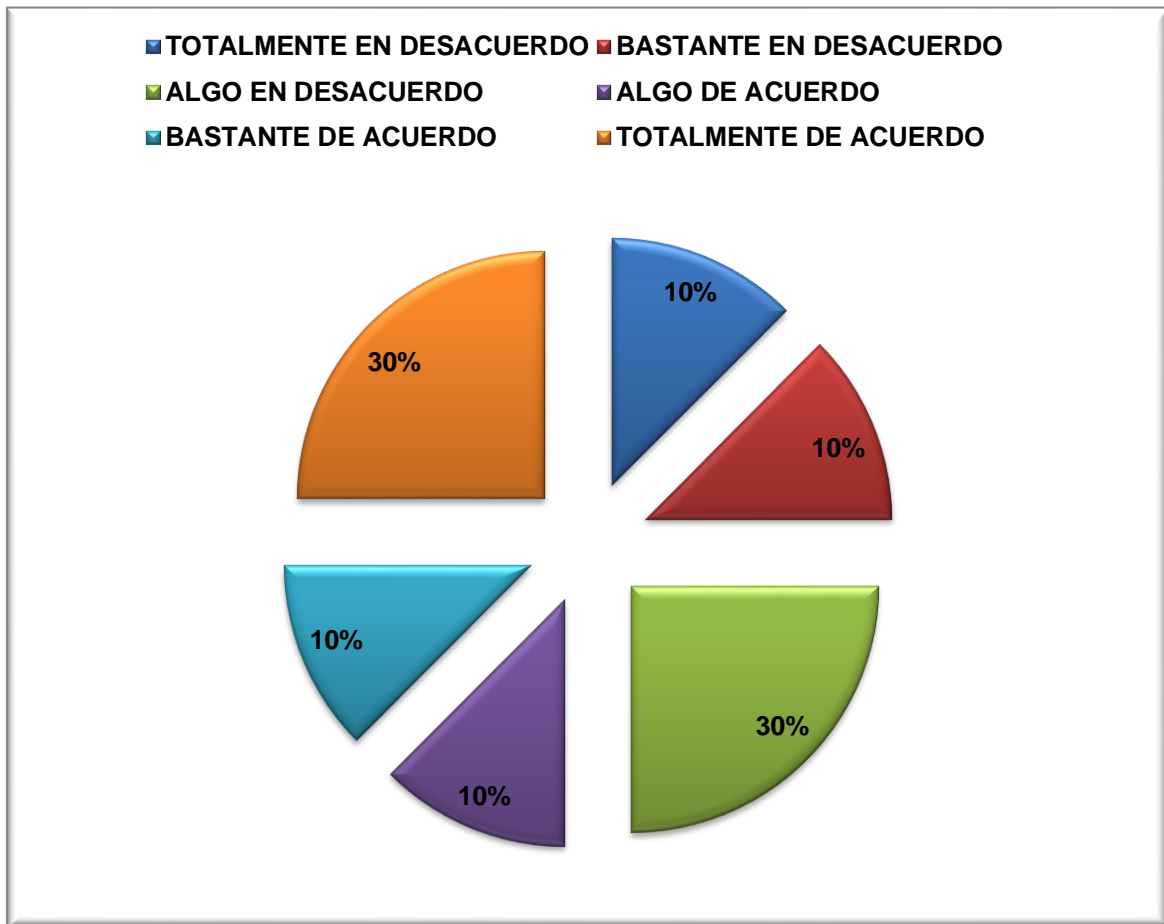
### ***Identificar a los trabajadores de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl que padecen de estrés***

El 80% de los trabajadores no padecen de estrés, sin embargo un 20% de ellos si padece.



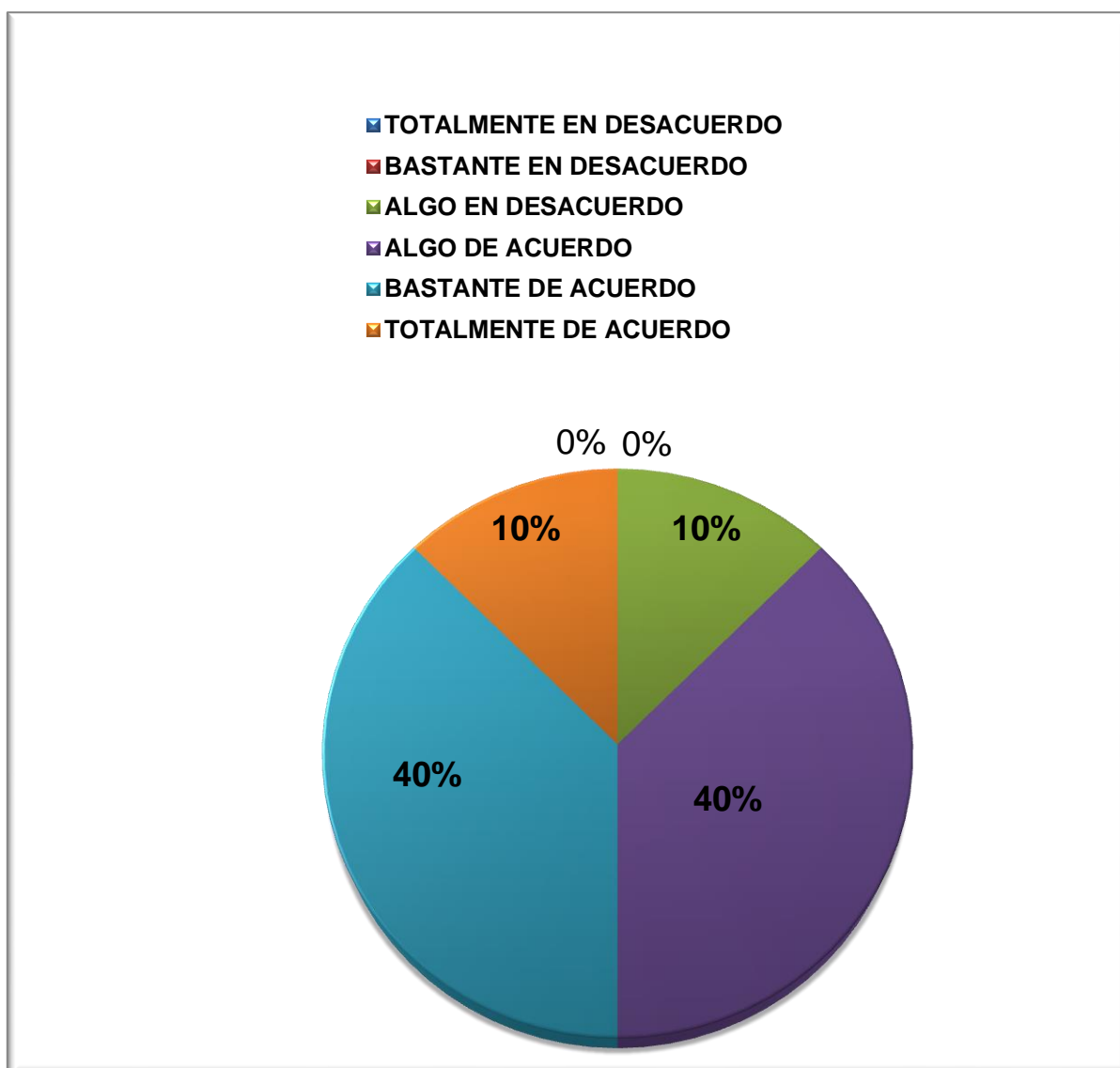
**En alguna ocasión he perdido la calma y me he puesto furioso en el trabajo.**

El 50% de los trabajadores han mantenido la calma en su trabajo; mientras que el otro 50% en alguna ocasión si han llegado a perder la calma con sus compañeros de trabajo.



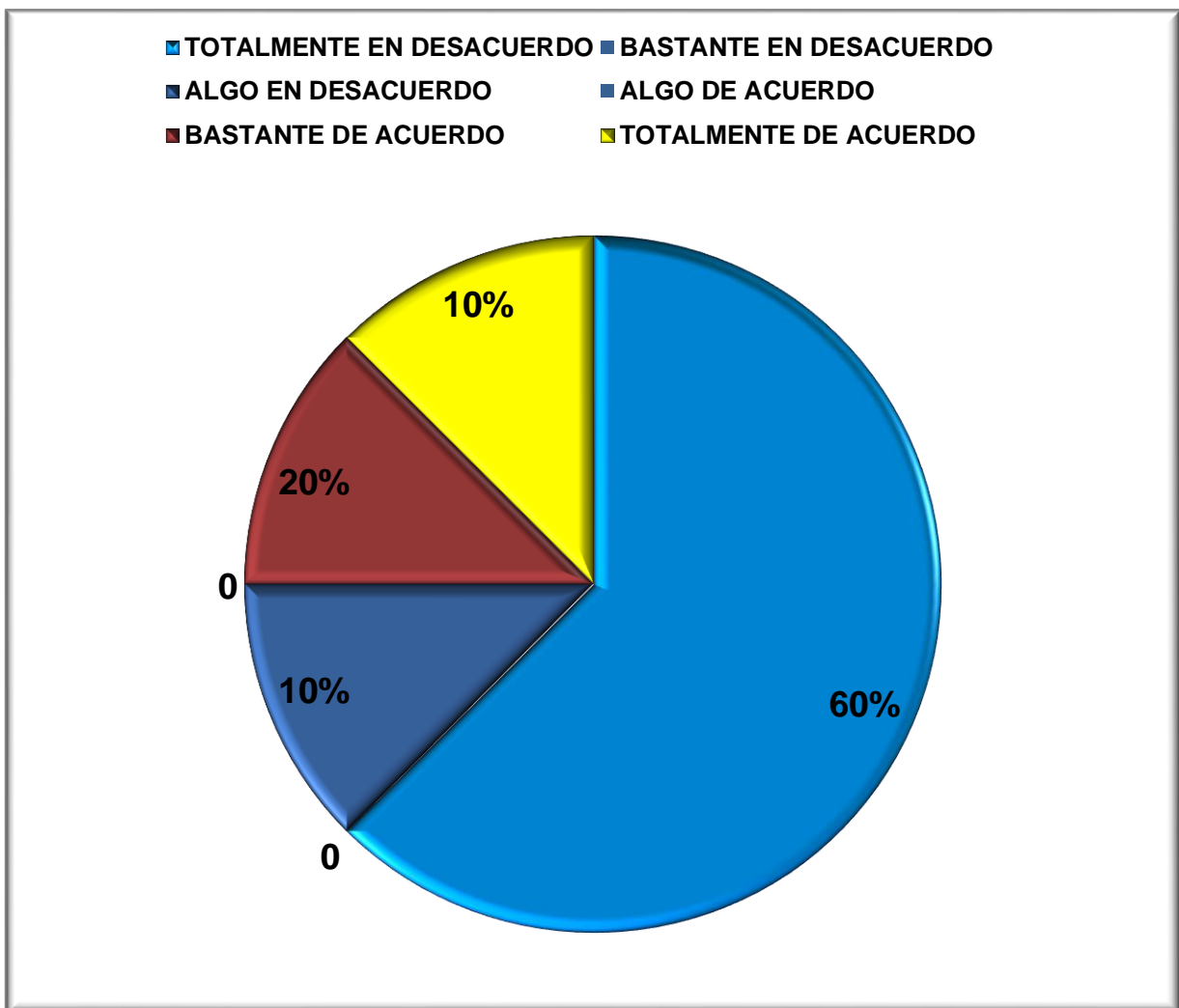
### Todos mis hábitos laborales son buenos y deseables

50% de los trabajadores presentan buenos hábitos laborales dentro de su ámbito laboral en cambio un 50% de ellos no tienen muy buenos hábitos.



**Con frecuencia me encuentro a gusto relajándome con una copa después del trabajo.**

70% de los trabajadores suelen relajarse de otra manera; en cambio, un 30% de ellos en alguna ocasión han llegado a relajarse con una copa de vino.



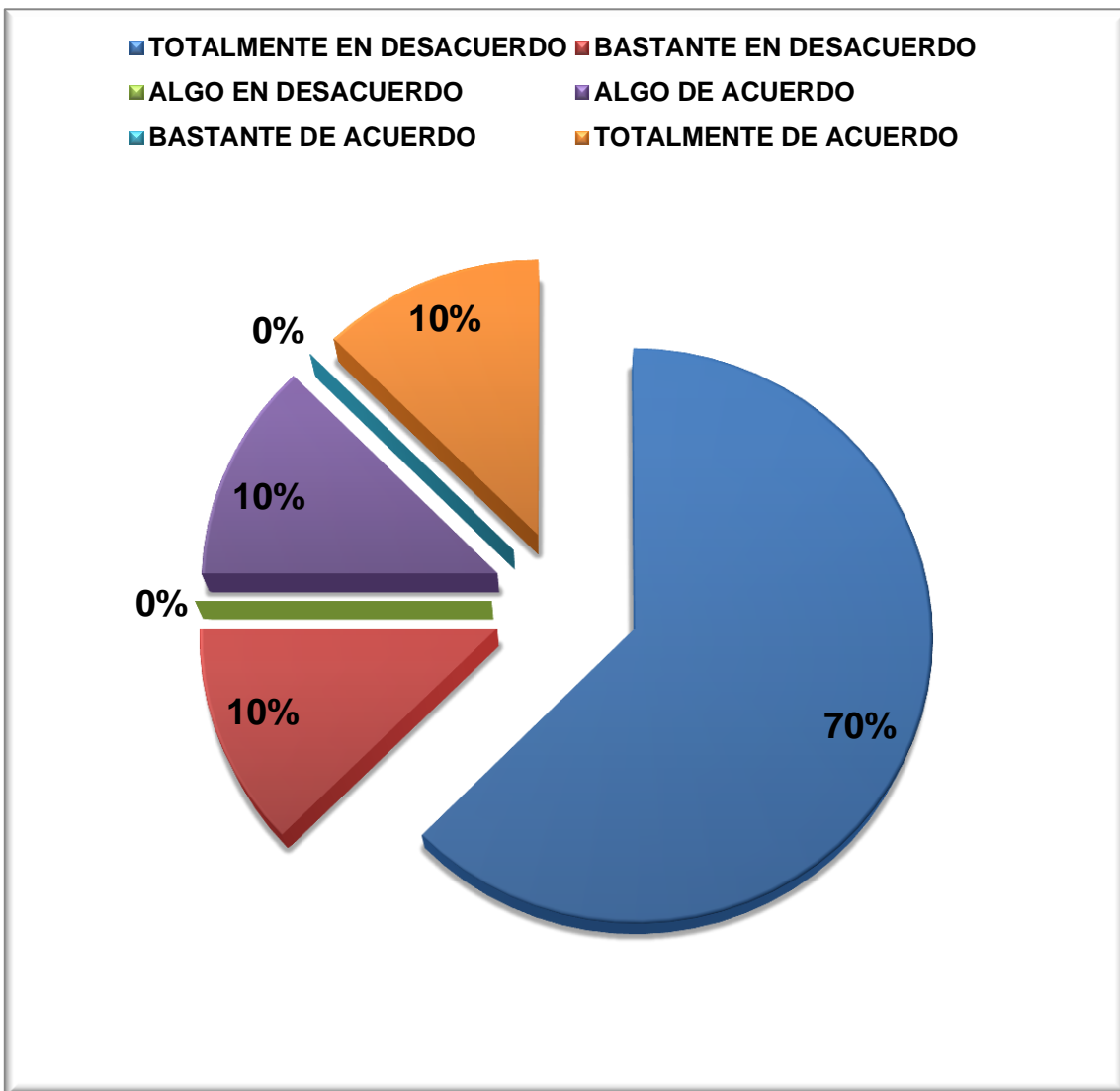
### Suelo hablar sobre otros compañeros en el trabajo

75% de los trabajadores presentan una buena relación con sus compañeros de trabajo ya que tiene un buen trabajo en equipo dentro de su ambiente laboral; en cambio, un 25% de ellos ha llegado a hablar de sus compañeros en alguna ocasión.



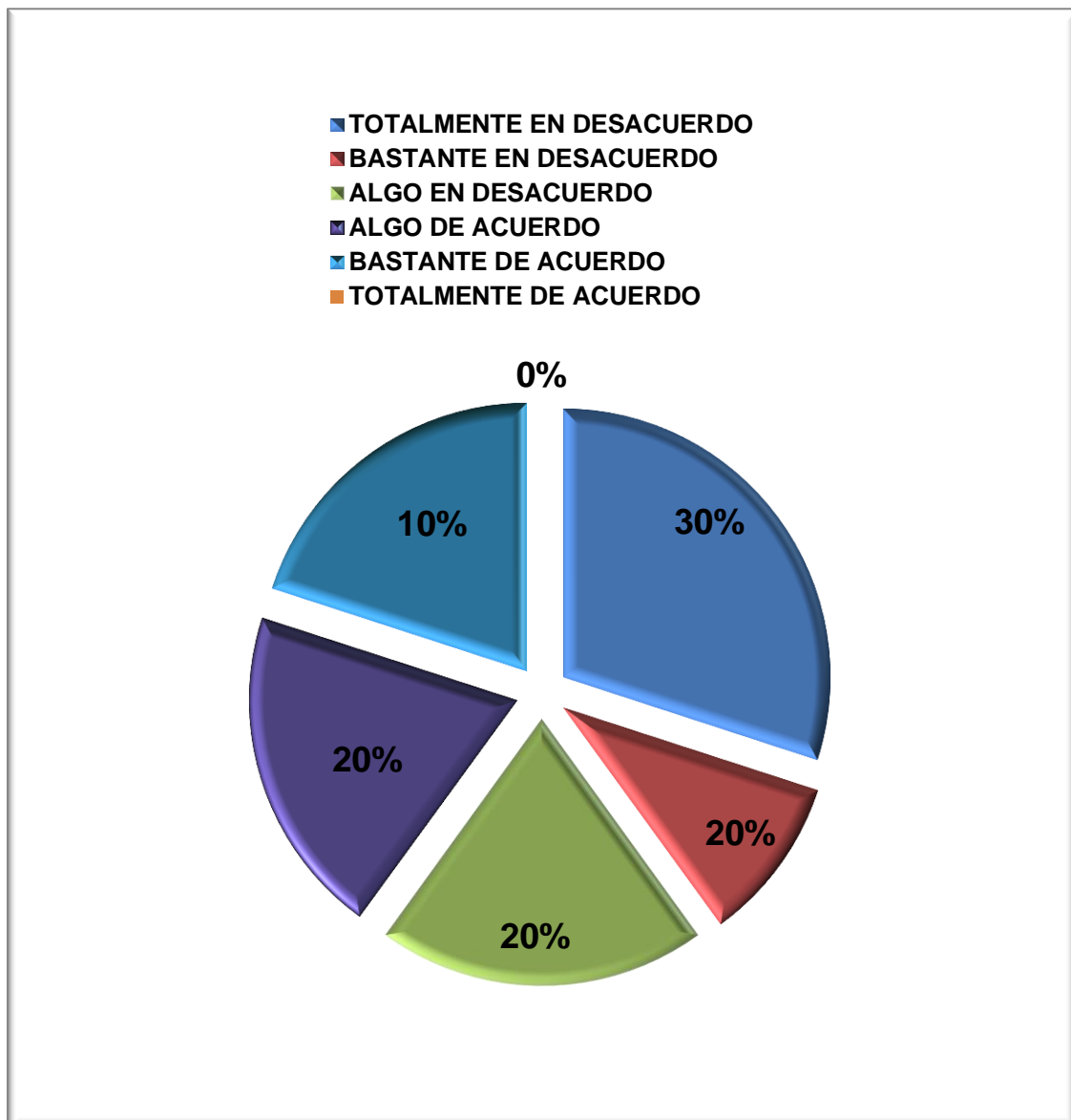
### Me pongo furioso e irritado con mis compañeros y estudiantes con frecuencia

80% de los trabajadores han aprendido a controlar sus emociones hacia sus compañeros y estudiantes; en cambio, un 20% de ellos han llegado a perder la calma en alguna ocasión.



### Tengo problemas para entenderme con mis compañeros

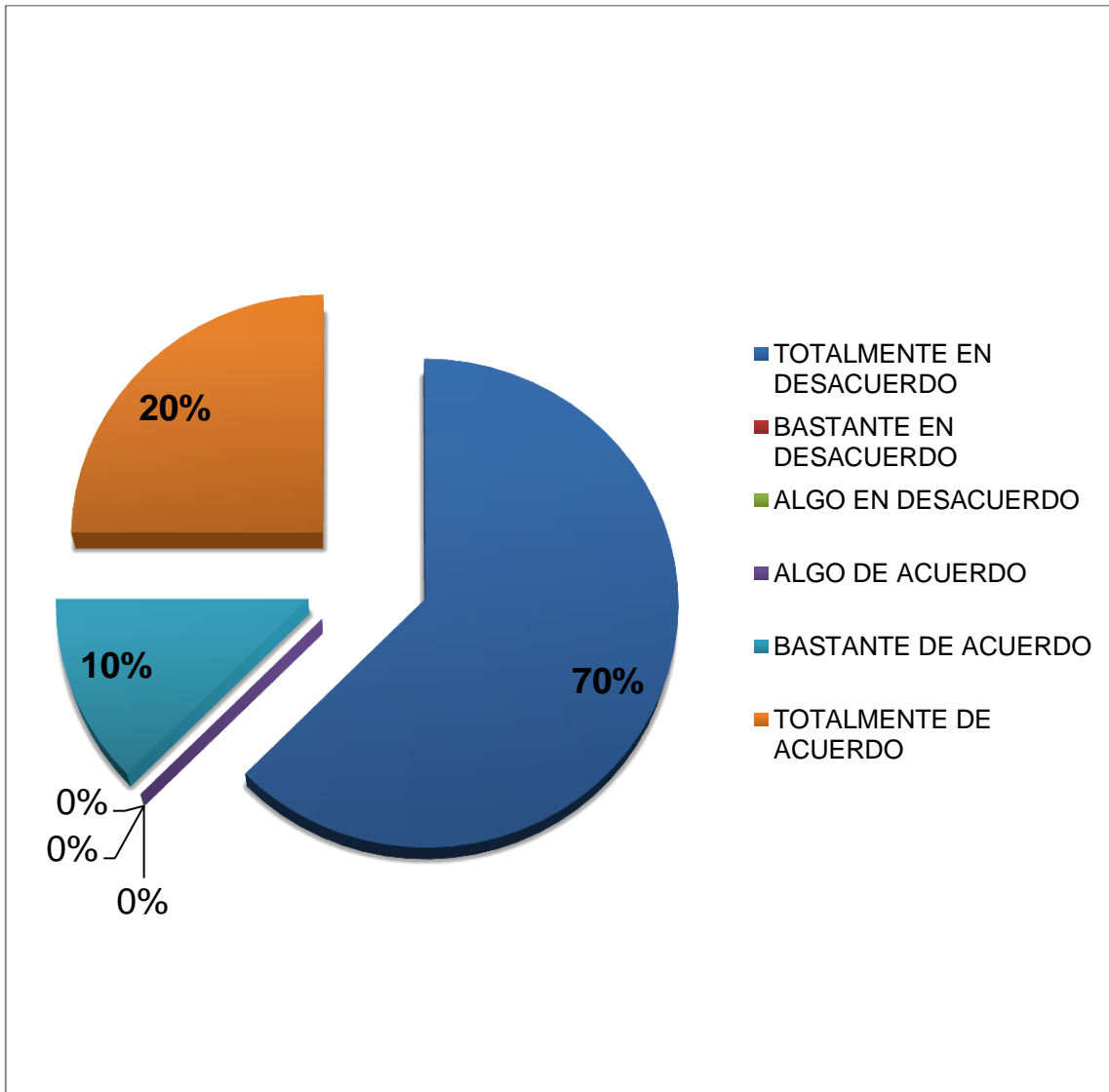
70% de los trabajadores no presentan problema alguno para relacionarse con sus compañeros llevan una buena convivencia; en cambio, un 30% de ellos ha tenido problema para entenderse con ellos.





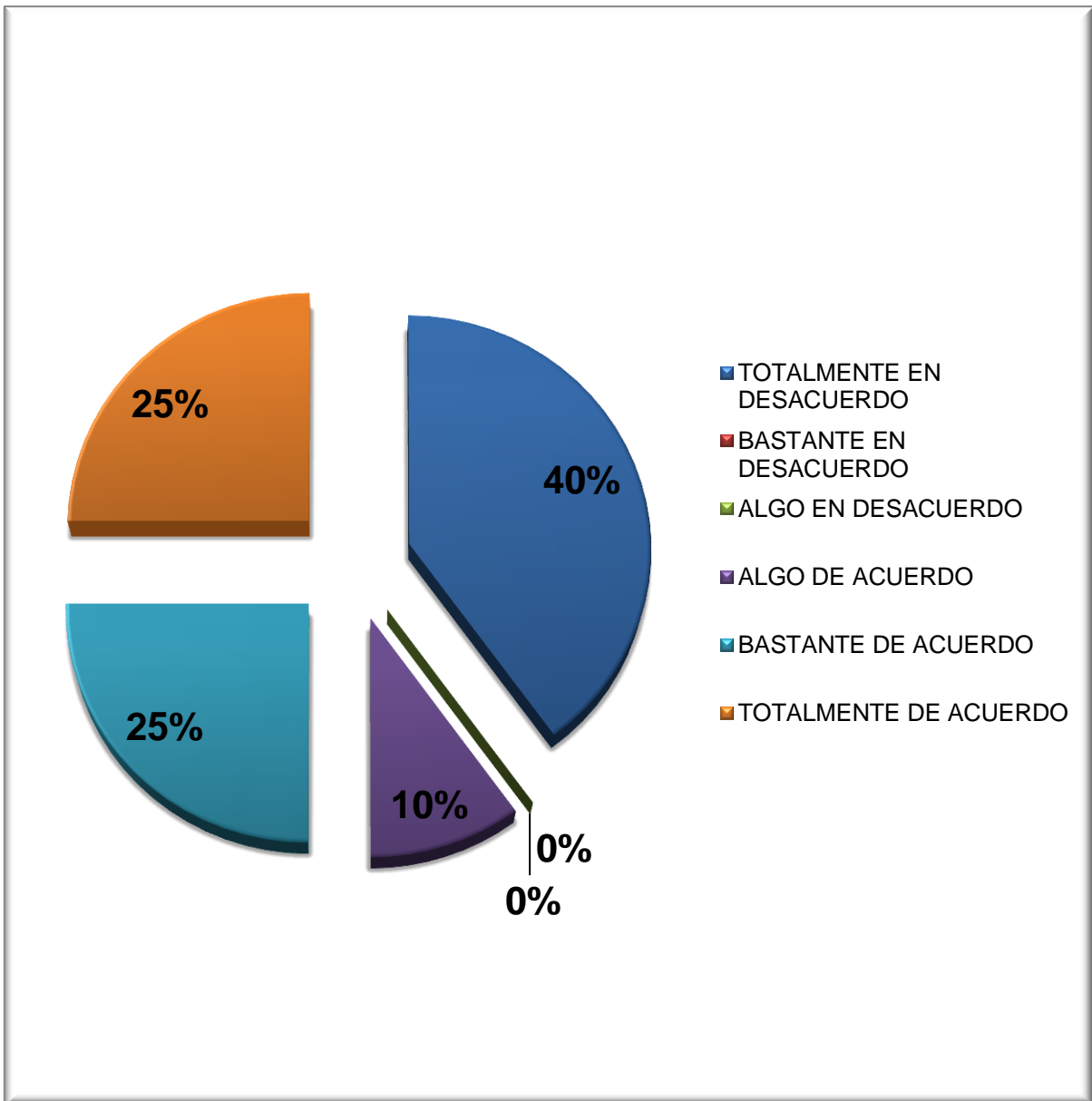
## Estoy muy interesado por mi confort y bienestar laboral

90% de ellos pierde el interés en su bienestar laboral y físico; en cambio, un 10% de ellos si están de acuerdo por preocuparse por su bienestar.



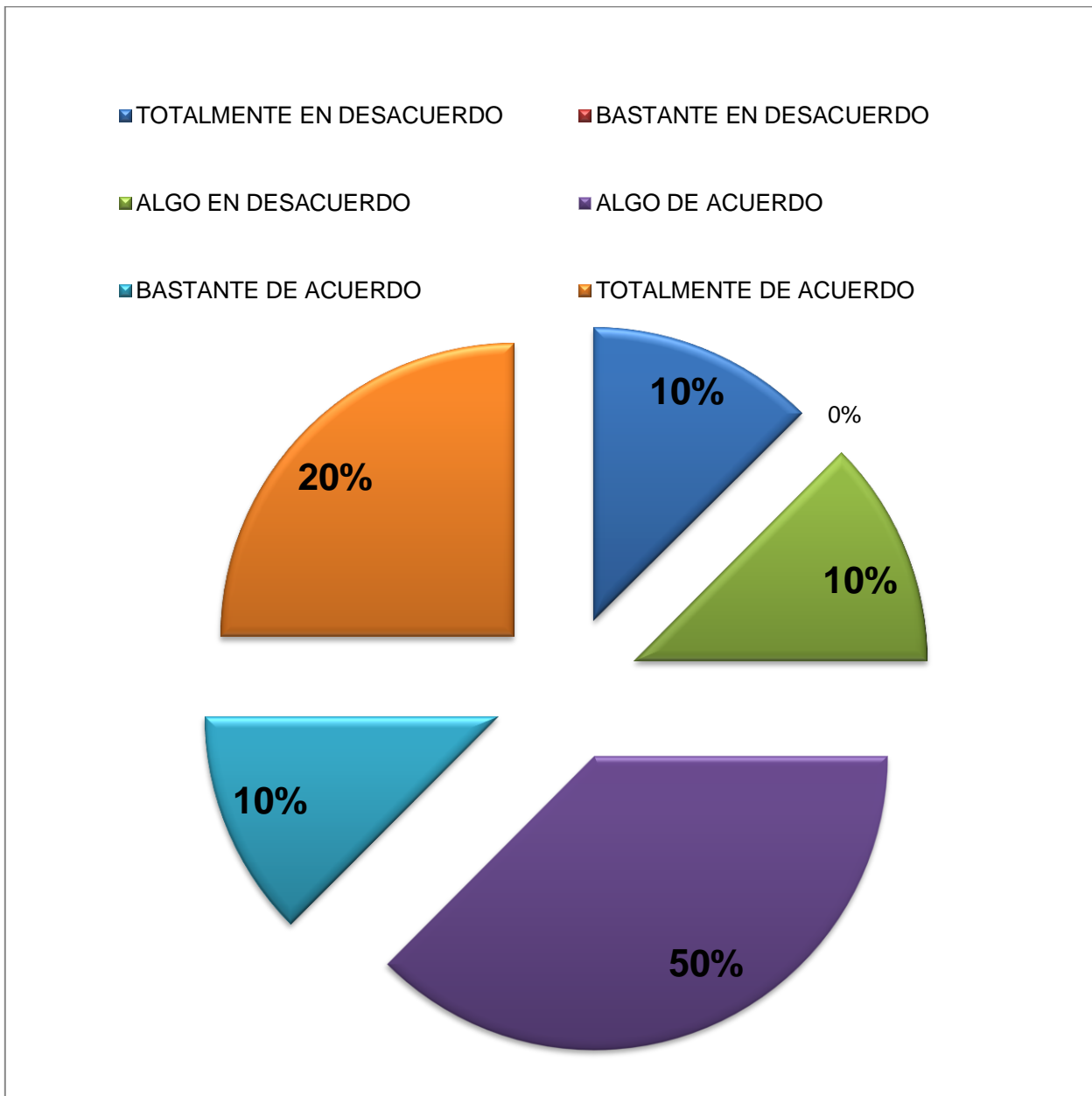
### Intento evitar a mis supervisor/es.

60% de los trabajadores suelen tener buena relación con sus trabajadores; en cambio, un 40% de ellos en ocasiones intenta evitar tener contacto alguno con ellos.



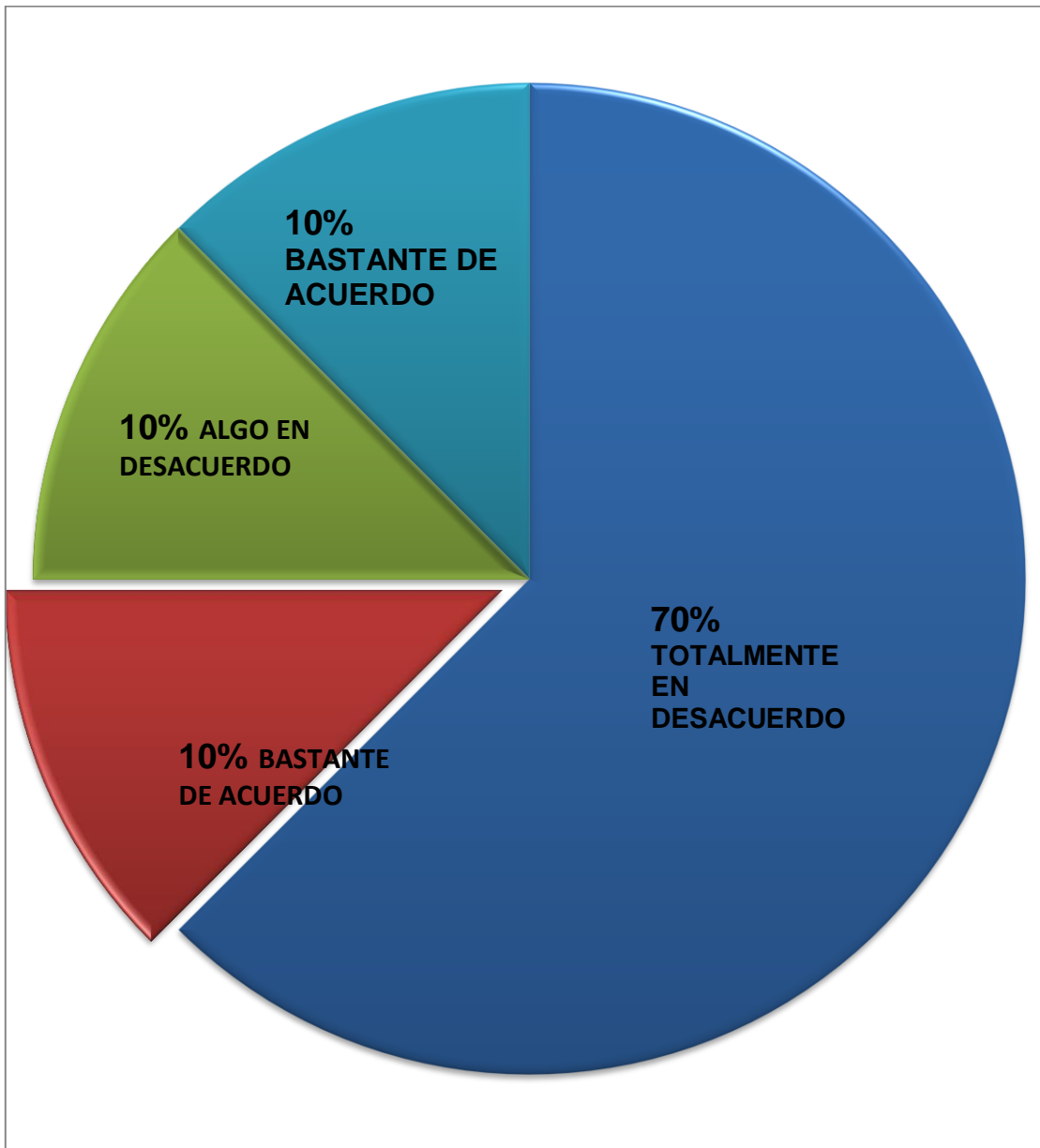
### Me agradan todos mis compañeros de trabajo

70% de ellos suelen llevarse bien con sus compañeros de trabajo de manera que llevan un buen ambiente de trabajo; en cambio, un 30% de ellos no está del todo a gusto con sus compañeros.



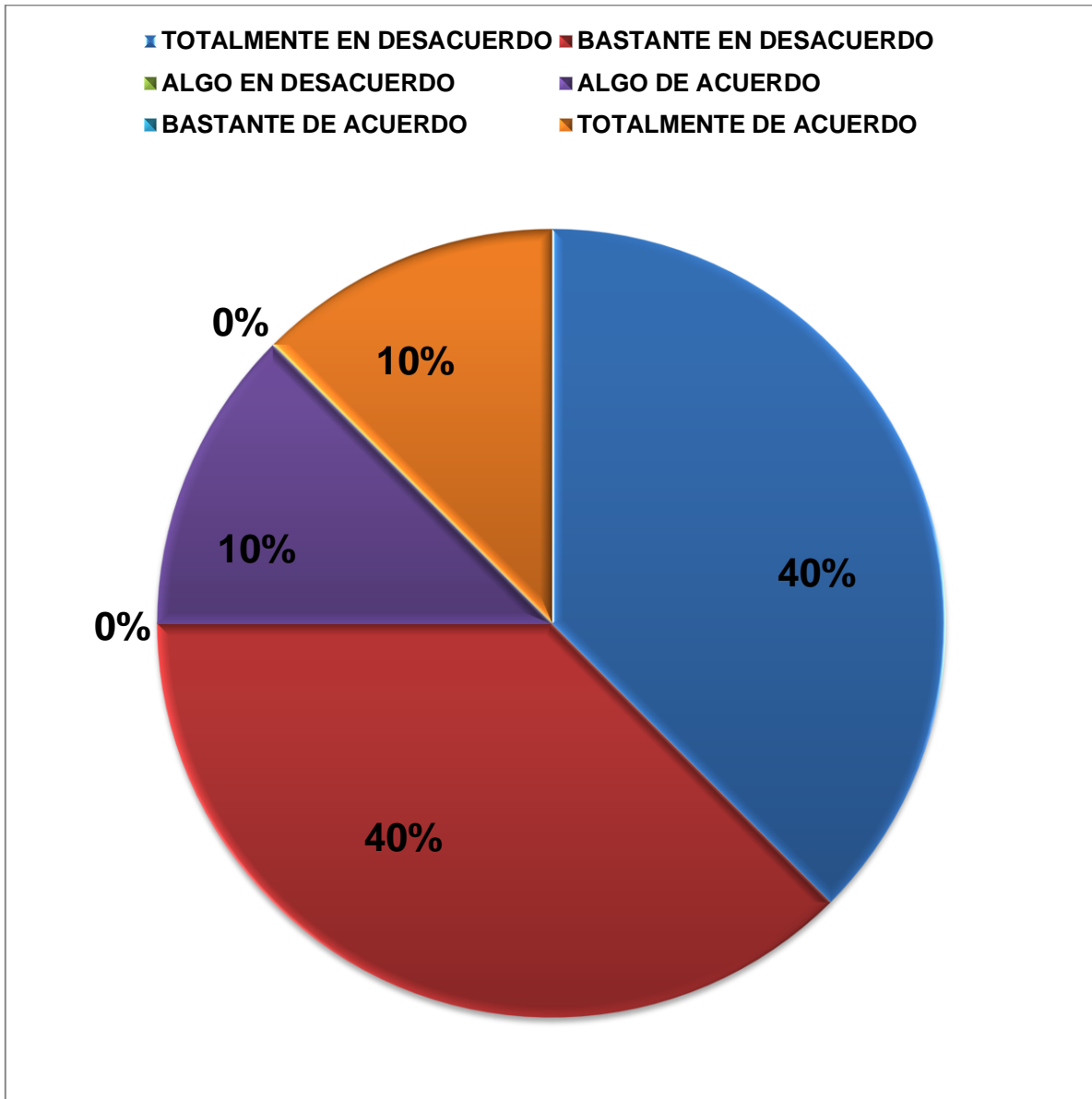
### En ocasiones dejo para mañana lo que podría hacer hoy

80% de los trabajadores se esmeran por terminar sus actividades en tiempo y forma; en cambio, un 20% de ellos no suelen tener la misma práctica, por esta razón tienen más presión laboral.



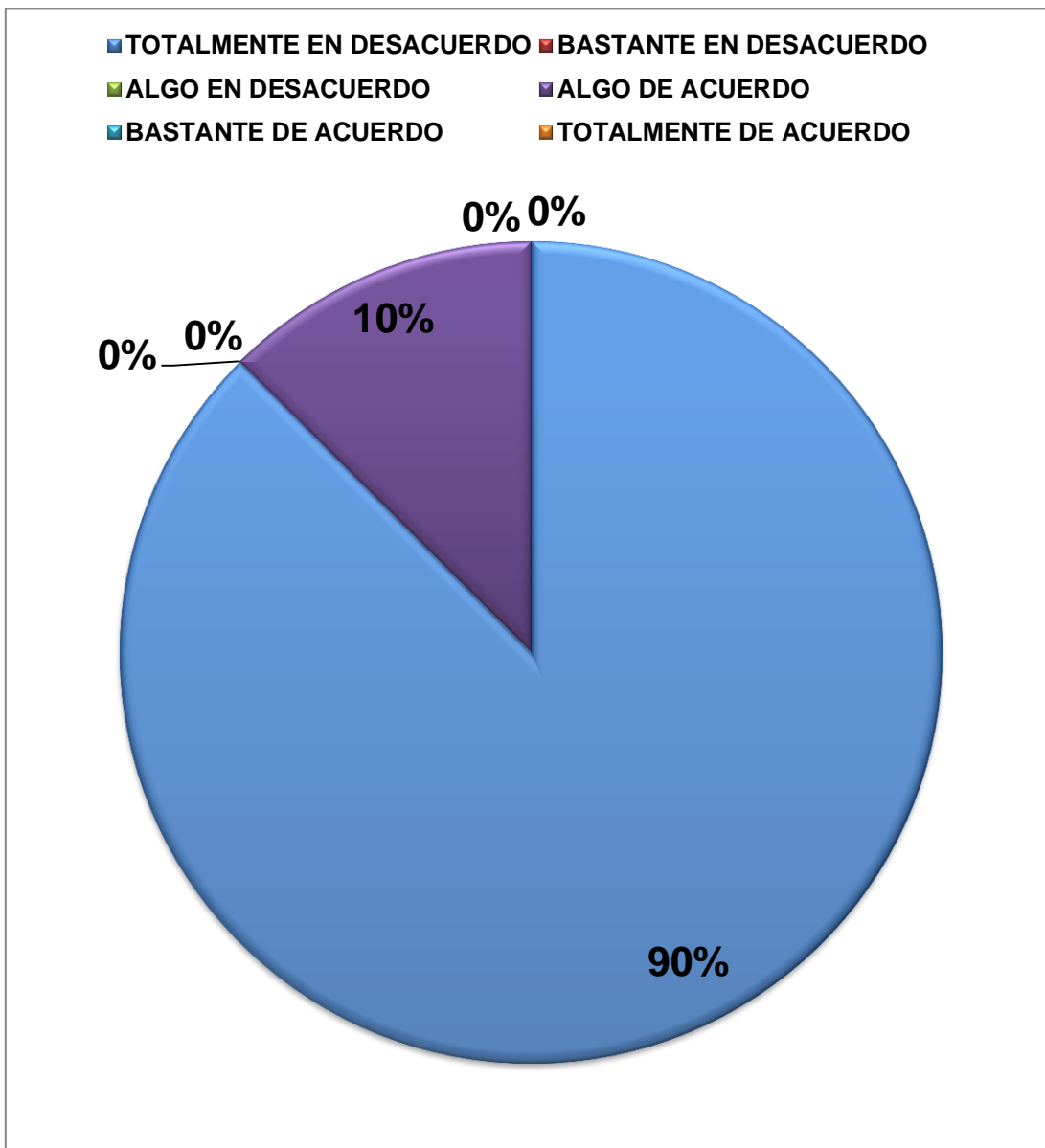
### No siempre le digo la verdad a mi supervisor o a mis compañeros

Un 80% de ellos suelen ser honestos y sinceros con sus supervisores y sus compañeros; en cambio, un 20% no lo son del todo.



### En el trabajo evito el trato con los estudiantes

90% se encuentran en desacuerdo ya que no evitan a los estudiantes, si no por el contrario suelen atenderlos; solo 10% de ellos si evita tener trato con los estudiantes.



**Identificar si los trabajadores que padecen estrés reciben alguna atención en salud**

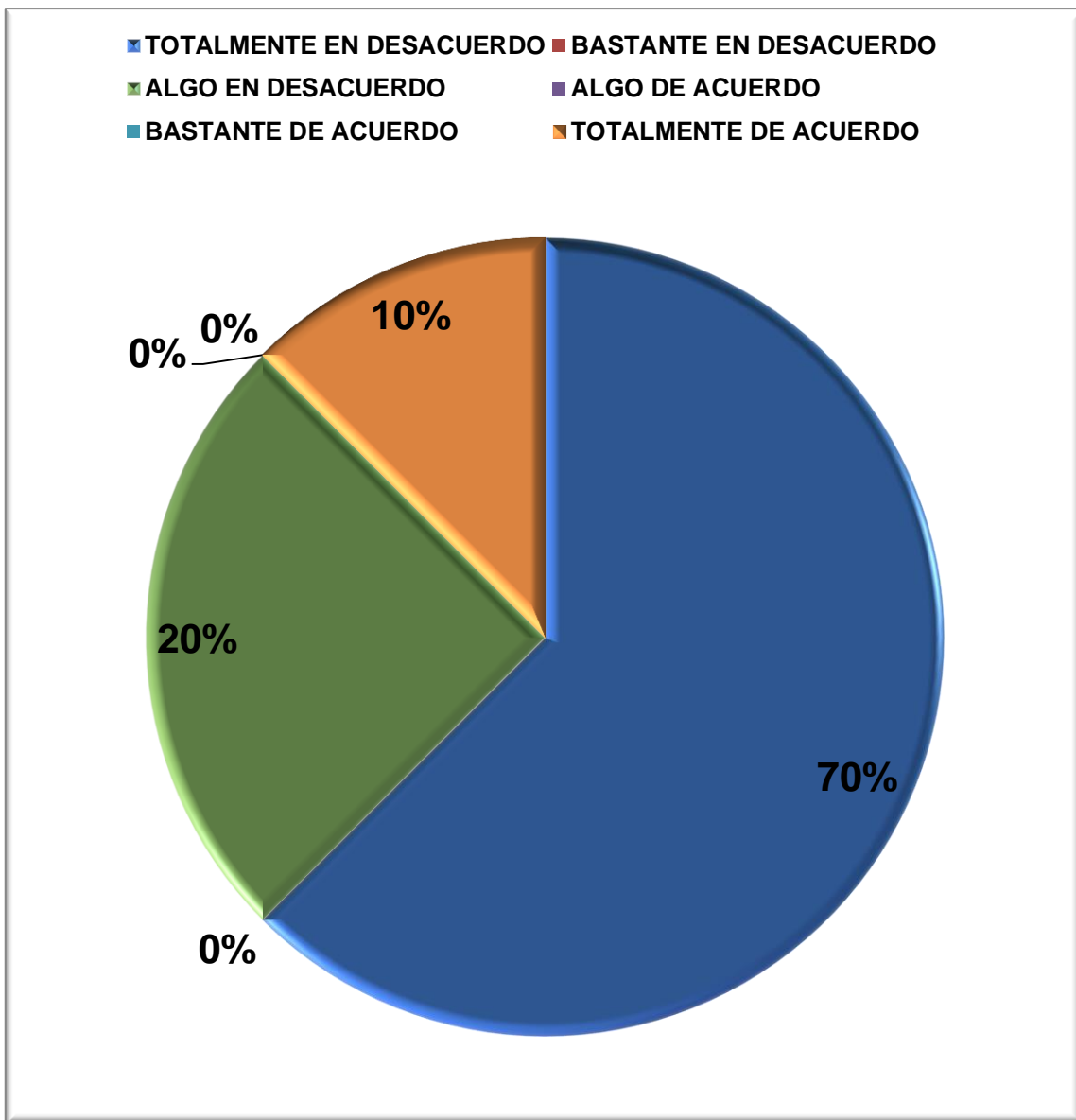
**Durante mi trabajo me encuentro fatigado**

80% de ellos tienen un rendimiento que les permite realizar su trabajo; en cambio, 20% de ellos suelen presentar fatiga durante su estancia en el trabajo.



**Últimamente he faltado al trabajo por tener un constipado, gripe, fiebre u otros problemas de salud**

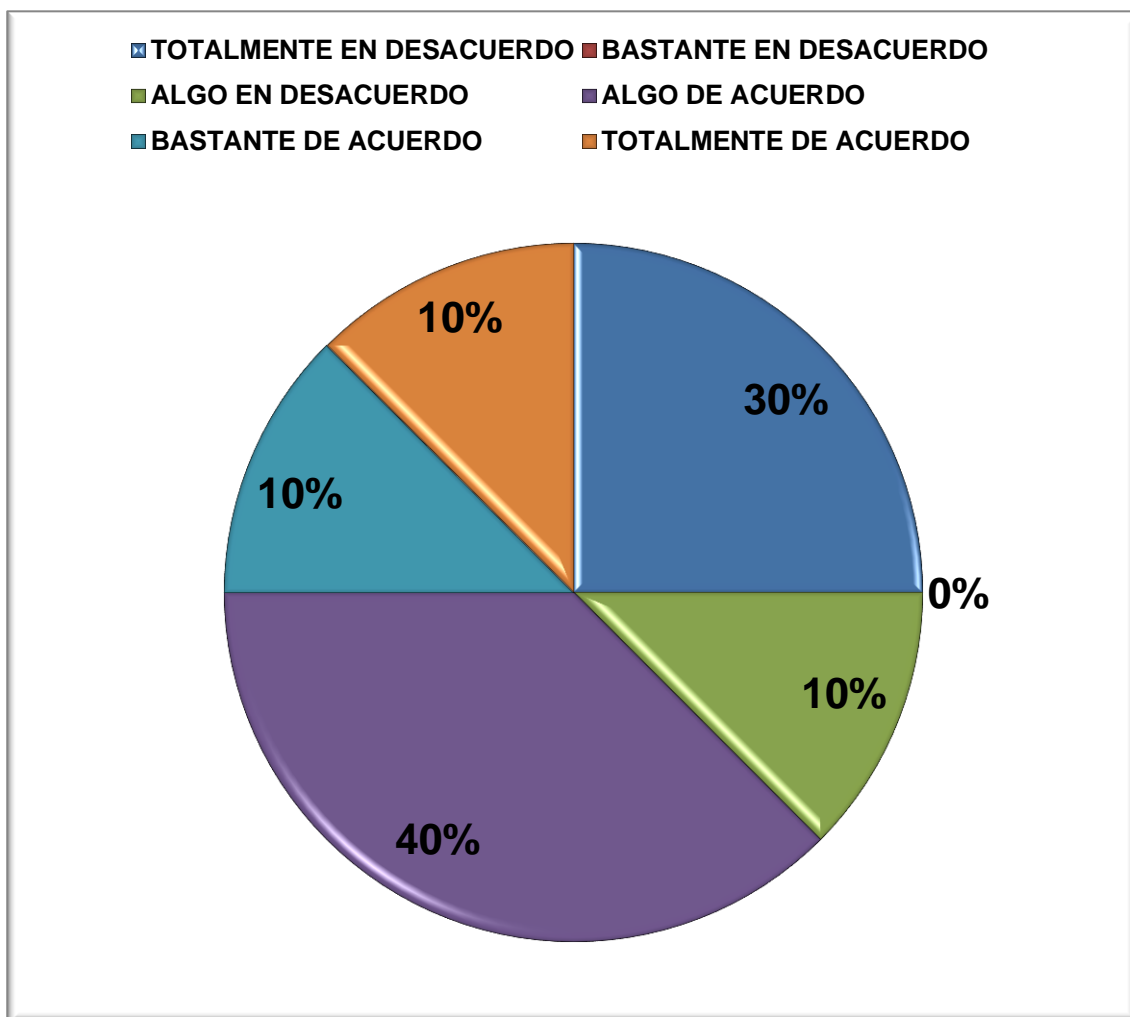
90% de los trabajadores han asistido los 365 días del año a su trabajo; sin embargo, 10% de ellos si ha llegado a faltar en su trabajo, por alguna situación de salud.





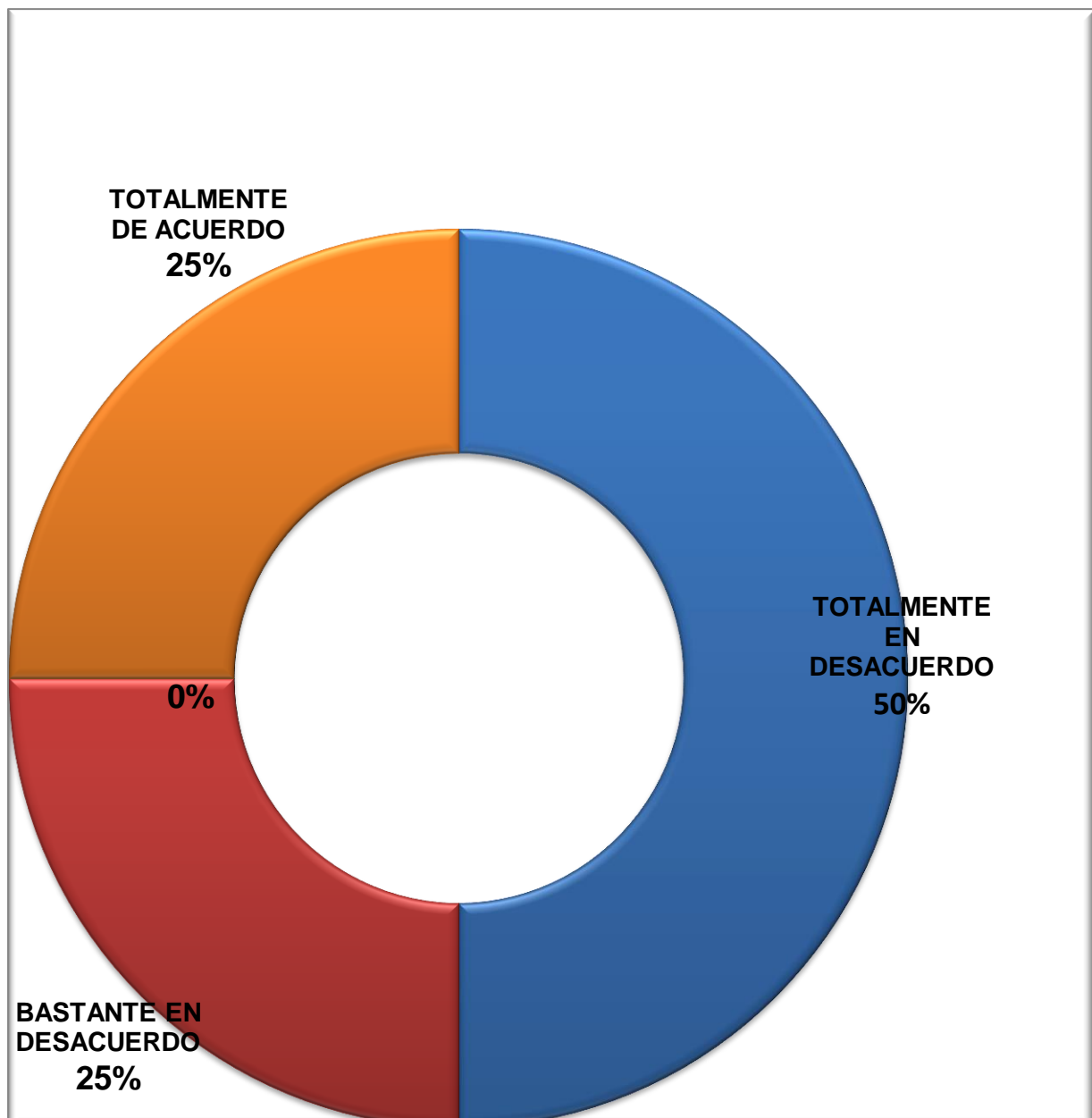
### En ocasiones tengo dolores de cabeza durante mi trabajo

60% de los trabajadores en ocasiones si han presentado dolores de cabeza durante su estancia en el trabajo; en cambio, un 40% de ellos no han presentado dolores de cabeza.



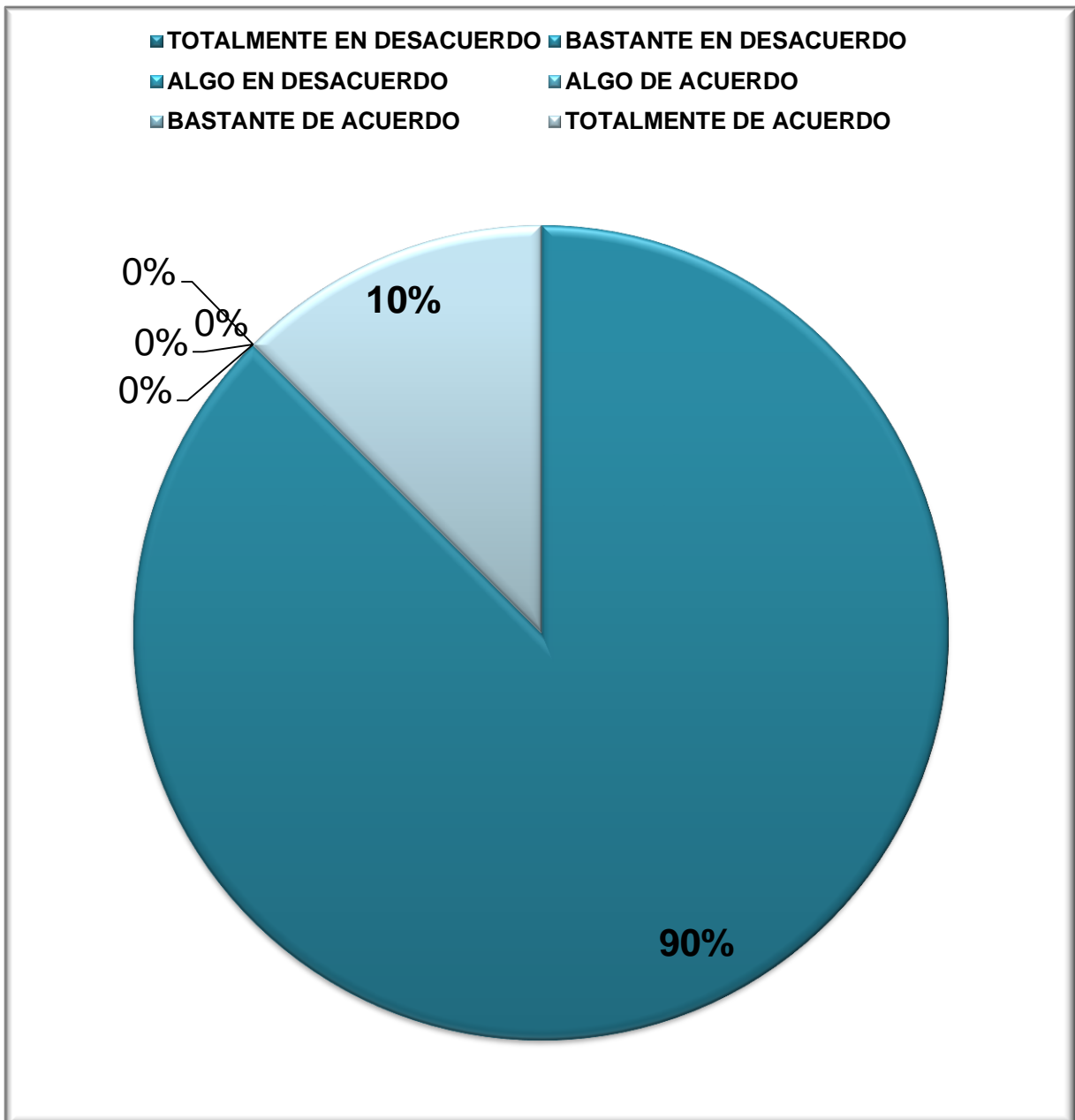
**Con frecuencia tengo el deseo de tomar algún medicamento para tranquilizarme mientras trabajo**

75% de los trabajadores niegan haber utilizar medicamento para tranquilizarse; en cambio, un 25% de ellos si requieren medicamento para poder tranquilizarse.



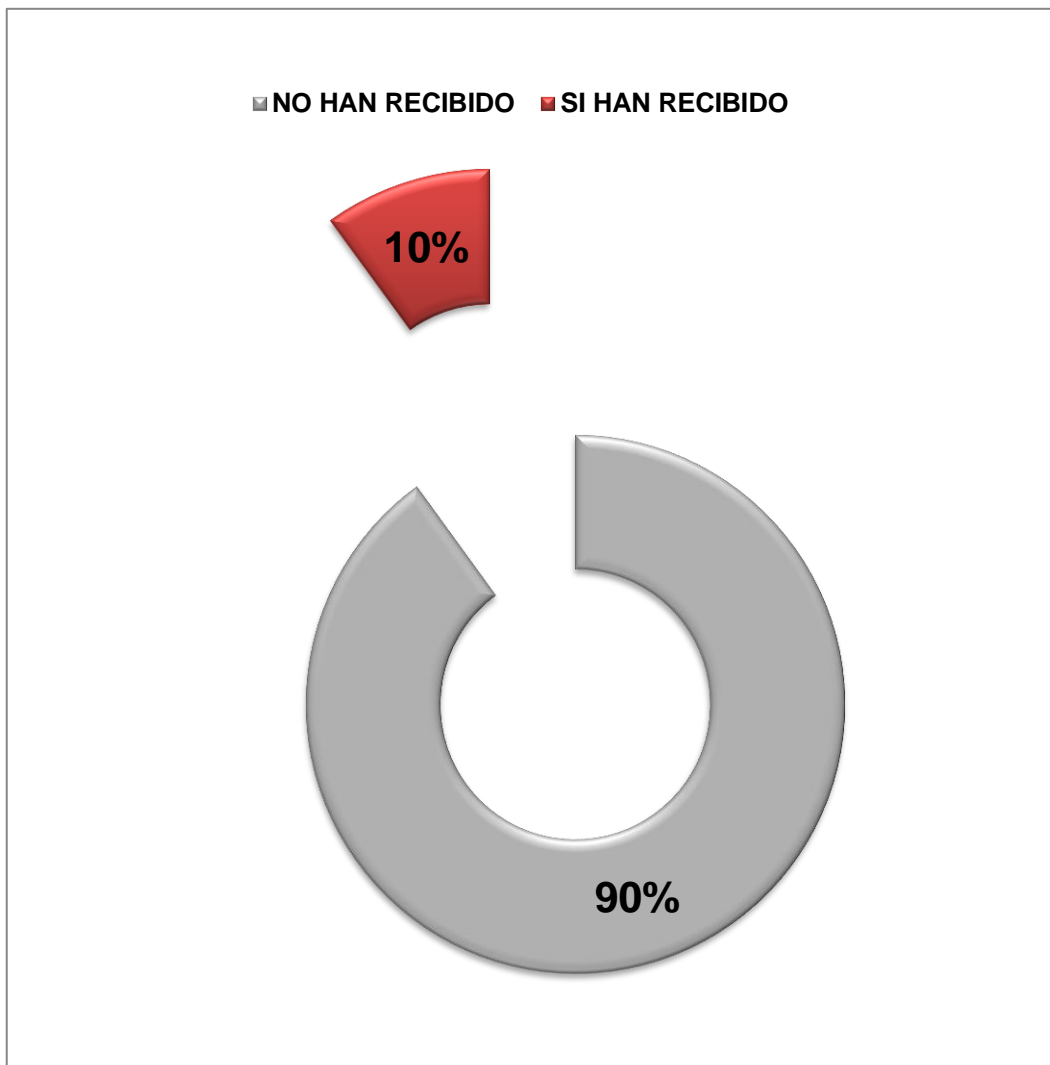
### Con frecuencia me encuentro desanimado y pienso en dejar mi trabajo

90% de ellos están en total desacuerdo puesto que están a gusto con su trabajo; en cambio, 10% de ellos ha llegado a sentirse desanimados y ha pensado abandonar su trabajo.



### ***Han recibido atención médica con respecto al estrés***

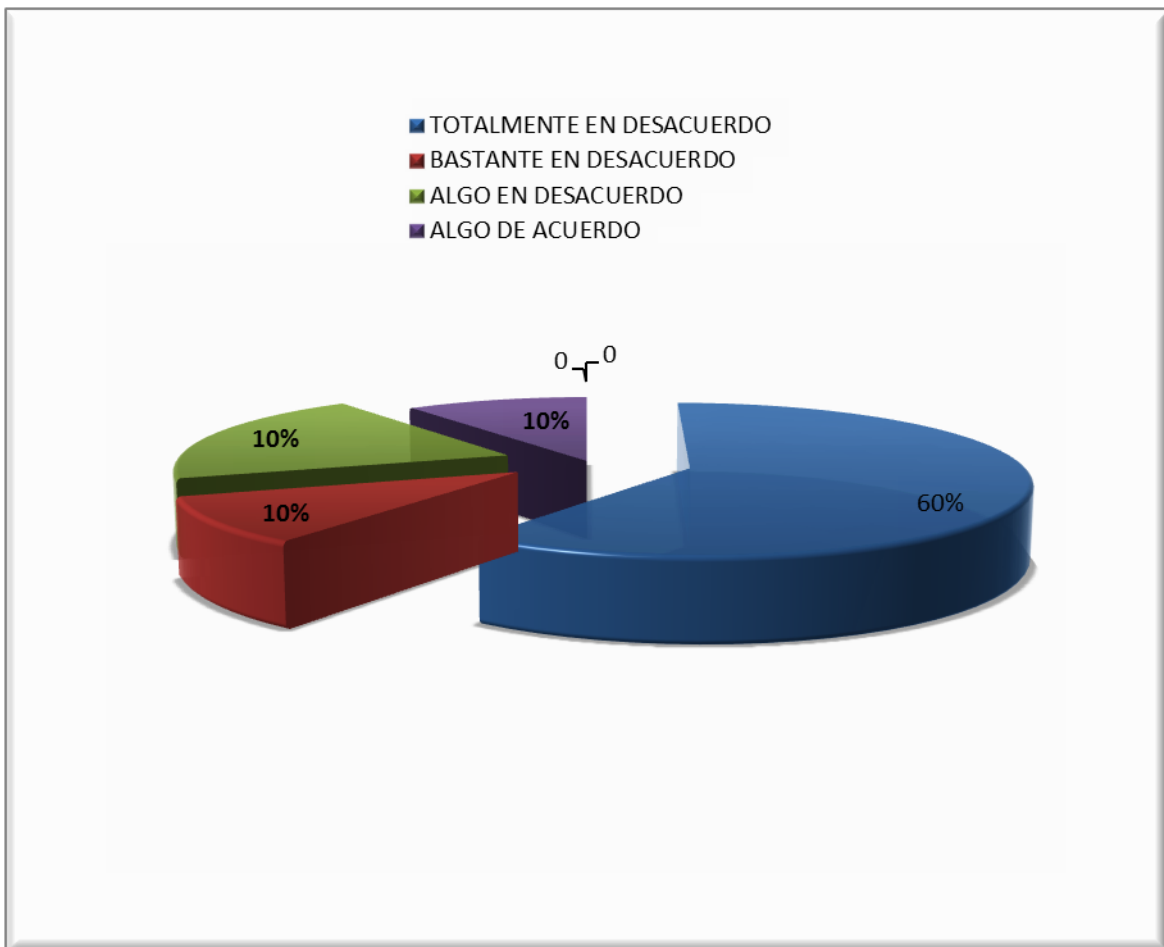
El 90% de los trabajadores no han requerido de atención médica en relación al estrés, en cambio un 10% de ellos si han requerido atención en alguna ocasión.



**Identificar cuáles son las causas que ocasionan el estrés en los trabajadores**

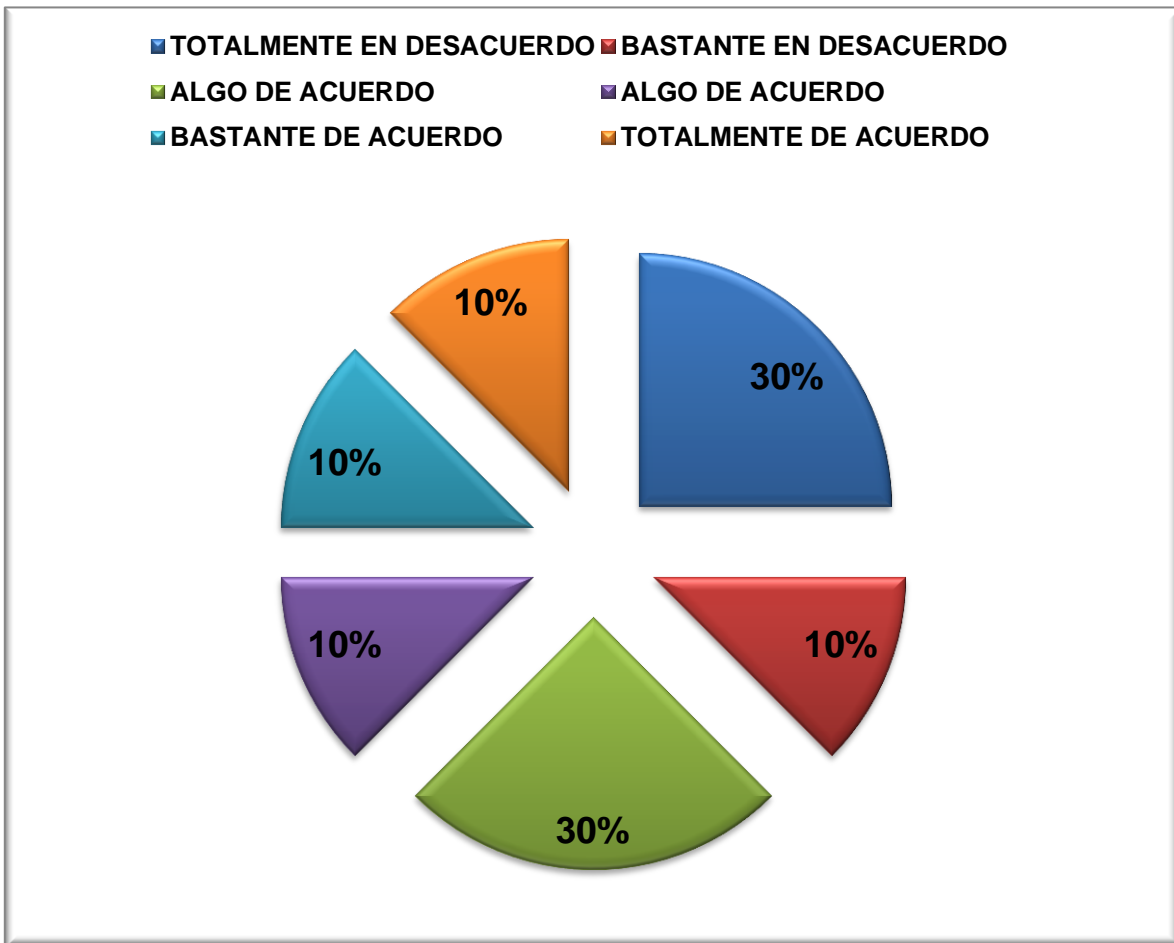
**Creo que las dificultades de mi trabajo han influido en mis problemas familiares.**

70% de los trabajadores no presentan dificultades dentro de su entorno familiar; en cambio, 10% de ellos si han presentado ciertas dificultades.



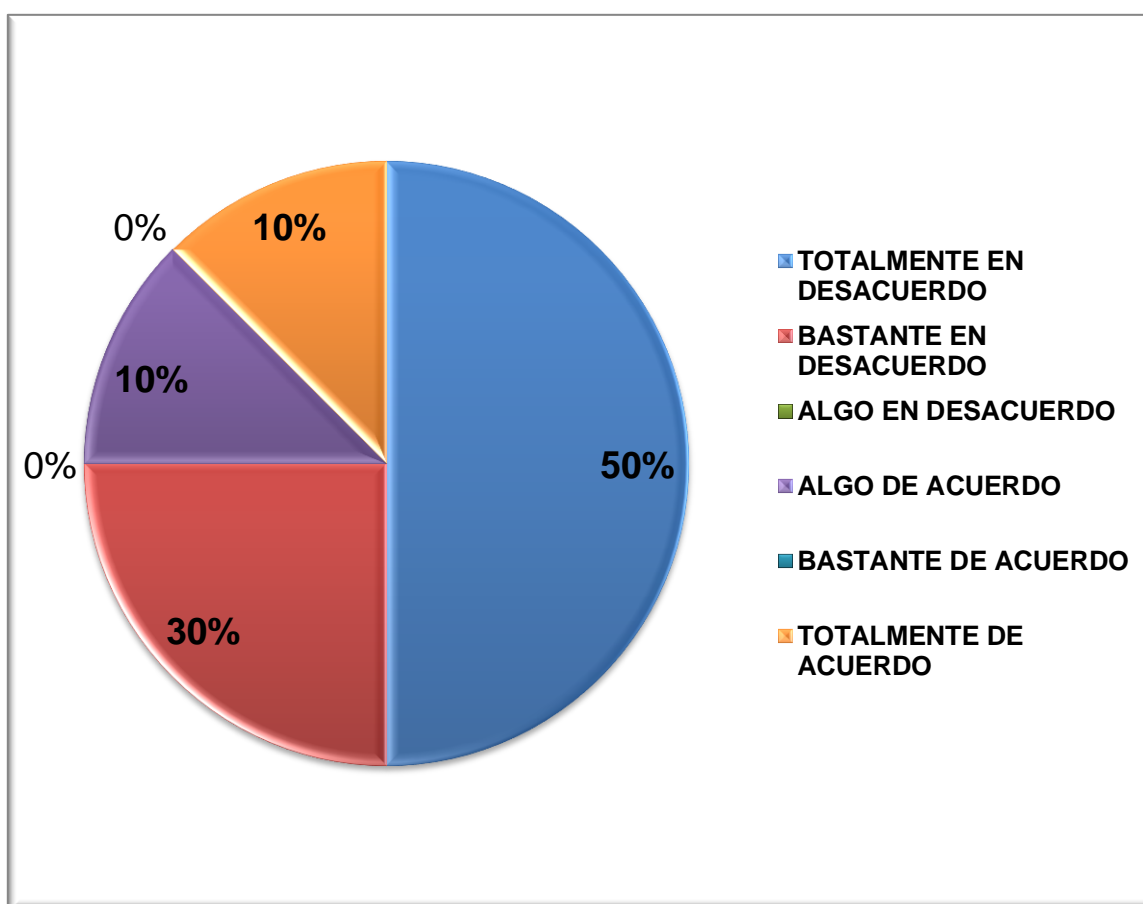
### Nunca llego tarde a una cita de trabajo

75% de los trabajadores se han presentado de forma puntual a su trabajo; sin embargo 25% de ellos en alguna ocasión han llegado tarde a una cita de trabajo.



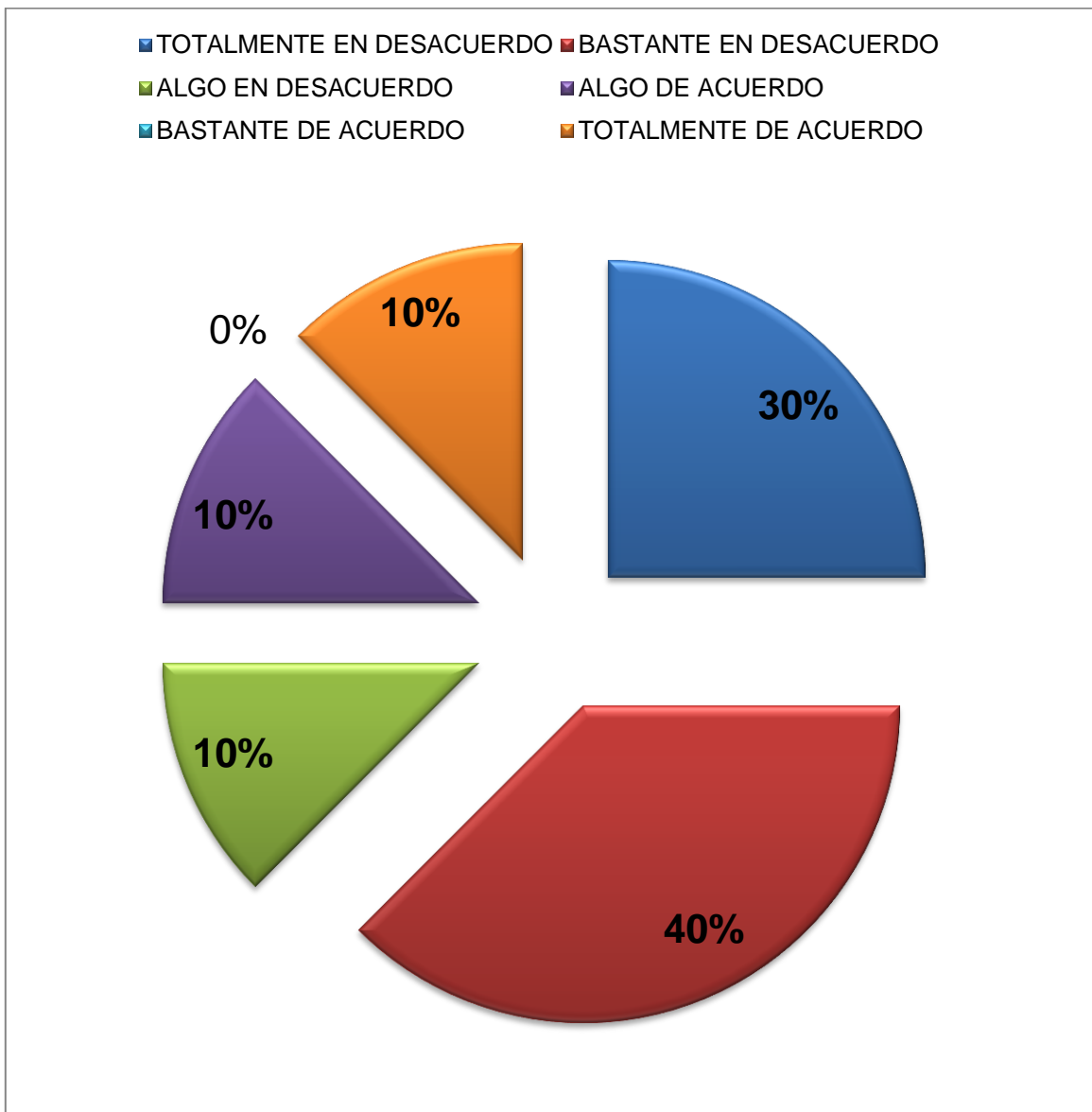
**He perdido el interés por mis compañeros de trabajo y estudiantes tengo tendencia a tratarlos con indiferencia, casi en forma mecánica.**

80% de los trabajadores presentan buen trato hacia sus compañeros de trabajo y estudiantes; en cambio, un 20% de los trabajadores en alguna ocasión los han tratado con indiferencia.



**En ocasiones, en el trabajo pienso cosas que no me gustaría que supieran otras personas**

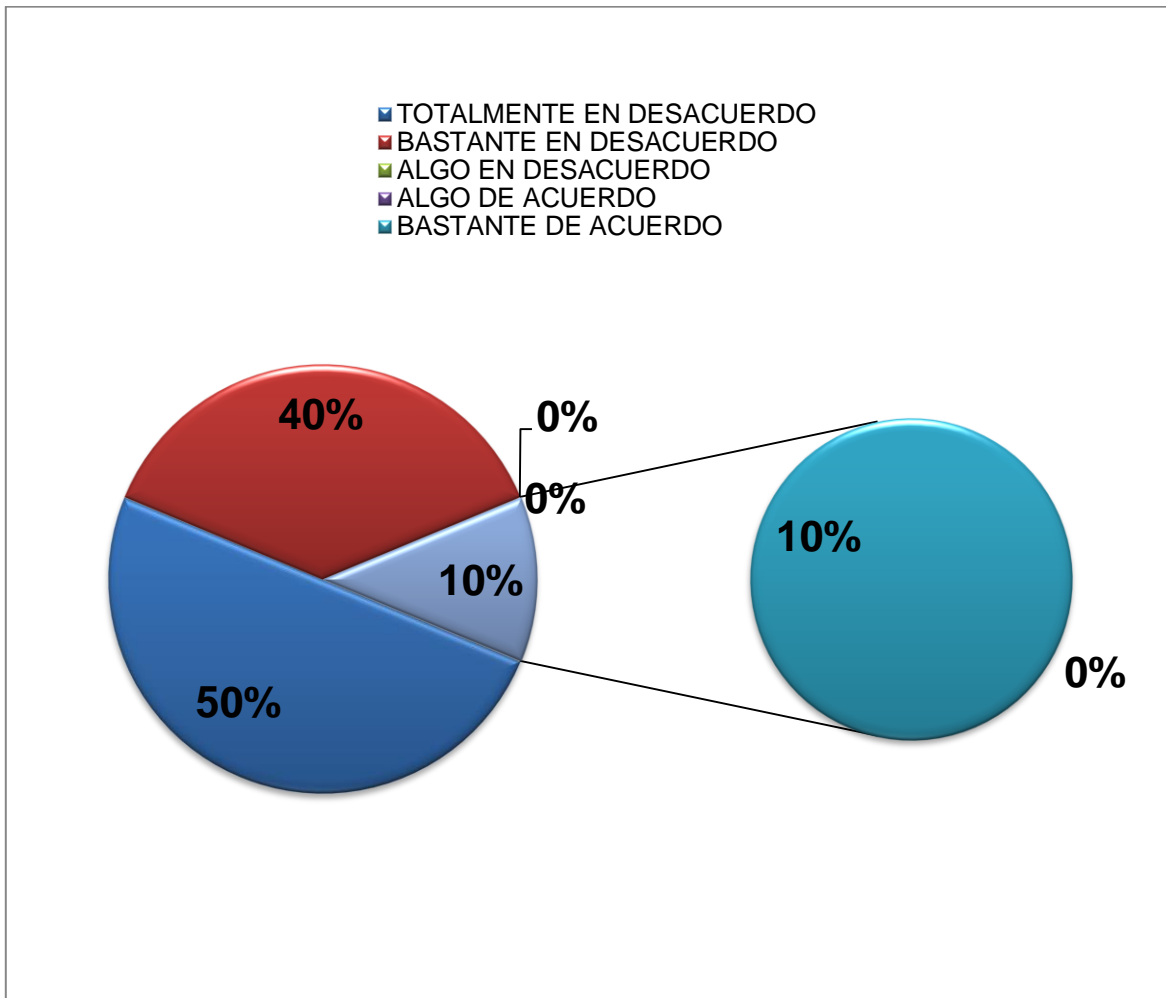
80% de los trabajadores no suelen relacionar su vida personal con su ámbito laboral; en cambio, 20% de ellos suele relacionar esta misma.





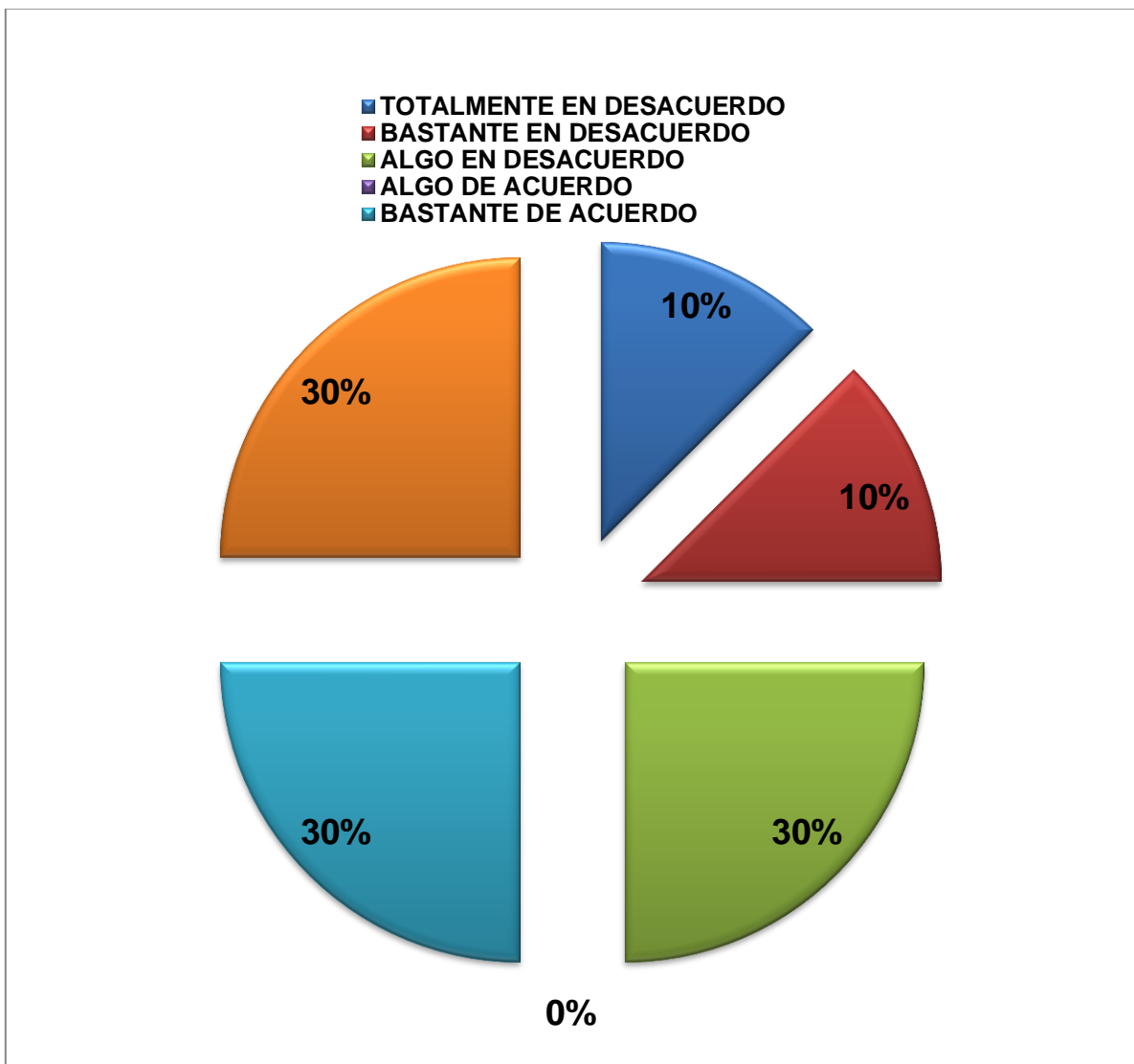
### Algunas veces me enfado en el trabajo

90% de los trabajadores ha presentado un control de la ira dentro de su ámbito laboral; en cambio, 10% de ellos ha llegado a perder el control durante su trabajo.



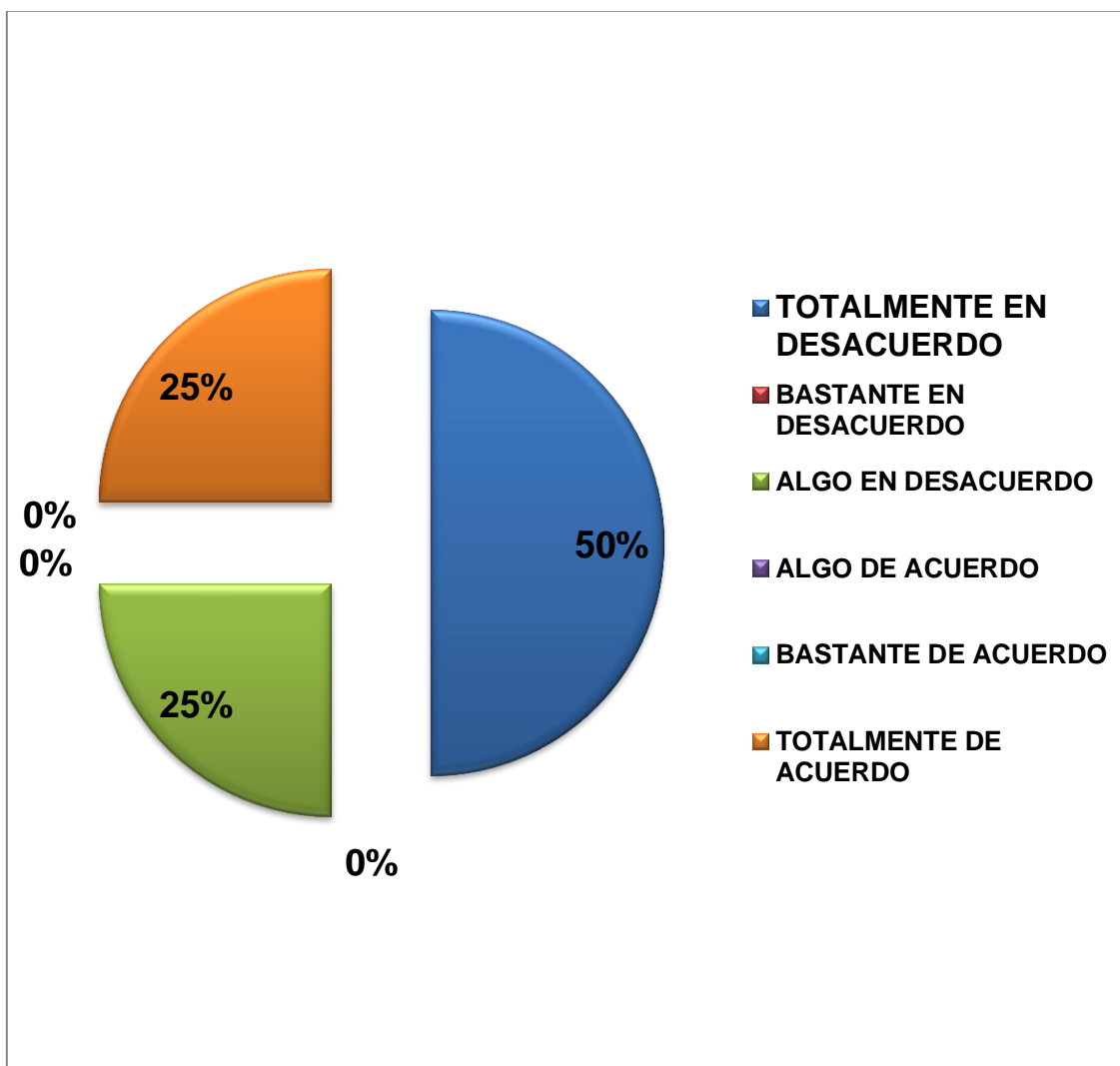
**Siempre hago lo que se espera de mí, en el trabajo a pesar de los inconvenientes que pueda encontrar**

50% de los trabajadores terminan su trabajo en tiempo y forma a pesar de los inconvenientes; en cambio, un 50% de ellos no suelen entregar sus trabajos a tiempo.



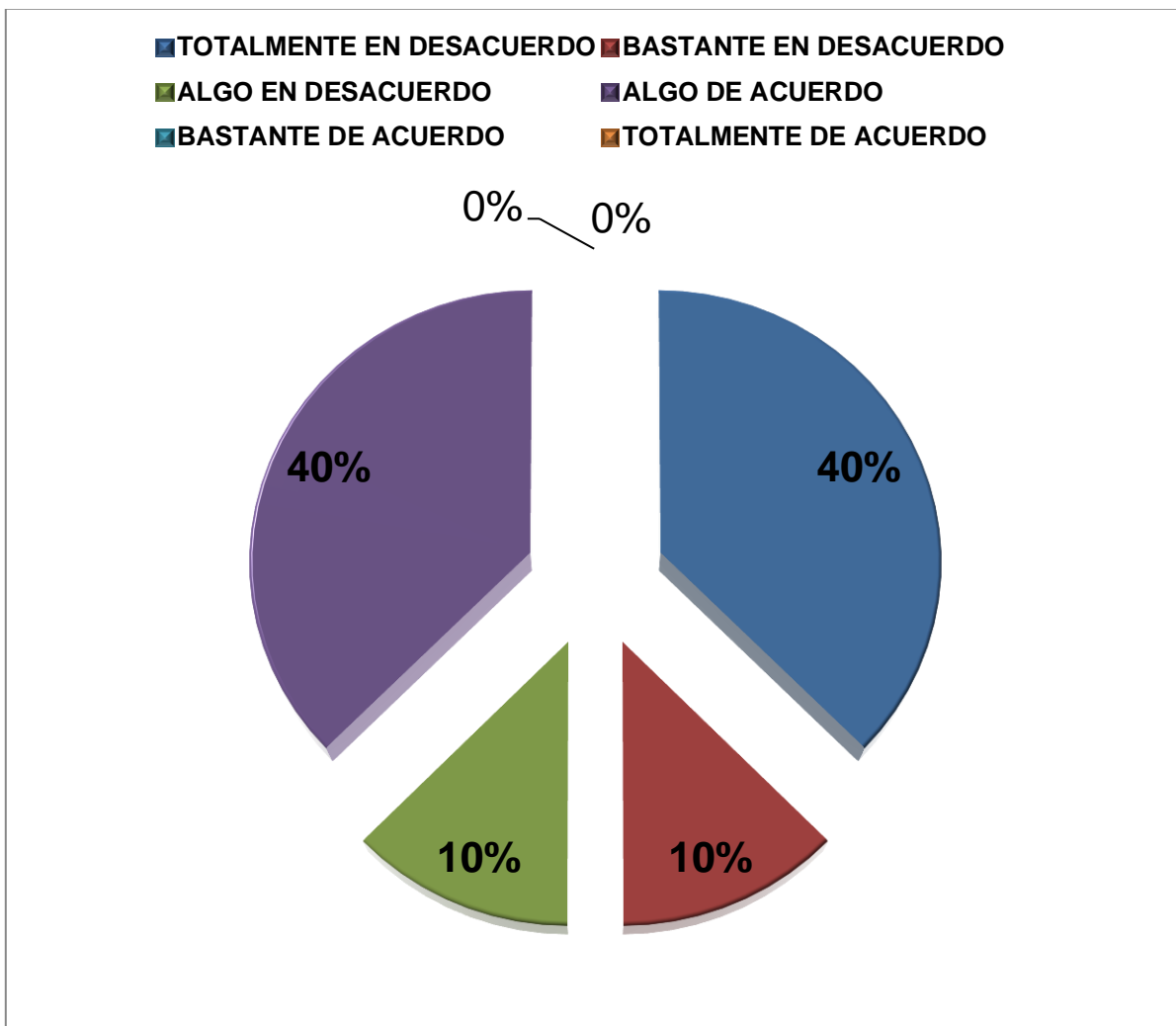
**Últimamente estoy teniendo algunos problemas con mi desempeño laboral por falta de cooperación de mis compañeros y alumnos**

75% de los trabajadores suelen tener buen trato con los estudiantes y un buen equipo de trabajo con sus compañeros; 25% de ellos ha presentado algún problema con ellos.



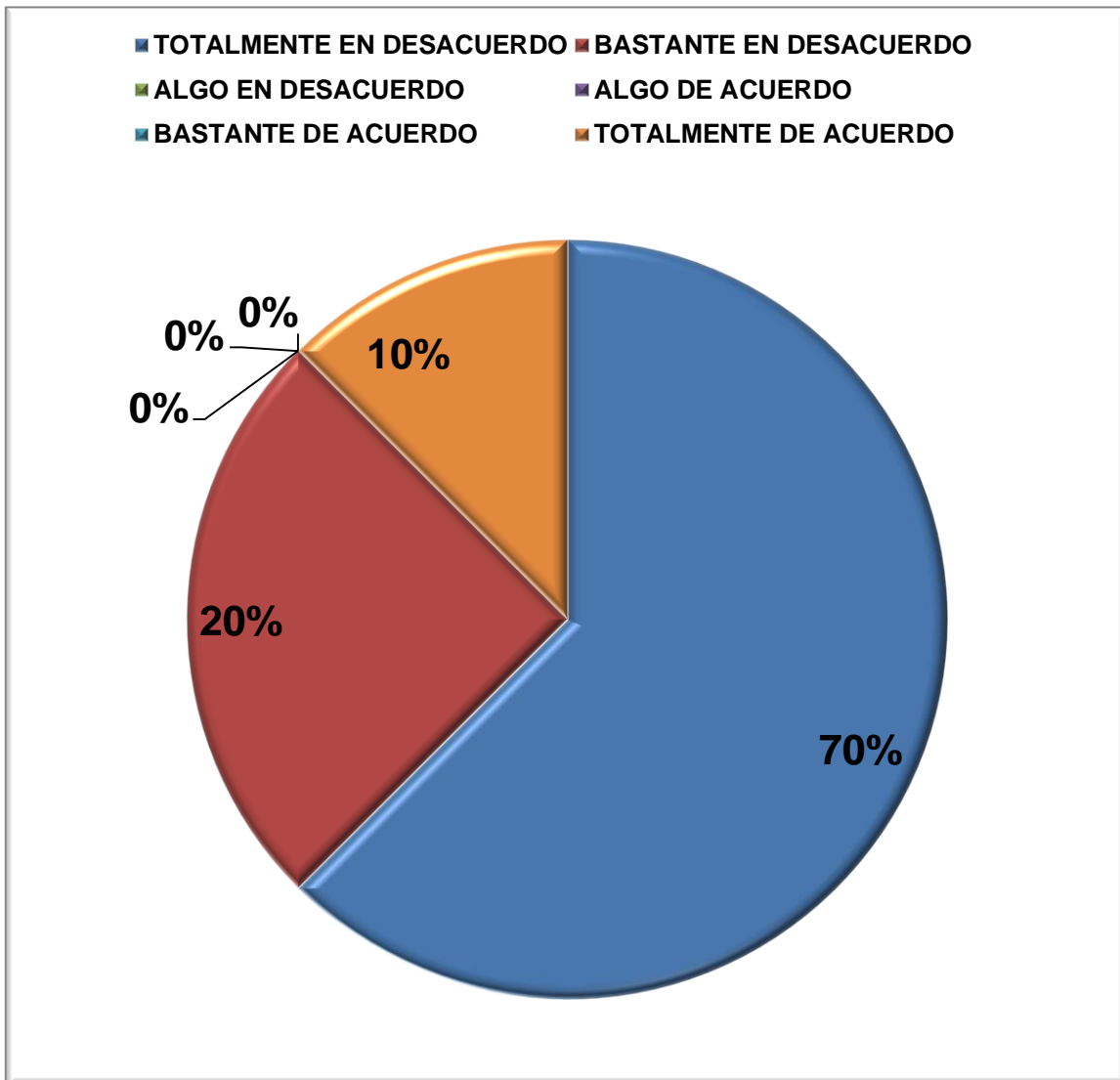
**Todas las normas y reglas que existen en mi trabajo me impiden realizar óptimamente mis obligaciones laborales**

60% de los trabajadores se encuentran en total desacuerdo en cuanto a este aspecto puesto que sin importar las obligaciones cumplen con su trabajo un 40%; en tanto no está del todo de acuerdo y ello no les permite cumplir con sus labores.



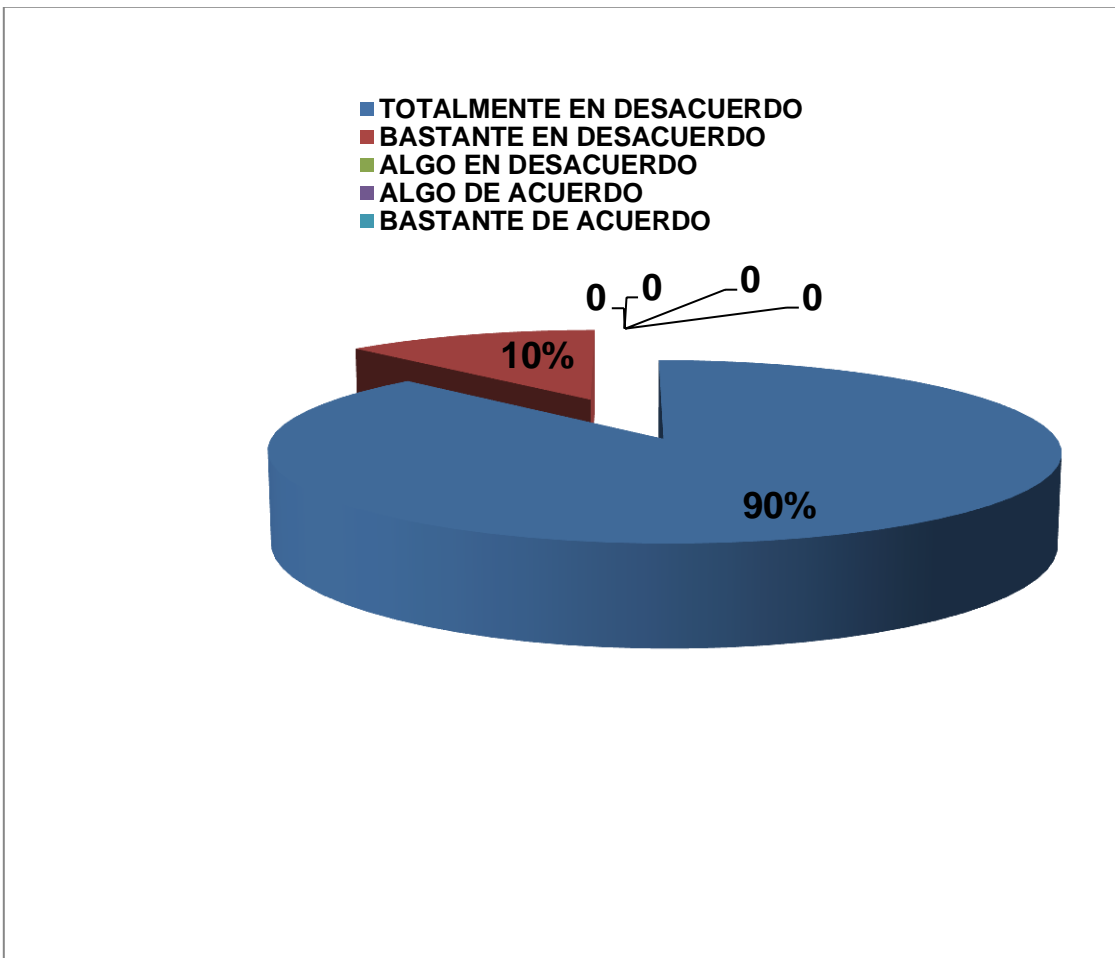
### Encuentro mi ambiente de trabajo deprimente

90% de los trabajadores están en desacuerdo ya que se encuentran conformes con su trabajo; solo 10% de ellos si encuentra deprimente su ambiente de trabajo.



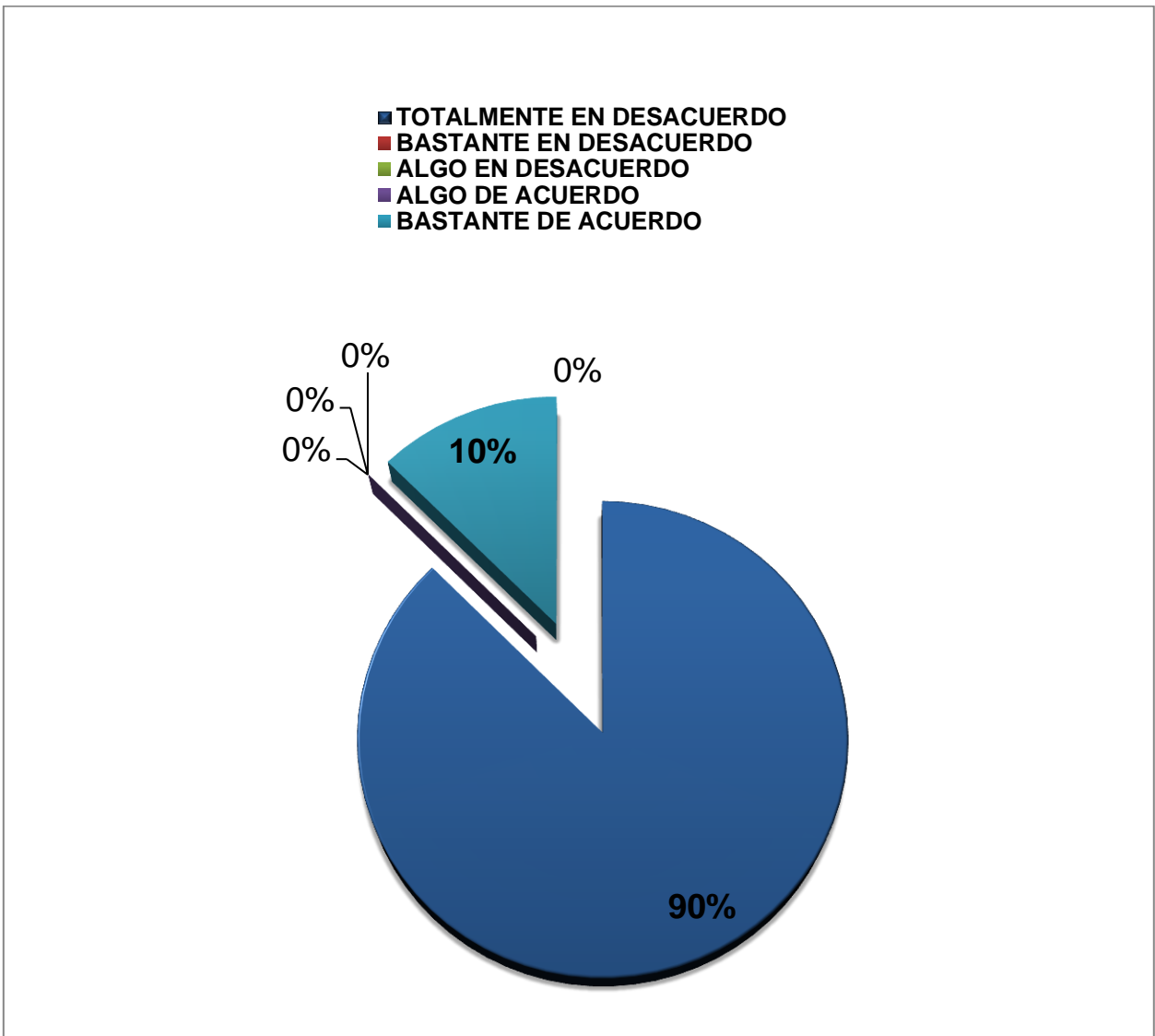
**Creo que mi trabajo es poco estimulante y ofrece pocas oportunidades para ser creativo**

90% de los trabajadores están en total desacuerdo pues no ven su trabajo de esta forma; en cambio, 10% de los trabajadores si encuentra su trabajo poco estimulante.



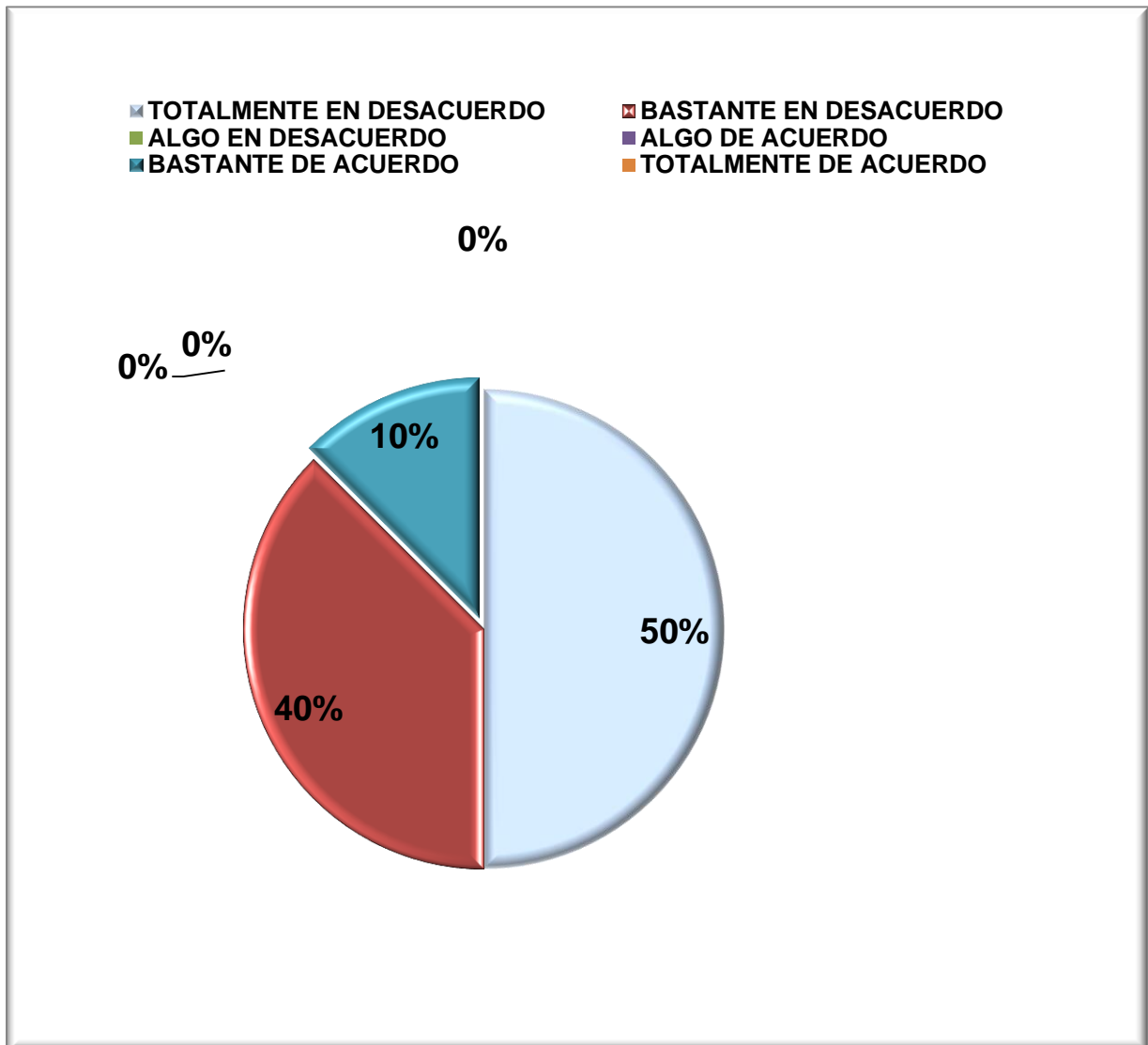
### Con frecuencia pienso en buscar un nuevo trabajo

90% de ellos están en total desacuerdo pues se encuentran conformes con su trabajo en cambio; 10% de ellos en alguna ocasión han llegado a pensar buscar un nuevo trabajo.



### Creo que existen pocas oportunidades para progresar en mi trabajo

90% de los trabajadores están en total desacuerdo puesto que se encuentran a gusto con su trabajo; en cambio, 10% no está a gusto del todo con su trabajo y con las oportunidades dentro de este.





***Proponer acciones educativas por el Licenciado en Educación para la Salud para reducir esta incidencia.***

A partir de los resultados obtenidos se generaron diferentes acciones de intervención, encaminadas a evitar complicaciones en la salud de los trabajadores con relación al estrés.

1. Para mejorar su situación de estrés será necesario que se levanten de su lugar al menos de 1 a 3 minutos por cada hora, de esta manera podrán ejercitar las piernas, pueden ir a comprar agua o un café, con el objetivo de que despejen su mente y se distraigan por unos momentos.

2. Pueden armonizar su ambiente de trabajo con un poco de música relajante o música de su agrado, de manera que la música favorezca a su mente ayudándoles a tener una mejor concentración con sus actividades.

3. Se propone organizar las actividades, comenzando por las prioritarias es decir aquellas actividades que tengan mayor carga laboral en medida de tiempo y de actividad o que sean de situación urgente hasta las que son menos urgentes es decir aquellas en las que su tiempo de entrega sea de al menos una semana.

4. Desde algún punto de su espacio de trabajo o bien desde su asiento, pueden realizar los siguientes ejercicios los cuales les permitirá tener una mejor concentración

Desde su asiento, deberán estirar todos tus músculos estirando desde los brazos hasta las piernas hacia al frente al mismo tiempo para ello deberán respirar profundamente.

Otro ejercicio que pueden hacer es mover su cabeza lentamente de un lado a otro y posteriormente sus hombros hacia atrás y hacia adelante durante unas 10 veces cada uno.

5. Pueden ayudarse ejercitándose al menos 30 minutos al día o realiza alguna actividad, que les permita estar en movimiento como caminar, bailar o correr, de esta manera al distraer su mente, con una actividad diferente a su rutina diaria reducirán los indicios de estrés y contribuirán a su vez mejorar su bienestar físico.

## CAPITULO 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan el análisis de cada uno de los resultados que de igual forma están organizados de acuerdo a los objetivos específicos.

- ***Identificar a los trabajadores de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl que padecen de estrés***

Sobre la pregunta si han perdido la calma en el trabajo, de acuerdo con Peiro y Rodríguez (2008) afirman que existe una similitud con los resultados obtenidos, ya que durante su entrevista ellos nos mencionan que el bienestar emocional del trabajador tiene mucho que ver con su estado de salud, de tal forma, que al observar se identificó que la mitad de ellos han mantenido la calma durante su trabajo a comparación del resto donde su situación laboral no es del todo favorable.

Con relación a la pregunta todos mis hábitos laborales son buenos y deseables de acuerdo con Peiro y Rodríguez (2008) afirman que existe una similitud con los resultados obtenidos, ya que nos mencionan que no solamente es presentar hábitos saludable, sino que también es necesario considerar aquellos factores sociales que intervienen en el individuo y que generan un estrés laboral, de tal forma que al observar se identificó que solo la mitad de ellos presentan buenos hábitos a comparación del resto.

Respecto a la pregunta suelo hablar sobre otros compañeros en el trabajo existe una cierta similitud con Rojas y Ramos nos dicen, que la conducta emocional tiene mucho que ver con la forma en la que la persona va a desenvolverse dentro de sus diferentes ámbitos, por lo cual de acuerdo a los resultados se observa que más de la

mitad de los trabajadores han llegado a presentar una buena relación con sus compañeros.

De acuerdo con la pregunta me pongo furioso e irritado con mis compañeros y estudiantes con frecuencia, Rojas y Ramos (2013) afirman una similitud con los resultados nos dicen que al tener un contexto laboral estresante la situación emocional del trabajador se verá afectada, al observar los resultados se identificó que el 10% de los trabajadores si han llegado a perder la calma en alguna ocasión.

En base a la pregunta tengo problemas para entenderme con mis compañeros, de acuerdo con Carlson y Hatfiel (1992) nos mencionan durante su investigación que si se lleva un control de sus conductas emocionales será posible tener una buena relación con sus compañeros, al observar se identificó que más de la mitad tienen un buen trato entre ellos en comparación con el resto.

En pie a la pregunta estoy muy interesado por mi confort y bienestar laboral, Albiol y Salvador (2009) nos mencionan que si el trabajador cuenta con un ambiente laboral confortable, el trabajador presentara un mejor bienestar físico y emocional, por esta razón se observa existe cierta diferencia con los resultados debido a que solo una cuarta parte de los trabajadores si está de acuerdo en preocuparse por su bienestar laboral.

Considerando la pregunta intento evitar a mis supervisor/es Serrano, Albiol y Salvador (2009) afirman una similitud con los resultados ya que si se modifican los factores psicosociales la situación de salud se verá afectada generando un estrés en el trabajador, por esta razón al observar los resultados se identificó que una parte de ellos si ha llegado a evitar encontrarse con sus supervisores.

Acerca de la pregunta me agradan todos mis compañeros de trabajo, de acuerdo con Peiro y Rodríguez (2008) afirman que existe una cierta similitud con los resultados obtenidos, durante su entrevista nos dicen que si existe un buen ambiente laboral la

situación de estrés será reducida, de tal forma al observar se identificó que un 70% de los trabajadores suelen llevarse bien con sus compañeros de trabajo a comparación del resto.

De la pregunta en ocasiones dejo para mañana lo que podría hacer hoy de acuerdo con Matud, García y Matud (2006) afirman una similitud con los resultados ya que al tener un ambiente de trabajo agradable se motiva a los trabajadores a realizar sus actividades, al observar los resultados se identificó que el 80% de los trabajadores han terminado sus trabajos en tiempo y forma.

En base a la pregunta en el trabajo evito el trato con los estudiantes de acuerdo con, Albiol y Salvador (2009) afirman que existe una similitud con los resultados obtenidos, puesto que si el trabajador cuenta con un ambiente laboral presentara un mejor bienestar físico y emocional, por esta razón al observar se identificó que una parte de los trabajadores evitan el trato con los estudiantes.

En base a la pregunta en el trabajo evito el trato con los estudiantes de acuerdo con Quiceno y Vinaccia (2007) existe una similitud con los resultados obtenidos puesto que unos dicen que uno de los síntomas del síndrome burnout es el aislamiento con sus compañeros de trabajo, por esta razón se observó que una parte de los trabajadores evitan el trato con sus estudiantes.

- ***Identificar si los trabajadores que padecen estrés, reciben alguna atención en salud***

Acerca de la pregunta durante mi trabajo me encuentro fatigado, Matud, García y Matud (2006) nos afirman que existe una similitud con los resultados obtenidos, ya que durante su investigación nos mencionan que al presentar estrés en su trabajo se produce un desgaste físico lo cual vuelve vulnerable al trabajador, de tal manera que al observar se identificó que un 20% de los trabajadores han llegado a presentar fatiga durante su jornada.

Acerca de la pregunta durante mi trabajo me encuentro fatigado, de acuerdo con Strauss y Vilorio-Doria (2014) existe una similitud con los resultados, de acuerdo con su estudio identificaron que la presencia de estrés laboral es considerado un riesgo para su salud física y mental, puesto que si un trabajador llega a enfermarse con frecuencia será menos productivo, de tal manera que al observar se identificó que un 20% han llegado a presentar fatiga durante su trabajo.

Sobre la pregunta últimamente he faltado al trabajo por tener un constipado, gripe, fiebre u otros problemas de salud, de acuerdo con Hernán y Fernández (2010), afirman que existe una similitud con los resultados obtenidos, ya que durante su investigación nos dicen que los factores sociales afectan la situación de salud del trabajador interviniendo en su rendimiento laboral ocasionando la propagación de enfermedades, de tal manera que al observar se identificó que un 10% de los trabajadores han tenido que faltar a su trabajo por alguna situación de salud.

Respecto la pregunta en ocasiones tengo dolores de cabeza durante mi trabajo, de acuerdo con Rojas y Ramos (2013), afirman que existe una similitud con los resultados obtenidos, puesto que el desgaste físico vuelve vulnerable al trabajador afectando su situación de salud dentro de su entorno laboral, por esta razón es considerado un factor de riesgo, por lo cual se identificó que una parte de los trabajadores si han llegado a presentar dolores de cabeza durante su jornada laboral.

- ***Identificar cuáles son las causas que ocasionan el estrés en los trabajadores.***

Acerca de la pregunta creo que las dificultades de mi trabajo han influido en mis problemas familiares, de acuerdo con Félix, León, Padilla y Llivichuzhca (2005), afirman que existe una similitud con los resultados, durante su investigación nos mencionan que el estilo de vida de un trabajador ocasiona dificultades en su ámbito

laboral además de tal forma que al observar se identificó que el 10% de los trabajadores si han presentado alguna dificultad en su trabajo.

Con respecto a la pregunta creo que las dificultades de mi trabajo han influido en mis problemas familiares, de acuerdo con Quiceno y Vinaccia (2007) existe una similitud con los resultados debido a que en ocasiones el síndrome de burnout interviene con las relaciones familiares.

Considerando la pregunta he perdido el interés por mis compañeros de trabajo y estudiantes, tengo tendencia a tratarlos con indiferencia, casi en forma mecánica Sandín (2003), nos afirma que existe una similitud con los resultados, durante su investigación nos mencionan que los factores sociales intervienen en la situación personal del trabajador, por esta razón se observa que el 20% de los trabajadores han presentado indiferencia con sus compañeros.

De acuerdo a la pregunta algunas veces me enfado en el trabajo, Mena y Álvarez (2002), afirman que existe una similitud con los resultados, durante su investigación nos dicen que al involucrar su estado social con su trabajo puede ocasionar problemas psicosociales y una modificación en su comportamiento, por esta razón se observa que una mínima parte de los trabajadores si han llegado a enojarse durante su trabajo.

Sobre la pregunta siempre hago lo que se espera de mí, en el trabajo a pesar de los inconvenientes que pueda encontrar, Félix, León, Padilla y Llivichuzhca (2005) nos mencionan que existe una similitud con los resultados, dado que dentro de su investigación nos dicen que los hábitos y el estilo de vida del trabajador intervienen en su situación de estrés, por esta razón se observa que la mitad de los trabajadores han terminado su trabajo en tiempo y forma.

Con relación a la pregunta todas las normas y reglas que existen en mi trabajo me impiden realizar óptimamente mis obligaciones laborales, de acuerdo con Peiro y

Rodríguez (2008) afirman que existe una cierta similitud con los resultados obtenidos, durante su entrevista nos dicen que si existe un buen ambiente laboral la situación de estrés será reducida, de tal forma al observar se identificó que un 60% está conforme con la normatividad de su trabajo y cumplen con sus actividades en tiempo y forma.

En tanto a la pregunta creo que mi trabajo es poco estimulante y ofrece pocas oportunidades para ser creativo Rojas y Ramos (2013) nos dicen que existe una cierta similitud con los resultados obtenidos, durante su entrevista nos dicen que si el ambiente laboral es poco favorable para el trabajador será considerado un factor de riesgo y ocasionará un estrés, de tal forma al observar se identificó que una parte de los trabajadores encuentran poco estimulante su trabajo.



## CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

Por último se presentan las diferentes conclusiones a las que se llegó.

### **Con relación a las preguntas de investigación:**

¿Los trabajadores de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl padecen estrés?, ¿los trabajadores que padecen estrés reciben atención?, ¿cuáles son las causas que ocasionan el estrés en los trabajadores?, de qué forma va afectando la salud de los trabajadores?, de qué manera puede contribuir el Licenciado en Educación para la Salud para reducir esta incidencia?, todas se respondieron con ayuda del instrumento y a través de observar las diferentes actividades que realizan cada uno de los trabajadores durante su estancia laboral, de esta manera se pudo procesar y analizar la información, para poder evaluar su situación de estrés y dar respuesta a las preguntas planteadas

### **Con relación a los objetivos específicos que se plantearon:**

- ***Identificar a los trabajadores de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl que padecen de estrés***

Solo la menor cantidad de los trabajadores padecen de estrés.

- ***Identificar si los trabajadores que padecen estrés reciben alguna atención en salud***

Solamente el 10% de los trabajadores encuestados han recibido atención médica, además de mencionar que el consumo de ciertos medicamentos es bajo supervisión médica.

- ***Identificar cuáles son las causas que ocasionan el estrés en los trabajadores***

Una de las causas que generan estrés en los trabajadores administrativos son las actividades que realizan durante algunos periodos escolares debido a que la carga laboral es mayor y el tiempo de entrega es reducido.

Otra causa a considerar son los factores familiares, los cuales intervienen dentro de su estancia laboral o viceversa y contribuyen a la presencia de dicho estrés.

Un 10 % de los trabajadores han tenido que faltar a su jornada laboral por problemas de salud.

Una causa más, es el presentar dolores de cabeza y fatiga durante su jornada laboral.

- ***Proponer acciones educativas por el Licenciado en Educación para la Salud para reducir esta incidencia.***

Por esta razón de acuerdo con los resultados obtenidos, se presentan una serie de acciones de intervención que permitirán reducir dicha incidencia.

La primera acción les permitirá mejorar su situación de estrés, para ello será necesario que se levanten de su lugar al menos de 1 a 3 minutos por cada hora.

De esta manera podrán ejercitar sus piernas e inclusive pueden aprovechar para ir por un café o un poco de agua, el objetivo es que despejen su mente y se distraigan por unos momentos.

La segunda acción les permitirá una mejor concentración, al armonizar su ambiente de trabajo con un poco de música relajante o de su agrado, se favorecerá a una mejor concentración en sus actividades.

La tercera acción les permitirá organizar sus actividades, deberán comenzar por las prioritarias, es decir aquellas actividades que tengan una mayor carga laboral en medida de tiempo y de actividad o que en su momento sean de situación urgente, hasta las que son menos urgentes, es decir aquellas en las que su tiempo de entrega sea de al menos una semana.

La cuarta acción les permitirá realizar un poco de ejercicio físico, pueden hacerlo desde algún punto de su espacio de trabajo o bien desde su asiento, los siguientes ejercicios les permitirán tener una mejor concentración

Desde su asiento, deberán estirar todos sus músculos, desde los brazos hasta las piernas y dirigirlos hacia al frente, para ello deberán respirar profundamente y exhalar lentamente.

Otro ejercicio a realizar, será mover su cabeza lentamente de un lado a otro, posteriormente sus hombros hacia atrás y hacia adelante durante unas 10 veces cada uno.

La quinta actividad deberá ser fuera de su entorno de trabajo y pueden ayudarse ejercitándose al menos 30 minutos al día o realizar alguna actividad que les permita estar en movimiento como: caminar, bailar o correr, de tal forma que al realizar una actividad diferente a su rutina diaria, contribuirán a reducir los índices de estrés y mejorarán su bienestar físico.

De esta manera, al dar cumplimiento a cada uno de estos objetivos se cumplió el Objetivo General *Determinar las causas que generan estrés en el personal que labora en la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl.*

Por todo lo anterior se puede afirmar que el Supuesto Hipotético planteado:

*Al identificar si los trabajadores de la Unidad Académica Profesional Nezahualcóyotl padecen estrés y la atención que reciben, se podrá determinar las causas que lo generan y dar propuestas para disminuir el síndrome de Burnout.*

se acepta.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Anadón, O. (2005). *La formación en estrés para la prevención del síndrome de «Burnout» en el currículo de formación inicial de los maestros*. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19(1) ,197-220.
2. Ansbacher, (1967).*Los estilos de vida en la salud*. Recuperado el 20 de Agosto del 2014. de <http://www.saludpublica.ucr.ac.cr/index.php/repositorio-de-documentos/category/2-libro-la-salud-publica-en-costarica?download=12:Libro%20%22La%20Salud%20P%C3%ABblica%20en%20Costa%20Rica%22>.
3. Arias, G y Walter, L. (2012).*Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales*. Revista Cubana de Salud Pública; 38(4): 525-535.
4. Belmont. (1979). *Informe Belmont: principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos*. Recuperado el 12 de Septiembre del 2014 desde [http://comitedebioetica.cat/wpcontent/uploads/2012/09/informe\\_belmont\\_1978.pdf](http://comitedebioetica.cat/wpcontent/uploads/2012/09/informe_belmont_1978.pdf)
5. Bernal.(2002).*La familia en la determinación de la salud*. [Mensaje en un blog].Recuperado de <http://studylib.es/doc/141722/salud-familiar-y-desarrollo-socio-cultural>
6. Bruno. (1997). *Conceptos básicos*. [Mensaje en un blog] Recuperado de <http://que-tan-especial-eres.over-blog.com/article-28526373.html>
7. Castaño, E y León, B. (2010).*Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal*. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10 (2), 245-247.
8. Castello, A. (2000). *Limitaciones del concepto de capacidad en la explicación del aprendizaje académico*. Educar,26.19-38.
9. Coleman. (1964). *Los estilos de vida de la salud*. Recuperado el 16 de Noviembre del 2014 desde <http://csociales.fmoues.edu.sv/files/teoria-sociologica.pdf>

10. Coreil, Levin y Jaco. (1985). *Manual para la elaboración de un análisis de situación de salud y estrés laboral*. Maracay.
11. Chan, (2010). *Plan de Acción sobre Salud Mental*. Recuperado el 18 de Agosto del 2014, de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/97488/1/9789243506029\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/97488/1/9789243506029_spa.pdf)
12. Dubos, (2005). *Vivir Mejor, Mejor Salud*. El Universal. Recuperado el 18 de Agosto del 2014, de <http://www.eluniversal.com/estampas/anteriores/261008/salud>
13. Félix, León, Padilla, Campos y Llivichuzhca. (2012). *Manejo adecuado del estrés y programa personal de auto cuidado para las y los trabajadores del Indesol*. Recuperado el 22 de Septiembre del 2014 de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160956/13.\\_cuaderno\\_pausas\\_para\\_la\\_salud.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160956/13._cuaderno_pausas_para_la_salud.pdf)
14. Forero, M. (1997). *Salud Ocupacional para Todos*. Extraído el 19 de Agosto del 2014 de [https://extranet.who.int/iris/restricted/bitstream/10665/42109/1/951802071X\\_spa.pdf](https://extranet.who.int/iris/restricted/bitstream/10665/42109/1/951802071X_spa.pdf)
15. Freire. (1997). *La Educación como práctica de la Libertad*. Recuperado el 19 de Agosto del 2014, de <http://laespiral.momoescuela.org/wp-content/uploads/2014/01/Educ-pract-libertad.pdf>
16. Freire, (1968). *Capítulo 2*. Extraído el 20 de Agosto del 2014, de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/acevedo\\_l\\_r/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/acevedo_l_r/capitulo2.pdf)
17. Freudenberger, A. (1974). *El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas*. *Revista Digital Universitaria*. 13(7).
18. Gabeli, R, Peralta, V, Paiva, R y Aguirre, G. (2012). *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(1) (58), 271-290.

19. Garay, J y Farfán, M. (2007). *Niveles de Depresión, Autoestima y Estrés en Mujeres que tienen un Trabajo Remunerado y Mujeres que tienen un Trabajo no Remunerado (amas de casa)*. *Psicología Iberoamericana*, 15(2), 22-29.
20. Gephart, (1981). *Capítulo 1*. Recuperado el 22 de Agosto del 2014, de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10768/Alfageme2de3.pdf>
21. Gómez, (2009). *Bienestar psicológico y salud: Aportaciones desde la psicología positiva*. Recuperado el 10 de septiembre del 2014, de [http://institucional.us.es/apcs/doc/APCS\\_5\\_esp\\_15-28.pdf](http://institucional.us.es/apcs/doc/APCS_5_esp_15-28.pdf)
22. Gutiérrez, A y Vilorio, J. (2014). *Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral*. *Salud Uninorte*, 30 (1), v-vi.
23. Helsinki. (2000). *Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos*. *Acta Bioethica*, (2), 329.
24. Hernán, P y Fernández, L. (2010,). *La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral*. *Redalyc.org*, 25, 111-124.
25. Lalonde. (1996). *El concepto de "Campo de la salud"*. Una perspectiva Canadiense. 3-5
26. López. (1987). *Algunas Reflexiones sobre la investigación-Acción. Diagnóstico en Educación*, 28-45.
27. Machida. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo*. Ginebra. Vol. 1. 141.
28. Martini. (2008). *Índices de Síndrome de Burnout*. Extraído el 20 de Agosto del 2014, de <http://neza.gob.mx/notas.php?val=0325>
29. Matud, M, García, M y Matud, J. (2006). *Estrés y malestar en el profesorado*. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 6 (1), 63-76.
30. Mathew. (1986). *Entrenamiento Cognitivo en el Primer Ciclo de la Educación Primaria*. Recuperado el 20 de Agosto del 2014 de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/psi/ucm-t26733.pdf>
31. Mena, L y Álvarez. (2002). *Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral*. *Revista de Psicología*, 10(1), 149-165.
32. Miranda, (2001). *Afrontamiento y prevención del estrés: Intervención sobre las dificultades para hablar en público*. *Eudema Universidad Manuales*, 63-84

33. Morales, (2002), *Salud mental de estudiantes de medicina*. Recuperado el 25 de octubre del 2015, de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bVrevistas/situa/2003\\_n21/salud\\_mental.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bVrevistas/situa/2003_n21/salud_mental.htm)
34. OIT, (1993). *El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas*. *Revista Digital Universitaria*. 13(7).
35. OIT, (2003). *El estrés en las organizaciones*. *Revista Académica*, 10 (6).
36. OIT, (2009). *El estrés laboral en los países europeos y en América Latina*. Extraído el 18 de Agosto del 2014, de <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?ldNota=2069&ldSeccion=14>
37. OMS, (1990). *El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas*. *Revista Digital Universitaria*. 13(7).
38. OMS, (1995). *Salud Ocupacional para Todos*. Recuperado el 29 de Octubre del 2015, de [https://extranet.who.int/iris/restricted/bitstream/10665/42109/1/951802071X\\_spa.pdf](https://extranet.who.int/iris/restricted/bitstream/10665/42109/1/951802071X_spa.pdf)
39. OMS, (1997). *Tesis Doctorales, Análisis de las Conductas de la salud de la Población*. Extraído el 20 de Agosto del 2014, de <http://fondosdigitales.us.es/tesis/autores/1806/>
40. OMS, (2005). *Epidemiología de los trastornos mentales en América Latina y el Caribe*. Recuperado desde: Biblioteca Sede OPS. 632. Extraído el 20 de Agosto del 2014 desde <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/740/9789275316320.pdf> sequence
41. OMS, (2010) *Estrés laboral*. Extraído el 18 de Agosto del 2014, de <http://www.competenciaslaborales.net/es/riesgos.html>
42. OMS, (2013). *Plan de Acción sobre Salud Mental*. Recuperado el 29 de Octubre del 2015 de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/97488/1/9789243506029\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/97488/1/9789243506029_spa.pdf)



43. OPS, (1990). *El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas*. Revista Digital Universitaria, 13(7).
44. Pansza. (2003). *Fundamentación de la didáctica*. Recuperado el 20 de Agosto del 2014, de <http://educacionucuenca.webnode.es/news/fundamentacion-de-la-didactica/>
45. Peiro y Rodríguez. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional Papeles del Psicólogo*. Redalyc, 29, 68-82.
46. Quiceno, M y Vinaccia, S. (2007). *Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)"*. Acta Colombiana de Psicología, 10 (2), 117-125.
47. Red Silvia (2002). *Multidiccionario total lengua española*. 896. 2008-2014
48. Rojas y Ramos. (2013). *Salud, optimismo y afrontamiento en trabajadores profesionales y no profesionales que trabajan en contextos altamente estresantes*. Red de Revistas Científicas de América Latina, 16, 149-157.
49. Sancho. (2008). *Talleres ,Moodle*. Extraído el 20 de Agosto del 2014 desde <http://www.adelat.org/media/docum/moodle/talleres.html>
50. Sandín. (2003,). *El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales*. Redalyc.org, 3, 141-157. 09 de septiembre del 2014, De Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal Sistema de Información Científica Base de datos.
51. Selye, (1950). *Estrés laboral*. Extraído el 20 de Agosto del 2014 desde <http://www.competenciaslaborales.net/es/riesgos.html>
52. Serran. (1877). *Definición de educación*. Extraído el 20 de Agosto del 2014 desde <http://definicion.de/educacion/>
53. Serrano Rosa; Albiol y Salvador. (2009). *Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos*. Red de Revistas Científicas de América, 25(2), 150-159.
54. Sescovich, L. (1994). *El proceso de enseñanza- aprendizaje*. Extraído el 20 de Agosto del 2014 desde <https://es.scribd.com/doc/309795207/el-proceso-de-ensenanza-en-un-taller>

55. Varela Mejía. (1995). *Norma Oficial Mexicana NOM-025-SSA2-1994, Para la Prestación de Servicios de Salud en Unidades de Atención Integral Hospitalaria Medico-Psiquiátrica.*
56. Whitehead. (2010). *Estrategias europeas para la lucha contra las desigualdades sociales en salud: Desarrollando el máximo potencial de salud para toda la población.* Ministerio de Sanidad y Política Social, 3,16-28.
57. Whley.(2010). *Ocupa México segundo lugar en estrés laboral.* Extraído el 18 de Agosto del 2014, de [http://www.salud.df.gob.mx/ssdf/index.php?option=com\\_content&task=view&id=4599](http://www.salud.df.gob.mx/ssdf/index.php?option=com_content&task=view&id=4599)
58. Wilken. (1966). *Introducción a Marx Weber.* Recuperado el 20 de Agosto del 2014, de <http://www.alcoberro.info/V1/weber.htm>
59. Wilkinson. (2005). *Estrategias europeas para la lucha contra las desigualdades sociales en salud: Desarrollando el máximo potencial de salud para toda la población.* Ministerio de Sanidad y Política Social, 3,16-23.

## **ANEXOS**



## Anexo 1

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO.  
UNIDAD ACADÉMICA PROFESIONAL DE NEZAHUALCÓYOTL  
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PARA LA SALUD

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Síndrome de Burnout en trabajadores administrativos  
Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl.

**OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:** Determinar las causas que generan estrés en el personal que labora en la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl de esta forma desarrollar las acciones necesarias para hacerle frente en su jornada de trabajo.

**¿QUÉ SE PROPONE EN ESTE ESTUDIO?** Se propone identificar si los trabajadores de la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl padecen estrés y qué factores de riesgo están dando origen a dicho estrés con la finalidad de intervenir en la modificación de dichas conductas y brindar acciones que contribuyan en la salud del trabajador.

**¿CÓMO SE SELECCIONARÁN LOS PARTICIPANTES?** Serán seleccionados de acuerdo a su ocupación en este caso se consideraran (administrativos) y por su edad se aplicara en ambos sexos, puesto que esta problemática se ha ido presentado en ambos afectando su salud.

#### **CANTIDAD Y EDADES DE LOS PARTICIPANTE**

Serán seleccionados 10 participantes administrativos con edades de entre 25 a 40 años.

**TIEMPO REQUERIDO:** solo le tomara de 10 a 15 minutos responder un cuestionario que consiste de 30 ítems.

**RIESGOS Y BENEFICIOS:** no se correrá riesgo alguno dado que no se llevaran a cabo exámenes médicos o pruebas psicológicas sin olvidar que no se recibirá beneficio alguno.

**COMPENSACIÓN:** no se recibirá ayuda económica dado que el consentimiento es voluntario.

**CONFIDENCIALIDAD:** los datos serán utilizados exclusivamente en la investigación en base a los artículos 22 del Reglamento General de Salud en Materia de Investigación para la salud de acuerdo, además del artículo 6, 7,11 y 12 los cuales tratan la privacidad de los datos y en manejo concreto del

tema a estudiar concorde a la Ley Federal de Protección de datos en el Instituto Público y autorizado por la Secretaría de Ética por lo que su nombre no será utilizado.

**PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA:** La investigación es basada en la participación voluntaria al momento que contribuye a la investigación.

**DERECHO DE RETIRARSE DEL ESTUDIO:** por lo cual usted tendrá derecho de retirarse cuando así lo desee y lo solicite.

**A QUIEN CONTACTAR EN CASO DE PREGUNTAS:** puede contactarse conmigo enviando un correo a la siguiente dirección: [bellecokito@gmail.com](mailto:bellecokito@gmail.com) dirigiéndose a María del Socorro Aguilar Rodríguez.

**A QUIEN CONTACTAR SOBRE LOS DERECHOS COMO PARTICIPANTE EN EL ESTUDIO** Para preguntas o dudas sobre los derechos como participante en este estudio pueden ser dirigidas a la Universidad Autónoma del Estado de México en la Unidad Académica Profesional de Nezahualcóyotl ubicada en Av. Bordo de Xochiaca s/n Col. Benito Juárez C.P 57000 Cd. Nezahualcóyotl, México. Con la Coordinadora Georgina Contreras Landgrave en la investigación.

Si desea participar favor de llenar el talonario de autorización y devolver a los investigadores.

Investigador Principal

Aguilar Rodríguez María del Socorro

He leído el procedimiento descrito arriba. La investigadora me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio de (María del Socorro Aguilar Rodríguez) la influencia de Estrés en los trabajadores. He recibido copia de este procedimiento.

---

Firma del participante

---

Fecha

## Anexo 2



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO.  
UNIDAD ACADÉMICA PROFESIONAL DE NEZAHUALCÓYOTL  
LICENCIADO EN EDUCACIÓN PARA LA SALUD**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Favor de responder las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible, marcando con una X las siguientes preguntas, donde deberás señalar el grado de acuerdo o desacuerdo con la frase, puntuando el número correspondiente de la siguiente escala:

- Totalmente de acuerdo' (6)
- Bastante de acuerdo' (5)
- Algo de acuerdo' (4)
- Algo en desacuerdo' (3)
- Bastante en desacuerdo' (2)
- Totalmente en desacuerdo' (1).

Pregunta	1	2	3	4	5	6
1. Durante mi trabajo me encuentro fatigado.						
2. Últimamente he faltado al trabajo por tener un constipado, gripe, fiebre u otros problemas de salud.						
3. En alguna ocasión he perdido la calma y me he puesto furioso en el trabajo.						
4. Todos mis hábitos laborales son buenos y deseables.						
5. En ocasiones tengo dolores de cabeza durante mi trabajo.						
6. Con frecuencia me encuentro a gusto relajándose con una copa después del trabajo.						
7. Nunca murmuro sobre otros en el trabajo.						
8. Creo que las dificultades de mi trabajo han influido en mis problemas familiares.						
9. Nunca llego tarde a una cita.						
10. Con frecuencia tengo el deseo de tomar algún medicamento para tranquilizarme mientras trabajo.						
11. He perdido el interés por mis pacientes y tengo tendencia a tratarlos con indiferencia, casi de forma mecánica.						
12. En ocasiones, en el trabajo pienso cosas que no me gustaría que supieran otras personas.						
13. Con frecuencia, me encuentro desanimado y pienso en dejar mi trabajo.						
14. Me pongo furioso e irritado con mis pacientes con frecuencia.						
15. Algunas veces me enfado en el trabajo.						
16. Tengo problemas para entenderme con mis compañeros.						
17. Estoy muy interesado por mi confort y bienestar laboral.						
18. Intento evitar a mi supervisor/es.						
19. Me encantan todos mis compañeros de trabajo.						
20. Siempre hago lo que se espera de mí, en el trabajo a pesar de los inconvenientes que pueda encontrar.						
21. Últimamente estoy teniendo algunos problemas con mi desempeño laboral						

Pregunta	1	2	3	4	5	6
por la falta de cooperación de los pacientes.						
22. Todas las normas y reglas que existen en mi trabajo me impiden realizar óptimamente mis obligaciones laborales.						
23. En ocasiones dejo para mañana lo que podría hacer hoy.						
24. No siempre le digo la verdad a mi supervisor o a mis compañeros.						
25. Encuentro mi ambiente de trabajo deprimente.						
26. Creo que mi trabajo es poco estimulante y ofrece pocas oportunidades para ser creativo.						
27. Con frecuencia pienso en buscar un nuevo trabajo.						
28. Las preocupaciones derivadas de mi trabajo me han quitado el sueño.						
29. Creo que existen pocas oportunidades para progresar en mi trabajo.						
30. En el trabajo evito el trato con los alumnos.						